



Orange élu service client de l'année 2009 (mobile), 1^{er} prix du challenge TMCC (AT mobile) et la palme du directeur de la relation client ! Orange s'engage de nouveau en 2009 selon la norme ISO 9001 pour les services mobiles.

Pour la deuxième année consécutive, Orange est élu « service client de l'année » dans la catégorie « opérateur mobile ». L'IFOP et Viseo Conseil ont décerné à Orange le 23 octobre dernier le trophée « service client 2009 » pour la qualité de sa relation client dans le domaine des mobiles. Cette distinction s'appuie sur 160 contacts mystères effectués par l'IFOP et Viseo Conseil de mai à juin 2008. Ce trophée récompense le professionnalisme des conseillers clients d'Orange qui assurent quotidiennement une relation de qualité avec les clients.

France Télécom, SA au capital de 10 594 365 432 € - RCS Paris 380 129 866
Orange France, SA au capital de 2 096 517 960 € - RCS Créteil 428 706 097
Crédit photo : P. Messina/Getty Images - **FTC000X** - **LEA NUMIP 0809 FT**.



professionnels,
c'est bon
de pouvoir compter
sur quelqu'un !



des conseils pour choisir...

pro.orange.fr

Pour vous renseigner sur nos offres fixes, mobiles et internet, site réservé aux professionnels à votre disposition 24h/24 et 7j/7.

1016 service commercial professionnels et PME⁽¹⁾

Sans vous déplacer, des conseillers pro vous aident à faire le meilleur choix.

votre agence France Télécom

Découvrez le nouvel espace pro de votre agence⁽²⁾, un conseiller France Télécom est à votre disposition du lundi au samedi.

Prenez rendez-vous dans la boutique de votre choix sur pro.orange.fr

(1) Appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom. Depuis un autre opérateur, consultez ses tarifs.

(2) Espace pro disponible dans plus de 300 agences.

(3) Temps d'attente gratuit puis prix d'une communication locale depuis une ligne fixe France Télécom. Consultez ce tarif sur orange.fr

installer et utiliser...

pro.orange.fr > rubrique assistance

Pour retrouver l'ensemble des fiches pratiques et modes d'emploi de nos produits et services.

3901 service clients professionnels⁽³⁾

Pour votre ligne fixe et internet, un spécialiste vous accompagne 24h/24 et 7j/7 dans l'installation, le paramétrage et la personnalisation de vos services et de vos équipements dans les domaines internet et informatique.

services clients mobile

accessibles 24h/24 et 7j/7

➤ **700**⁽⁴⁾ depuis un mobile ou **3970**⁽³⁾ depuis un fixe

➤ **706**⁽⁴⁾ depuis un mobile pour les clients PME
ou **0 825 000 706**⁽⁵⁾ depuis une ligne fixe

(4) L'appel est décompté du forfait ou facturé au prix d'une communication nationale.

(5) Le temps d'attente est gratuit, puis 0,13€ HT/min depuis une ligne fixe France Télécom.

installer et utiliser

contrat assistance pro pour votre Livebox pro



Vous bénéficiez d'un accompagnement complet de votre internet et des services connectés à votre Livebox pro.

Le numéro d'assistance téléphonique spécifique vous est communiqué lors de la souscription.

espaces services

Dans plus de 200 boutiques Orange, un espace services est à votre disposition, avec les prestations suivantes : sauvegarde de données sur votre mobile, configuration de votre mobile aux services multimédia Orange, paramétrage de votre livebox Pro à votre PC portable.

Retrouvez la liste des espaces services sur orange.fr > offres et boutiques > pro > trouvez une agence

gérer vos services

sans attendre ni vous déplacer, 24h/24, 7j/7

pro.orange.fr > votre espace client

Créez très simplement votre espace client pro et accédez à vos comptes fixe, internet et mobile pour suivre vos consommations et factures, modifier vos options et services.

30 00 serveur vocal⁽¹⁾

Pour commander et gérer en langage naturel les services de votre ligne fixe professionnelle.

740 serveur vocal mobile⁽¹⁾

Pour gérer vous-même votre compte mobile.

(1) Appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom. Depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.



bon à savoir !

entreprendre ensemble

retrouvez nos offres créateurs
sur pro.orange.fr > boutique pro

vous créez votre entreprise

Pour obtenir un diagnostic complet et personnalisé,
composez le **1016⁽¹⁾**.

pour obtenir une nouvelle ligne fixe ou une offre Orange mobile/internet

une pièce d'identité du gérant
+ un relevé d'identité bancaire (RIB ou RIP)
+ un justificatif de votre activité professionnelle*

en plus pour un abonnement mobile Orange
une carte bancaire ou un chèque annulé.

* Justificatif de votre activité professionnelle :
document officiel attestant de la création ou de la reprise
tel que le K-bis, le récépissé de dépôt au Centre de Formalités
des Entreprises, les publicités légales, ou autre document de
l'URSSAF pour les professions libérales par exemple.

(1) Appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom. Depuis la ligne d'un
autre opérateur, consultez ses tarifs.

l'urgence c'est prévu !

votre mobile Orange est en panne⁽¹⁾ ?

Un matériel de remplacement est mis à votre disposition sous 48h maximum.

votre mobile Orange est perdu ou volé ?

Vous pouvez suspendre votre ligne 24h/24, 7j/7

- › sur le WEB, rendez-vous sur la rubrique espace client > mon compte mobile > SOS mobile
- › appelez gratuitement le service vocal « ma gestion perso » en composant le 0 800 100 740⁽²⁾ depuis un poste fixe ou un autre mobile
- › appelez le **700**⁽²⁾ depuis un mobile ou le **3970**⁽³⁾ depuis une ligne fixe

OU

- › appelez le **706**⁽²⁾ depuis un mobile ou le **0 825 000 706**⁽⁴⁾ depuis une ligne fixe si vous avez une offre PME



votre Livebox pro louée est en panne ?

Appelez le **3901**⁽³⁾, un conseiller vous dépanne en direct sur votre ordinateur ou bien via un rendez-vous téléphonique. L'expert procède si nécessaire à une prise en main à distance sur votre ordinateur et au remplacement du matériel⁽⁵⁾.

votre ligne fixe est en panne ?

En cas de problème sur votre ligne France Télécom ou sur votre accès Numéris, appelez le **1015**⁽⁶⁾, accessible 24h/24 et 7j/7.

Offres soumises à conditions, en France métropolitaine.

(1) Echange dans les conditions et limites de la garantie Orange.

(2) L'appel est décompté du forfait ou facturé au prix d'une communication nationale.

(3) Temps d'attente gratuit, puis prix d'une communication locale depuis une ligne fixe France Télécom. Consultez ce tarif sur orange.fr

(4) Le temps d'attente est gratuit, puis 0,13€ HT/min depuis une ligne fixe France Télécom.

(5) Echange pour un modèle identique ou similaire neuf ou remis à neuf.

(6) L'appel est gratuit depuis une ligne fixe France Télécom. Depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

