



Les forfaits Play

Version du 05 octobre 2017

Fiche d'information standardisée Forfaits Play valable à compter du 05 octobre 2017

Les forfaits PLAY, réservés au moins de 26 ans sont disponibles en forfait bloqué, avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible.

Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES	<p>En cas de changement d'offre, des frais pourront éventuellement vous être facturés.</p> <table border="1" data-bbox="488 443 1337 651"><thead><tr><th>Tarifs par mois</th><th>PLAY 2h 3Go</th></tr></thead><tbody><tr><td>Avec mobile engagement 12 mois</td><td>24€</td></tr><tr><td>Sans mobile engagement 12 mois</td><td>19€</td></tr></tbody></table>	Tarifs par mois	PLAY 2h 3Go	Avec mobile engagement 12 mois	24€	Sans mobile engagement 12 mois	19€												
Tarifs par mois	PLAY 2h 3Go																		
Avec mobile engagement 12 mois	24€																		
Sans mobile engagement 12 mois	19€																		
DUREE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Disponibles avec engagement sur une période initiale de 12 mois.																		
DESCRIPTIF DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES	<table border="1" data-bbox="448 741 1377 1384"><thead><tr><th>Tarifs par mois</th><th>PLAY 2h 3Go</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="2">Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy</td></tr><tr><td>Internet mobile</td><td>3Go/mois puis débit réduit</td></tr><tr><td>Appels en zone locale et vers l'hexagone</td><td>2h + 3 numéros illimités 24/7(1)</td></tr><tr><td>SMS/MMS en zone locale et vers l'hexagone</td><td>illimité 24/7</td></tr><tr><td colspan="2">Depuis l'Europe et les DROM</td></tr><tr><td>Internet mobile</td><td>3Go/mois mutualisé avec le volume Internet depuis la zone locale</td></tr><tr><td>Appels en Europe et DROM et vers la zone locale</td><td>2h + 3 numéros illimité 24/7(1) (mutualisées avec les appels depuis la zone locale)</td></tr><tr><td>SMS/MMS en Europe et DROM et vers la zone locale</td><td>illimité 24/7</td></tr></tbody></table> <p>(1) 1 ou 3 numéros au choix selon l'offre parmi les numéros du réseau fixe et/ou mobile de tous les opérateurs locaux ou de l'hexagone.</p> <p>Appels, SMS et MMS illimités depuis la zone locale, les DROM et l'Europe: hors coût du service des numéros spéciaux, hors numéros courts et surtaxés, dans la limite de 200 correspondants différents par mois, 2h max/appel sous réserve de crédit supérieur à 1€ et hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires. Illimités entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct.</p> <p>Pour le forfait PLAY 2h 3Go</p> <p>1. Usages en zone locale - Crédit équivalent, selon le volume d'heures choisi, à des appels vers les fixes et mobiles, locaux et de l'hexagone. Au-delà, vers les fixes et mobiles locaux et de l'hexagone : 0,40€/min.</p> <p>2. Usages depuis l'international Les appels et SMS compris dans le forfait en zone locale sont aussi valables depuis l'Europe et les DROM vers les fixes et les mobiles de la zone locale et des DROM. Toutes les autres communications émises depuis la zone locale, l'hexagone et l'international sont décomptées, au tarif en vigueur, déduites du forfait ou du compte recharge. Les connexions Internet mobile depuis l'Europe et les DROM sont décomptées comme en local.</p> <p>Usages en zone locale et en Europe - Internet en débit réduit à 3 Go. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ».</p>	Tarifs par mois	PLAY 2h 3Go	Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy		Internet mobile	3Go/mois puis débit réduit	Appels en zone locale et vers l'hexagone	2h + 3 numéros illimités 24/7(1)	SMS/MMS en zone locale et vers l'hexagone	illimité 24/7	Depuis l'Europe et les DROM		Internet mobile	3Go/mois mutualisé avec le volume Internet depuis la zone locale	Appels en Europe et DROM et vers la zone locale	2h + 3 numéros illimité 24/7(1) (mutualisées avec les appels depuis la zone locale)	SMS/MMS en Europe et DROM et vers la zone locale	illimité 24/7
Tarifs par mois	PLAY 2h 3Go																		
Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy																			
Internet mobile	3Go/mois puis débit réduit																		
Appels en zone locale et vers l'hexagone	2h + 3 numéros illimités 24/7(1)																		
SMS/MMS en zone locale et vers l'hexagone	illimité 24/7																		
Depuis l'Europe et les DROM																			
Internet mobile	3Go/mois mutualisé avec le volume Internet depuis la zone locale																		
Appels en Europe et DROM et vers la zone locale	2h + 3 numéros illimité 24/7(1) (mutualisées avec les appels depuis la zone locale)																		
SMS/MMS en Europe et DROM et vers la zone locale	illimité 24/7																		

<p>CARACTERISTIQUE DE L'INTERNET MOBILE</p>	<p>Usages en zone locale; pas de report du volume internet non consommé sur les mois suivants. Contenus et services payants non compris. Réduction du débit pour PLAY 2h 3Go au-delà du volume inclus du forfait jusqu'à la date de facturation.</p> <p>Une fois le volume Internet mobile inclus dans l'offre épuisé, tous les services Internet mobile restent accessibles en débit réduit. Possibilité de débloquer en souscrivant à une option internet ou en achetant un pass Internet+.</p>
<p>DECOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES</p>	<p>Les appels émis depuis la zone locale sont décomptés à la seconde dès la 1ère seconde dans le forfait et à la seconde au-delà d'une 1ère minute indivisible dans le crédit rechargé (hors n° spéciaux). Pour les appels émis depuis la zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) vers la même zone, les paliers de facturation s'appliquent de la même manière qu'en zone locale (hors n° spéciaux).</p>
<p>SERVICES INCLUS</p>	<p>- La présentation du numéro, la messagerie vocale, la messagerie vocale visuelle pour iPhone, le double appel, le signal d'appel, la conférence mobile, le SMS de notification des appels en absence et de la réapparition dans le réseau d'un interlocuteur hors zone que vous avez cherché à joindre, l'option monde, le suivi conso #123#, sur l'application Orange et moi Caraïbe ou sur l'espace client orangecaraibe.com</p> <p>- Stockage en ligne 10 Go</p> <p>Accès au service Stockage en ligne avec l'application Cloud d'Orange : espace de stockage accessible après validation des conditions générales d'utilisation du service, depuis votre mobile, votre tablette et votre ordinateur sous réserve d'une connexion internet ou internet mobile. Service accessible sur terminaux compatibles avec l'application Le Cloud d'Orange sous réserve de téléchargement de l'application correspondante aux tarifs en vigueur. Pour les clients mobile Orange Caraïbes et pour un usage smartphone ou tablette sur réseau mobile, le trafic nécessaire à l'utilisation de l'application est décompté du forfait data mobile. Ne sont pas compris les contenus et services payants et les connexions pour l'utilisation des applications partenaires accessibles dans Le Cloud d'Orange. Usages aux Antilles-Guyane françaises sur réseaux compatibles. Voir détail du service, conditions spécifiques et liste des mobiles compatibles sur orangecaraibe.com</p>
<p>CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT</p>	<p>La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les dix jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange. Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM. Si l'abonné résilie avant la fin de la période initiale, sauf motifs légitimes visés aux Conditions Générales d'Abonnement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.</p>
<p>CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, EQUIPEMENT</p>	<p>GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et 4G+ sous réserve de disposer d'un mobile compatible.</p> <p>3G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 14,4 Mbit/s</p> <p>H+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s, accessible dans les villes déployées.</p> <p>4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s, accessible dans les villes déployées</p> <p>4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 223 Mbit/s et jusqu'à 300 Mbit/s, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date.</p> <p>La 4G à l'étranger est disponible selon l'offre souscrite, la disponibilité d'un accord de roaming 4G entre Orange et un opérateur partenaire, le terminal du client et le support par ce terminal des bandes de fréquences LTE opérées par l'opérateur partenaire et la disponibilité de la couverture 4G de l'opérateur partenaire.</p>
<p>SERVICE CLIENT</p>	<p>Disponible 7j/7 de 7h à 21h du lundi au samedi, de 8 à 18h, le dimanche et jours fériés.</p> <p>Depuis un mobile Orange : 555 appel gratuit depuis les Antilles et Guyane françaises.</p> <p>Depuis un poste fixe : 0810 500 555, prix d'un appel local depuis les Antilles et Guyane françaises. Pour le détail du coût d'une communication locale, consultez la Fiche Tarifaire de l'opérateur.</p> <p>Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7 depuis l'écran de votre mobile, en composant le #123#. Accès au service clients depuis l'hexagone et l'international (tarif d'un appel vers la zone locale), composez le 555 ou le + 590 590 384 555 depuis votre mobile.</p>

Relation Client Orange mobile

Modes de contact	Boutique	Retrouvez la boutique la plus proche sur www.orangeCaraibe.com/contact/mobile/			
	Téléphone	Pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients ci-dessus			
	Chat	De 8 h à 13 h et de 16 h à 20 h du lundi au samedi sur www.orangeCaraibe.com			
	Courrier électronique	Envoi depuis espaceclient.orangeCaraibe.com			
	autres	Facebook (rubrique Besoin d'aide, messagerie privée) www.facebook.com/Orange.Caraibe ; Twitter : @Orange_Caraibe, et www.orangeCaraibe.com			
Certification	Non applicable.				
Gestion de compte client		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi Caraïbe		
	Accès à la consommation du mois en cours	Oui	Oui		
	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	Oui	Non		
Prise en charge des appels en Service Client	Non applicable.				
Délai de rétablissement du service avant compensation	Orange s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours ouvrés.				
Informations disponibles en ligne et en boutique		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi Caraïbe	Boutique	
	Déclaration vol	Uniquement pour demander la suspension	Non	Non	
	Code PUK	Oui	Non	Oui	
	Blocage ligne	Non	Non	Non	
	Changement d'option et d'offre	Possibilité de changer d'option et d'offre	Non	Possibilité de changer d'option et d'offre	
Accès à l'historique des contacts vers le service client	Non	Non	Non		
Gestion des réclamations	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier		Avis de réception		
			SMS	courrier électronique	Courrier
	Type de dépôt de réclamation	Boutique	possibilité de dépôt non disponible		
		Web par courrier électronique	Non	Oui	non
	Web par chat	Dans la mesure où la prise en charge est immédiate, il n'y a pas d'envoi d'accusé réception.			

Gestion des réclamations	Type de dépôt de réclamation	Courrier	SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client	Oui, si délai de réponse supérieur à 48h
	2) Délai maximum de réponse	Orange revient vers le client en moins de 48h sauf en cas de dépôt de réclamation par courrier (dépendant des délais d'acheminement de La Poste).		
	3) Etat d'avancement de la réclamation client	Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi Caraïbe	
	Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client	Non	Non	
Critères spécifiques "boutiques"	1) Aide au paramétrage du mobile et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique			
	Aide au paramétrage du mobile			
	Prise en main du mobile incluse dans l'offre	2 manipulations : - Insertion Carte SIM - Découverte des fonctions phares		
	Autres prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre	Pack démarrage smartphone 9€ TTC Transfert de contact 5€ TTC		
	Prise en charge du dysfonctionnement du matériel			
	Mobile et tablette	Si produit acheté chez Orange : - En cas de panne à la mise en service dans les 7 jours suivants l'achat, ou chez Cordon Caraïbe si achat effectué sur notre boutique en ligne. (Hors iPhone et iPad)		
	Pour plus d'information sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur l'assistance mobile orangecaraibe.com			
	1) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte			
	Actes administratifs			
	Types de changement :	Oui	Non	
Offre	X			
Option	X			
Adresse	X			
RIB	X			