



Les forfaits mobile et forfaits mobile pour client Open

Date de mise à jour : 15/10/2018

Fiche d'information standardisée pour les nouveaux clients à compter du 4 octobre 2018.

Les forfaits mobile et forfaits mobile pour client Open sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible.

Offres réservées aux clients résidant ou pouvant justifier d'un lien stable avec la France métropolitaine.

Spécificités des forfaits mobile pour client Open : tout particulier ayant un abonné Open dans son foyer peut bénéficier d'une remise tarifaire sur le montant d'un forfait mobile ; en rattachant son forfait mobile à cette offre Open dans la limite de 4 forfaits mobiles rattachés. Cette remise est perdue dans les cas suivants : résiliation de l'abonnement Open, changement vers une offre non éligible à la remise, demande de l'abonné Open de détachement du forfait mobile. Le détail dans les Conditions Générales d'Abonnement à l'offre mobile.

En cas de changement d'offre, des frais pourront éventuellement vous être facturés (voir la fiche tarifaire en vigueur).

Tarifs par mois	Existe en version bloquée		10 Go	50 Go	100 Go	150 Go
	2h 100 Mo	2h 5 Go				
avec mobile engagement 24 mois				44,99 €	64,99 €	94,99 €
				client Open 34,99 € (10 € de remise)	client Open 49,99 € (15 € de remise)	client Open 79,99 € (15 € de remise)
forfait seul engagement 12 mois	7,99 €	16,99 €	26,99 €	34,99 €	49,99 €	79,99 €
	client Open 4,99 € (3 € de remise)	client Open 11,99 € (5 € de remise)	client Open 19,99 € (7 € de remise)	client Open 24,99 € (10 € de remise)	client Open 34,99 € (15 € de remise)	client Open 64,99 € (15 € de remise)

Durée d'engagement

Disponibles avec engagement de 24 mois en version avec terminal mobile à partir du forfait 50 Go.
Disponibles en version forfait seul avec engagement de 12 mois.

	2h 100 Mo	2h 5 Go	10 Go	50 Go	100 Go	150 Go
Depuis la France métropolitaine						
Internet mobile	100 Mo bloqué	5 Go bloqué	10 Go débit réduit au-delà	50 Go débit réduit au-delà	100 Go débit réduit au-delà	150 Go débit réduit au-delà
Appels en France métropolitaine et vers les DOM	2h en France et depuis l'Europe	2h + 3 numéros illimités 24/7 ⁽¹⁾	illimités 24/7			
SMS/MMS en France métropolitaine et vers les DOM	illimités 24/7					
Options et services	Accès en illimité aux hotspots wifi d'Orange					
	Multi-SIM Internet +1 Go fournie sur demande pour la version avec mobile					
Appels vers l'international					Prêt Top Smartphone (uniquement pour la version avec mobile)	
					illimités vers les fixes de plus de 100 destinations	
					illimités vers les fixes et mobiles d'Europe, USA et du Canada	
MMS vers l'international						illimités vers les mobiles et fixe d'Europe* et Chine
SMS vers l'international					SMS illimités vers et depuis l'Europe	illimités vers et depuis le monde entier
Depuis l'Europe* et les DOM						
Internet mobile mutualisé avec la France	100 Mo bloqué	5 Go bloqué	10 Go débit réduit au-delà	50 Go débit réduit au-delà	70 Go débit réduit au-delà	100 Go débit réduit au-delà
Appels vers la France métropolitaine, l'Europe et les DOM	2h	2h + 3 numéros illimités 24/7 ⁽¹⁾ (mutualisé avec les appels depuis la France)	illimités 24/7			
SMS/MMS vers la France métropolitaine l'Europe et les DOM	illimités 24/7					
Depuis les USA, Canada et Chine						
Internet mobile						100 Go débit réduit au-delà
Appels vers la France métropolitaine, USA, Canada et Chine						illimités 24/7
SMS/MMS vers la France métropolitaine, USA, Canada et Chine						illimités 24/7
Depuis le monde entier						
SMS depuis l'étranger						illimités 24/7

Descriptif de l'offre ou du groupe d'offres

⁽¹⁾ Numéros au choix parmi les n° du réseau fixe et/ou les n° de mobile de tous les opérateurs en France métropolitaine.

* Liste des destinations incluses dans Europe = Zone Europe (Açores (les), Åland (iles), Allemagne, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries (iles), Chypre, Corfou (île), Crète, Cyclades (les), Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Féroé (iles), Finlande, Gibraltar, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Man (île de), Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Rhodes (île de), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Marin, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Vatican + Zone Suisse/Andorre

Jusqu'au 31/01/19, le service Livres audio Kobo by Fnac est inclus dans les offres ci-dessus avec une remise couplée offre et Kobo by Fnac de 9,99 €. Non disponible pour les clients Sosh ou les clients professionnels. Les remises faites par Orange sont additives.

Descriptif de l'offre ou du groupe d'offres

Les services et usages ci-dessous sont également inclus, en complément des éléments indiqués dans le tableau des offres. Offres réservées aux clients résidant ou pouvant justifier d'un lien stable avec la France métropolitaine dans la limite d'une utilisation non abusive. Appels/SMS/MMS entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif direct. Appels, SMS et MMS illimités : hors coût du service des numéros spéciaux, hors numéros courts et surtaxés, dans la limite de 250 correspondants différents par mois, 3h max/appel.

Pour tous les forfaits 2h 100 Mo, 2h 5 Go, 10 Go, 50 Go, 100 Go et 150 Go

- Messagerie Vocale Visuelle illimitée

Avec mobiles compatibles. Le client peut toutefois continuer à appeler le 888 pour consulter la messagerie vocale traditionnelle.
- Accès en illimité aux hotspots wifi d'Orange de France métropolitaine. Cartographie complète des hotspots disponible sur l'application Mon Réseau (coût de connexion en fonction de l'offre détenue par le client). Sous réserve d'un terminal mobile compatible.

Pour les forfaits 2h 100 Mo et 2h 5 Go

Possibilité de recharger son forfait une fois épuisé pour la version bloquée (voir fiche tarifaire en vigueur).

-> Pour le forfait 2h 100 Mo :

- 2h d'appels voix en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.
- SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.
- 100 Mo d'internet mobile en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ».

-> Pour le forfait 2h 5 Go :

- Appels illimités vers 3 numéros au choix parmi les n°s du réseau fixe et/ou les n°s de mobile de tous les opérateurs en France métropolitaine à déclarer depuis votre mobile au 740. Appels en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre, vers ces zones et la France métropolitaine.
- 2h d'appels voix en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.
- SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.
- 5 Go d'internet mobile en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ».

Pour le forfait 10 Go

- Appels illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.
- SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.
- 10 Go d'internet mobile en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ».

Pour le forfait 50 Go

- Appels illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.
- SMS/MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.
- 50 Go d'internet mobile en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ».
- Multi-SIM Internet +1 Go

Deuxième carte SIM fournie sur demande pour la version avec mobile. (voir descriptif dans Caractéristiques de l'internet mobile).

Pour les forfaits 100 Go et 150 Go

Spécificités communes aux forfaits 100 Go et 150 Go :

- Messagerie Vocale par SMS

La Messagerie Vocale par SMS réalise une retranscription automatique en texte des messages vocaux reçus, envoyée par SMS et qui arrive dans le fil de conversation de l'appelant. Le service retranscrit les messages vocaux énoncés en français, dans la limite des 40 premières secondes du message. Il est toujours possible de les écouter en appelant le 888, ou via la Messagerie Vocale Visuelle pour les téléphones compatibles avec ce service. Option incluse pour les clients des forfaits 100 Go et 150 Go.

-> Pour le forfait 100 Go :

- Appels illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.
- SMS illimités depuis et vers l'Europe.
- MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces zones et la France métropolitaine.
- Appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de plus de 100 destinations (cf. fiche tarifaire en vigueur) et vers les fixes et mobiles d'Europe, USA et Canada.
- 100 Go mensuels d'internet mobile utilisable en France métropolitaine, dont 70 Go mensuels utilisables également dans les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ».
- Multi-SIM Internet +1 Go

Deuxième carte SIM fournie sur demande pour la version avec mobile (voir descriptif dans Caractéristiques de l'internet mobile).

- Prêt Top Smartphone

Prêt Top Smartphone (uniquement pour les versions avec mobiles).

En cas de panne/casse/vol de son mobile, sous réserve de ne pas avoir eu d'incident de paiement sur les quatre dernières factures, prêt d'un mobile haut de gamme pour une durée d'un mois maximum et dans la limite de 2 prêts par an et par client que ces prêts soient réalisés dans le cadre du service prêt de mobile Top Smartphone et/ou du service de prêt 24h garanti.

Prêt après appel au Service Clients, du lundi au vendredi (hors jours fériés) : livraison le lendemain avant 13h pour les appels passés au Service Clients entre 8h et 14h (livraison garantie en moins de 24 h pour les appels passés entre 14h et 17h). Le délai de 24h n'est pas garanti pour la Corse et les autres îles de France métropolitaine.

(Voir les détails et les conditions spécifiques sur www.orange.fr).

Caractéristiques de l'internet mobile

-> Pour le forfait 150 Go :

- Appels illimités en France et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre, USA/Canada et Chine vers ces zones et la France métropolitaine.
- SMS illimités depuis et vers le monde entier.
- MMS illimités en France et depuis les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre, USA/Canada et Chine vers ces zones et la France métropolitaine.
- Appels illimités depuis la France métropolitaine vers les fixes de plus de 100 destinations (cf. fiche tarifaire en vigueur) et vers les fixes et les mobiles d'Europe, USA, Canada et Chine.
- 150 Go mensuels d'internet mobile utilisables en France métropolitaine, dont 100 Go mensuels utilisables également dans les zones Europe, DOM, Suisse/Andorre, USA/Canada et Chine. Voir descriptif dans les « caractéristiques de l'internet mobile ».
- Multi-SIM Internet +1 Go

Deuxième carte SIM fournie sur demande pour la version avec mobile (voir descriptif dans Caractéristiques de l'internet mobile).

- Prêt Top Smartphone

Prêt Top Smartphone (uniquement pour les versions avec mobiles).

En cas de panne/casse/vol de son mobile, sous réserve de ne pas avoir eu d'incident de paiement sur les quatre dernières factures, prêt d'un mobile haut de gamme pour une durée d'un mois maximum et dans la limite de 2 prêts par an et par client que ces prêts soient réalisés dans le cadre du service prêt de mobile Top Smartphone et/ou du service de prêt 24h garanti.

Prêt après appel au Service Clients, du lundi au vendredi (hors jours fériés) : livraison le lendemain avant 13h pour les appels passés au Service Clients entre 8h et 14h (livraison garantie en moins de 24 h pour les appels passés entre 14h et 17h). Le délai de 24h n'est pas garanti pour la Corse et les autres îles de France métropolitaine.

(Voir les détails et les conditions spécifiques sur www.orange.fr).

Usages en France métropolitaine et en zone Europe, DOM et Suisse Andorre (à hauteur de 70 Go pour le 100 Go et 100 Go pour le 150 Go). Pas de report du volume internet non consommé les mois suivants. Usages modem inclus sous réserve de crédit internet mobile disponible et après avoir préalablement souscrit à une recharge ou un pass (exclusivement pour les forfaits 2h 100 Mo et 2h 5 Go) : connexion internet en mobilité sur votre ordinateur/tablette grâce au mode partage de connexion de votre mobile. Communications décomptées au Ko.

-> Pour le forfait 2h 100 Mo :

- Crédit d'usages internet bloqué à 100 Mo.
- Envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes sous réserve d'accessibilité du compte mail (hors service de push mail BlackBerry®).

Pour la version bloquée :

Déblocage du crédit d'usages internet possible avec l'achat d'une recharge (0,05 €/Mo consommé), d'un pass ou d'une option. Blocage de l'usage internet de la recharge possible via la souscription d'une option de blocage (cf. p. 11).

Pour la version non bloquée :

Déblocage du crédit d'usages internet possible avec l'achat d'un pass ou d'une option.

-> Pour le forfait 2h 5 Go :

- Crédit d'usages internet bloqué à 5 Go.
- Envoi et réception d'e-mails et de pièces jointes sous réserve d'accessibilité du compte mail (hors service de push mail BlackBerry®).

Pour la version bloquée :

Déblocage du crédit d'usages internet possible avec l'achat d'une recharge (0,05 €/Mo consommé), d'un pass ou d'une option. Blocage de l'usage internet de la recharge possible via la souscription d'une option de blocage (cf. p. 11).

Pour la version non bloquée :

Déblocage du crédit d'usages internet possible avec l'achat d'un pass ou d'une option.

-> Pour le forfait 10 Go :

Réduction du débit au-delà de 10 Go/mois jusqu'à la date de facturation.

- Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications.
- Envoi et réception d'e-mails et pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable).

-> Pour le forfait 50 Go :

Réduction du débit au-delà de 50 Go/mois jusqu'à la date de facturation.

- Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications.
- Envoi et réception d'e-mails et pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable).
- Multi-SIM Internet +1 Go fournie sur demande pour la version avec mobile et soumise à conditions, valable en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre, sur le réseau Orange, avec équipements compatibles.

10 € de frais d'activation de la fonctionnalité sur la facture Orange suivant la souscription.

Permet d'utiliser le volume internet inclus de l'offre mobile Orange dans les mêmes conditions sur un 2^e équipement compatible grâce à une 2^e carte SIM (hors voix, SMS et MMS). Liste des services disponibles sur www.orange.fr. En cas de résiliation de l'offre ou de changement vers une offre non éligible à la Multi-SIM Internet, la 2^e SIM sera désactivée.

-> Pour le forfait 100 Go :

Pour les usages en France métropolitaine, réduction du débit au-delà des 100 Go/mois jusqu'à la date de facturation.

Pour les usages en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre : réduction du débit au-delà des 70 Go/mois jusqu'à la date de facturation. Liste détaillée des destinations de la zone Europe, DOM, Suisse et Andorre dans la fiche tarifaire en vigueur.

- Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications.
- Envoi et réception d'e-mails et pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable).
- Multi-SIM Internet +1 Go fournie sur demande pour la version avec mobile et soumise à conditions, valable en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre, sur le réseau Orange, avec équipements compatibles.

10 € de frais d'activation de la fonctionnalité sur la facture Orange suivant la souscription.

Permet d'utiliser le volume internet inclus de l'offre mobile Orange dans les mêmes conditions sur un 2^e équipement compatible grâce à une 2^e carte SIM (hors voix, SMS et MMS). Liste des services disponibles sur www.orange.fr. En cas de résiliation de l'offre ou de changement vers une offre non éligible à la Multi-SIM Internet, la 2^e SIM sera désactivée.

<p>Caractéristiques de l'internet mobile</p>	<p>-> Pour le forfait 150 Go : Pour les usages en France métropolitaine, réduction du débit au-delà des 150 Go/mois jusqu'à la date de facturation. Pour les usages en zones Europe, DOM, Suisse/Andorre, USA/Canada et Chine : réduction du débit au-delà des 100 Go/mois jusqu'à la date de facturation. Liste détaillée des destinations de la zone Europe, DOM, Suisse et Andorre dans la fiche tarifaire en vigueur.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès à internet à partir du navigateur ou d'applications. - Envoi et réception d'e-mails et pièces jointes, y compris BlackBerry® Messenger et mail BlackBerry® (1 adresse mail paramétrable). - Multi-SIM Internet +1 Go fournie sur demande pour la version avec mobile et soumise à conditions, valable en France métropolitaine et en zones Europe, DOM et Suisse/Andorre, sur le réseau Orange, avec équipements compatibles. <p>10 € de frais d'activation de la fonctionnalité sur la facture Orange suivant la souscription. Permet d'utiliser le volume internet inclus de l'offre mobile Orange dans les mêmes conditions sur un 2^e équipement compatible grâce à une 2^e carte SIM (hors voix, SMS et MMS). Liste des services disponibles sur www.orange.fr. En cas de résiliation de l'offre ou de changement vers une offre non éligible à la Multi-SIM Internet, la 2^e SIM sera désactivée.</p> <p><i>Les informations données ci-dessous n'ont pas valeur contractuelle et sont susceptibles d'évolution. Sous réserve d'un équipement compatible et de couverture réseau 3G, 4G et 4G+ une fois le seuil d'usage raisonnable atteint :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - tous les services data, hors streaming vidéo, restent accessibles, - le débit maximum théorique est de 128 kbits/s.
<p>Les Services inclus</p>	<p>L'activation automatique du service « communiquer depuis l'étranger », la réception de messages vocaux par mail en France métropolitaine (hors n^{os} spéciaux), le double appel, le SMS de notification des appels en absence sans message, le signal d'appel, l'accès à des solutions de paiement pour l'achat de produits ou services, y compris de tiers, et leur facturation sur la facture Orange, l'accès à la messagerie vocale en France métropolitaine, depuis les zones DOM, Europe et Suisse/Andorre, la facture détaillée (depuis l'espace client ou sur demande au Service Clients), la présentation du numéro, l'accès à des services basés sur différents protocoles ou technologies (ex : USSD, NFC), sous réserve de couverture par le réseau mobile Orange et de terminal compatible (facturation des services en sus). (Voir dans la fiche tarifaire en vigueur).</p> <p>Accès à des solutions de paiement qui permettent l'achat de produits ou services, y compris de tiers, et leur facturation sur la facture Orange. Internet+ peut être désactivé depuis votre espace client.</p> <p>Pour les forfaits 2h 100 Mo et 2h 5 Go : Le service « appelle-moi », le service « recharge pour moi » (disponible uniquement en version bloquée), le détail des communications et des versements pour 4 mois consécutifs (sur demande au Service Clients).</p> <p>Pour tous les forfaits 2h 100 Mo, 2h 5 Go, 10 Go, 50 Go, 100 Go et 150 Go : Le SMS alerte conso.</p> <p>Pour les forfaits 10 Go, 50 Go, 100 Go et 150 Go : Le service « Recharger pour un proche ».</p> <p>Pour les offres 100 Go et 150 Go : La sauvegarde à distance de vos contacts mobile sur www.orange.fr.</p>
<p>Décompte des communications incluses</p>	<p>Pour les forfaits bloqués : Tarification à la seconde dès la 1^{ère} seconde dans le forfait et/ou le crédit rechargé pour les appels vers fixes et mobiles depuis la France et les zones DOM, Europe et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France, les appels vers les numéros spéciaux, les appels vers les services de renseignements et le +33 9 69 39 39 00. Pour les appels internationaux : les appels émis et reçus depuis l'étranger (hors depuis zones DOM, Europe et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France) et depuis la France métropolitaine vers l'international sont décomptés à la seconde après une 1^{ère} minute indivisible (voir dans la fiche tarifaire en vigueur). Les autres types de communications sont décomptés du forfait au tarif en vigueur (voir dans la fiche tarifaire en vigueur).</p> <p>Pour les forfaits 2h 100 Mo et 2h 5 Go non bloqués, 10 Go, 50 Go, 100 Go et 150 Go : Tarification à la seconde dès la 1^{ère} seconde dans le forfait pour les appels vers fixes et mobiles depuis la France et les zones DOM, Europe et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France. Pour les appels internationaux : les appels émis et reçus depuis l'étranger (hors depuis zones DOM, Europe et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France) et depuis la France métropolitaine vers l'international sont décomptés à la seconde après une 1^{ère} minute indivisible (voir dans la fiche tarifaire en vigueur). Les autres types de communications sont décomptés du forfait au tarif en vigueur (voir dans la fiche tarifaire en vigueur).</p>
<p>Conditions de résiliation à 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 exigible.</p> <p>Le client, engagé 24 mois, souhaitant résilier le contrat à compter de la fin du douzième mois, sera redevable du paiement du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimale d'exécution du contrat.</p>
<p>Caractéristiques techniques, Équipements</p>	<p>GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, 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 ou 42 Mbit/s, avec équipement compatible, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date.</p> <p>4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s (en zones couvertes en 2,6 GHz) et jusqu'à 75 Mbit/s (en zones couvertes en 800 MHz ou 1800 MHz). www.reseaux.orange.fr.</p> <p>4G+ : accessible dans les villes signalées sur www.reseaux.orange.fr, débit maximum théorique de connexion en réception, avec équipement compatible, jusqu'à 223 Mbit/s ou 300 Mbit/s dans les zones couvertes respectivement par l'agrégation de deux ou trois bandes de fréquence 4G.</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>



Service Clients	<p>Service Clients en France métropolitaine disponible du lundi au samedi de 8h à 20h :</p> <p>> Accès depuis un mobile ou un poste fixe</p> <ul style="list-style-type: none">- Le 3900 (service gratuit + prix appel) 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>> Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7</p> <ul style="list-style-type: none">- Ma gestion perso au 740 depuis votre mobile (service et appel gratuits en France métropolitaine) ou 0800 100 740 (service et appel gratuits).- Sur www.orange.fr. <p>Pour contacter votre Service Clients mobile depuis l'Outre-mer et l'étranger, composez :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le + 33 9 69 39 39 00 depuis votre mobile ou un poste fixe dans les autres pays. Service gratuit + prix de l'appel depuis l'Europe, les DOM et Suisse/Andorre.- Hors Europe, DOM, Suisse/Andorre, appel depuis votre mobile facturé 0,37 €/min. Appels facturés à la seconde après la 1^{ère} minute indivisible, sans gratuité du temps d'attente. Depuis une ligne fixe, consultez les tarifs de l'opérateur du pays d'appel. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.
------------------------	---

Relation Client Orange mobile

Modes de contact	Boutique	retrouvez la boutique la plus proche sur agence.orange.fr		
	Téléphone	pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients ci-dessous		
	Chat	de 8h à 20h du lundi au samedi sur orange.fr		
	Courrier électronique	envoi depuis contact.orange.fr		
	Autres	forum d'entraide sur communaute.orange.fr , Facebook : Orange et Twitter : @Orange_conseil, orange.fr		
Un réseau humain avec près de 20 000 collaborateurs à votre écoute.				
Certification	Non applicable.			
Gestion de compte client		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi	
	Accès à la consommation des derniers mois	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	oui (dont bilan des communications sur les 6 derniers mois)	
	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace	oui	non	
Prise en charge des appels en Service Clients	Non applicable.			
Délai de rétablissement du service avant compensation	Orange s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours.			
Informations disponibles en ligne et en boutique		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi	Boutique
	Déclaration vol	uniquement pour demander la suspension	non	non
	Code PUK	oui	oui	oui
	Blocage ligne	uniquement en cas de perte ou vol	non	uniquement en cas de perte ou vol
	Changement d'option et d'offre	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
Accès à l'historique des contacts vers le Service Clients	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			
		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			
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	Configuration pas à pas En autonomie et à l'aide de nos outils, le client met en route et configure simplement son nouveau mobile : - Une application d'Orange pour transférer les données - Des pas à pas pédagogiques pour configurer la boîte mail et le compte store (AppStore, Google Play...)				
	Autres prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre	Configuration flash (9 euros) Le conseiller Orange met en route et configure les fonctionnalités essentielles du nouveau mobile - Activation du nouveau mobile - Transfert des contacts sur le nouveau mobile				
		Configuration experte (24 euros) Le conseiller Orange met en route et configure le nouveau mobile, transfère toutes les données et fait découvrir les nouvelles fonctionnalités - Activation du nouveau mobile - Transfert des contacts sur le nouveau mobile - Transfert des photos, vidéos, SMS/MMS - Configuration d'une boîte mail - Configuration du compte store (AppStore, Google Play...) - Téléchargement de l'application Orange et Moi - Découverte d'une application adaptée aux besoins du client				
	Prise en charge du dysfonctionnement du matériel					
	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'informations sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur service24.orange.fr					
	2) 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			