

## Le coffret Airbox Holiday 4G

Date de mise à jour : 06/07/2017

Le coffret Airbox Holiday 4G comprend une offre prépayée sans engagement + un équipement 4G.	
<b>Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres</b>	Offre prépayée - Coffret Airbox Holiday 4G : 79,99 €.
<b>Description de l'offre ou du groupe d'offres</b>	<p>Le coffret Airbox Holiday 4G est une offre prépayée de connexion internet en mobilité, soumise à conditions, valable dans toute l'Europe et qui ne permet pas d'usages voix ni SMS/MMS.</p> <p><b>Offre incluse dans le coffret Airbox Holiday 4G :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une Airbox Holiday 4G et un crédit initial de 2Go en Europe valable pendant 14 jours à compter de la première connexion, sous réserve de couverture EDGE/3G/3G+/4G/4G+ et d'un équipement compatible, rechargeable avec les recharges Mobicarte et Prêt-à-surfer, rechargeable uniquement en ligne sur <a href="http://topup.orange.com">topup.orange.com</a> et orange.fr.</li> <li>- Usage en France métropolitaine et Zone Europe dont Suisse et Andorre. (Pays de la zone Europe disponibles sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>).</li> </ul> <p><b>L'offre ne permet pas d'usages voix ni SMS/MMS.</b></p> <p><b>Identification</b></p> <p>Pour conserver l'usage de votre Airbox Holiday 4G, renvoyez-nous le coupon d'identification joint avec l'enveloppe T et les pièces justificatives demandées immédiatement après votre achat. Sans retour de ce coupon, vous ne pourrez pas recharger votre compte et, dans un délai de 15 jours, votre offre sera suspendue puis résiliée sous 1 mois.</p> <p><b>Communications depuis l'étranger en mode international</b></p> <p>L'offre Airbox Holiday 4G vous permet de vous connecter en France métropolitaine et en Europe en 4G avec offre et terminal compatibles, sous couverture 4G de l'opérateur local ayant un accord de roaming avec Orange. Le paiement des recharges se fait directement en ligne, depuis la page de blocage lorsque votre crédit est épuisé ou sur <a href="http://topup.orange.com">topup.orange.com</a> avec une carte de crédit française ou étrangère. Vous pouvez aussi contacter votre Service Clients aux numéros indiqués page 70.</p> <p><b>Durée de validité de la ligne</b></p> <p>À compter de l'activation de votre Airbox Holiday 4G, votre ligne est valable 6 mois. Lorsque vous rechargez votre offre avec une recharge, vous prolongez la durée de validité de votre compte de 6 mois à compter de la date d'expiration de la recharge.</p>
<b>Services inclus</b>	<p>Le suivi conso sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- votre espace client depuis <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> ;</li> <li>- Orange et moi (sous réserve de disposer d'un équipement compatible).</li> </ul> <p>SMS alerte conso à mi-conso et en cas d'épuisement du crédit.</p> <p>Lire ses SMS/Messages et suivre sa conso sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'interface d'administration Airbox en ouvrant votre navigateur internet et en entrant l'adresse <a href="http://airbox">http://airbox</a> (ou <a href="http://192.168.1.1">http://192.168.1.1</a>).</li> </ul>
<b>Décompte des communications incluses</b>	<p>Premier pas indivisible de 10 Ko puis par pas de 1 Ko.</p> <p>Pour plus d'infos, rendez-vous sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> rubrique assistance.</p>
<b>Caractéristiques de l'internet mobile</b>	<p>12h maximum par session. L'usage est bloqué une fois le crédit ou les recharges épuisés.</p> <p><b>Débits (sous réserve d'offre et de terminal compatibles. Sous réserve de couverture) :</b></p> <p><b>3G+ :</b> Débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 3,6 Mbit/s ; 7,2 Mbit/s ; 14,4 Mbit/s ou 42 Mbit/s avec équipement compatible, sous réserve de couverture. Couverture sur <a href="http://www.reseaux.orange.fr">www.reseaux.orange.fr</a>.</p> <p><b>4G :</b> Débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 75 Mbit/s (en 800MHz) ou 150 Mbit/s (en 2,6GHz) avec équipement compatible, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date.</p> <p><b>4G+ :</b> accessible dans les villes signalées sur <a href="http://www.reseaux.orange.fr">www.reseaux.orange.fr</a>, débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 223 Mbit/s avec équipement compatible.</p> <p>Couverture sur <a href="http://www.reseaux.orange.fr">www.reseaux.orange.fr</a>.</p> <p>La 4G à l'étranger est disponible selon l'offre souscrite, la disponibilité d'un accord de roaming 4G entre Orange SA 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>

<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client (en appelant le Service Clients)</b>	Pas de conditions spécifiques de résiliation. Le client peut mettre fin à sa ligne sur simple appel à son Service Clients ou en n'utilisant pas son <b>Airbox Holiday 4G</b> pendant la durée de validité de l'offre (cf. ci-dessus).																
<b>Caractéristiques techniques/équipements</b>	<p><b>Inclus</b> : une Airbox 4G pour le coffret Airbox Holiday 4G. Sous réserve de compatibilité de l'équipement (par exemple avec une clé internet, une PC Card, une tablette 3G+ ou un ordinateur portable compatible 3G+), l'abonné a accès :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- au réseau GPRS (General Packet Radio Service)</li> <li>- au réseau EDGE (Enhanced Data Rates for GSM Evolution)</li> <li>- aux réseaux 3G, 3G+, 4G et 4G+.</li> </ul> <p>Pour plus d'infos, rendez-vous sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> rubrique assistance.</p>																
<b>Service Clients</b>	<p><b>Accès depuis une ligne fixe Orange :</b></p> <p>3900 (service gratuit + prix d'appel) * ouvert de 8h à 20h du lundi au samedi, et 7j/7, 24h/24 pour un soutien à l'utilisation ou en cas de panne de votre ligne.</p> <p>* Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.</p>																
<b>Conditions de rechargement</b>	<p><b>Plus d'informations sur <a href="http://topup.orange.com">topup.orange.com</a> rechargement après identification</b></p> <p>&gt; <b>Recharges Prêt-à-surfer ou Mobicarte internet mobile</b> : de 10 € à 40 €</p> <table border="1" data-bbox="636 831 1311 972"> <thead> <tr> <th></th> <th>durée de validité</th> <th>Crédit (Mo/Go)</th> <th>Prix</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recharge France 14 jours</td> <td>14 jours</td> <td>1Go</td> <td>10 €</td> </tr> <tr> <td>Recharge France 1 mois</td> <td>31 jours</td> <td>3Go</td> <td>25 €</td> </tr> <tr> <td>Recharge France 6 mois</td> <td>6 mois</td> <td>5Go</td> <td>40 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>Vous pouvez recharger votre Airbox Holiday 4G uniquement si vous vous êtes identifié.</p> <p>Pour plus d'infos, rendez-vous sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>, rubrique assistance.</p> <p><b>Comment recharger votre Airbox Holiday 4G ?</b></p> <p>Un rechargement 100 % digital uniquement en ligne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Depuis la <b>page de blocage</b>, lorsque votre crédit est épuisé, une page de blocage vous proposera de souscrire à une recharge et ainsi de recharger votre offre avec une carte de crédit française ou étrangère.</li> <li>&gt; Sur <a href="https://topup.orange.com">https://topup.orange.com</a> avec une carte de crédit française ou étrangère.</li> <li>&gt; Sur <a href="http://boutique.orange.fr/rechargement-carte-prepayee-forfait-bloque">http://boutique.orange.fr/rechargement-carte-prepayee-forfait-bloque</a> pour recharger avec une carte de crédit française.</li> </ul>		durée de validité	Crédit (Mo/Go)	Prix	Recharge France 14 jours	14 jours	1Go	10 €	Recharge France 1 mois	31 jours	3Go	25 €	Recharge France 6 mois	6 mois	5Go	40 €
	durée de validité	Crédit (Mo/Go)	Prix														
Recharge France 14 jours	14 jours	1Go	10 €														
Recharge France 1 mois	31 jours	3Go	25 €														
Recharge France 6 mois	6 mois	5Go	40 €														

## Relation Client Orange mobile

<b>Modes de contact</b>	<b>Boutique</b>	retrouvez la boutique la plus proche sur <a href="http://agence.orange.fr">agence.orange.fr</a>		
	<b>Téléphone</b>	pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients ci-dessous		
	<b>Chat</b>	de 8h à 20h du lundi au samedi sur <a href="http://orange.fr">orange.fr</a>		
	<b>Courrier électronique</b>	envoi depuis <a href="mailto:contact.orange.fr">contact.orange.fr</a>		
	<b>Autres</b>	forum d'entraide sur <a href="http://communaute.orange.fr">communaute.orange.fr</a> , Facebook : Orange et Twitter : @Orange_conseil, <a href="http://orange.fr">orange.fr</a>		
Un réseau humain avec près de 20 000 collaborateurs à votre écoute.				
<b>Certification</b>	Non applicable.			
<b>Gestion de compte client</b>		<b>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</b>	<b>Application smartphone Orange et moi</b>	
	<b>Accès à la consommation des derniers mois</b>	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	
	<b>Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace</b>	oui	non	
<b>Prise en charge des appels en Service Clients</b>	Non applicable.			
<b>Délai de rétablissement du service avant compensation</b>	Orange s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours.			
<b>Informations disponibles en ligne et en boutique</b>		<b>Espace client Web (depuis PC ou mobile)</b>	<b>Application smartphone Orange et moi</b>	<b>Boutique</b>
	<b>Déclaration vol</b>	uniquement pour demander la suspension	non	non
	<b>Code PUK</b>	oui	oui	oui
	<b>Blocage ligne</b>	uniquement en cas de perte ou vol	non	uniquement en cas de perte ou vol
	<b>Changement d'option et d'offre</b>	depuis un PC, possibilité de changer d'option et d'offre depuis un mobile, uniquement possibilité de changer d'option	uniquement possibilité de changer d'option	possibilité de changer d'option et d'offre
	<b>Accès à l'historique des contacts vers le Service Clients</b>	non	non	non

<b>Gestion des réclamations</b>	1) Dépôt des réclamations en boutique, sur le Web et par courrier	<b>Avis de réception</b>			
		SMS	courrier électronique	Courrier	
	<b>Type de dépôt de réclamation</b>	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		
		Courrier	SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client		non
	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) État d'avancement de la réclamation client	Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi			
Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client	non	non			
<b>Critères spécifiques "boutiques"</b>	1) Aide au paramétrage du mobile et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique				
	<b>Aide au paramétrage du mobile</b>				
	Prise en main du mobile incluse dans l'offre	5 manipulations : - insertion Carte SIM - test appel vocal - test envoi/réception SMS - test messagerie - 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 gratuit			
	<b>Prise en charge du dysfonctionnement du matériel</b>				
	Mobile	Si produit acheté chez Orange : - Test et dépannage - Prise en charge si panne couverte par la garantie (hors iPhone)			
	Tablette	Si produit acheté chez Orange : - Test et dépannage - Prise en charge si panne couverte par la garantie (hors iPad)			
	Pour plus d'information sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur <a href="http://service24.orange.fr">service24.orange.fr</a>				
	2) Actes d'administration courante liés à la gestion du compte				
	<b>Actes administratifs</b>				
Types de changement :	oui	non			
Offre	X				
Option	X				
Adresse	X				
RIB		X			