

# Les tarifs de l'offre mobile pour les Pros



**Tarifs HT applicables sur les territoires Guadeloupe, Guyane-française, Martinique, Saint-Barthélemy et Saint-Martin.**

Orange Caraïbe – S.A. au capital de 5 360 000€ - Siège social : 1 Av Nelson Mandela – 94110 Arceuil – 379 984 891 RCS/Créteil – Mars 2021

## Contactez-nous

Disponible 7j/7 de 7h à 19h du lundi au samedi  
de 8h à 18h  
le dimanche et jours fériés

Vous pouvez également gérer vous-même  
votre compte 7j/7, 24h/24 depuis votre  
mobile en composant le #123#.

## Contactez le service client

### Depuis votre mobile Orange

7 7 7

(appel gratuit depuis les Antilles  
et Guyane françaises)

### Depuis un poste fixe

0 808 800 557

Service gratuit\*  
+ prix appel

### Depuis l'Hexagone et l'international

(tarif d'un appel vers la zone locale)

depuis votre mobile 7 7 7  
ou le + 590 590 414 233

\* 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 votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

# Sommaire

<b>Les forfaits mobile .....</b>	<b>4</b>
Les forfaits Pro 3h 1Go et 5h 3Go .....	4
Les forfaits Pro 40Go, 60Go et 100Go.....	6
Le changement d'offre .....	9
<b>Les recharges .....</b>	<b>10</b>
Les recharges Classiques.....	10
Les recharges Internationales.....	11
Les recharges Max .....	11
Les recharges Internet.....	11
Comment recharger .....	12
<b>Les offres Internet Everywhere Pro.....</b>	<b>13</b>
Les forfaits Internet Everywhere Pro .....	13
<b>Les offres Machine to Machine .....</b>	<b>15</b>
Les forfaits Machine to Machine.....	15
<b>Voyager avec Orange.....</b>	<b>17</b>
<b>Les options.....</b>	<b>20</b>
<b>L'assurance Mobile.....</b>	<b>21</b>
<b>Services et prestations.....</b>	<b>22</b>
<b>Relation Client Orange mobile.....</b>	<b>25</b>

# Les forfaits mobile

## Les forfaits Pro 3h 1Go et 5h 3Go

Les forfaits Pro 3h 1Go et 5h 3Go sont disponibles en forfait bloqué et non 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 établis aux Antilles-Guyane françaises, sous réserve d'au moins un usage aux Antilles-Guyane françaises tous les deux mois.

PRIX DE L'OFFRE  
OU DES OFFRES  
CONSTITUANT  
UN GROUPE  
D'OFFRES

**Spécificité des forfaits** Pro 3h 1Go et 5h 3Go : offres avec ou sans terminal mobile associé, les offres sans terminal mobile ne sont pas compatibles avec le Programme Changer de Mobile.

**En cas de changement d'offre**, des frais pourront éventuellement être facturés.

**Les forfaits bloqués** sont rechargeables à tout moment. Le crédit rechargé n'a pas de limite de validité.

**Les forfaits non bloqués**, après épuisement du forfait, permettent de continuer à communiquer en hors-forfait aux tarifs en vigueur selon la zone concernée (cf. fiche tarifaire).

Prix mensuel (Hors-Taxe) engagement 12 mois	Forfait Pro 3h 1Go		Forfait Pro 5h 3Go	
		19 € ht sans mobile	24€ ht avec mobile	34 € ht sans mobile
-30% Offre créateur d'entreprise*				

\*Remise de 30% sur le prix du forfait pendant 12 mois, tarif standard au-delà

DURÉE(S)  
D'ENGAGEMENT

Offre(s) disponible(s) uniquement avec ou sans terminal mobile et pour une période initiale d'engagement de 12 mois minimum.

DESCRIPTION DE  
L'OFFRE OU DES  
OFFRES

	Forfait Pro 3h 1Go	Forfait Pro 5h 3Go
Internet mobile	1Go puis débit réduit	3Go puis débit réduit
Appels en zone locale, vers l'hexagone et vers l'Europe	3h	5h
	Illimité intra compte 24/7	Illimité intra compte 24/7
SMS en zone locale, vers l'hexagone et vers l'Europe	illimités 24/7	
Appels en Europe et DROM et vers la zone locale	Décompte des appels comme en local (volume horaire ou illimité)	Décompte des appels comme en local (volume horaire ou illimité)
SMS/MMS en Europe et DROM et vers la zone locale	Décompte des SMS/MMS comme en local (volume ou illimité)	Décompte des SMS/MMS comme en local (volume ou illimité)
Internet mobile	1Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale puis débit réduit	3Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale puis débit réduit

	<p><b>Appels, SMS et MMS illimités : hors coût du service des numéros spéciaux, hors numéros courts et surtaxés, dans la limite de 1000 correspondants différents par mois et de 2 h max/appel.</b></p> <p>En déplacement hors zone locale, les appels, SMS et MMS vers Sint Maarten (partie néerlandaise) sont facturés en hors-forfait (tarification appliquée : zone Caraïbe-Amériques. Voir détail en page «Voyager avec Orange »).</p> <p><b>1. Usages en zone locale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les appels, SMS et MMS illimités depuis la zone locale sont valables (sauf numéros spéciaux, surtaxés et courts) jusqu'à 1000 correspondants différents/mois, 2h maximum par appel et hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires.</li> <li>- 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 : 0,35€ HT/min</li> </ul> <p>Toutes les autres communications émises depuis la zone locale, l'hexagone et l'international sont décomptées, au tarif en vigueur, du forfait ou en hors forfait en plus de la facture pour les forfaits non bloqués ou déduites du forfait ou du compte recharge pour les forfaits bloqués.</p> <p><b>2. Usages depuis l'international</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les appels et SMS depuis l'Europe et les DROM vers les fixes et les mobiles de la zone locale, Europe et des DROM sont décomptés comme en local.</li> </ul> <p>Les connexions Internet depuis l'Europe et les DROM sont décomptées comme en local</p> <p>Condition de rechargement : Consultez la page « les Recharges »</p>
DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	<p>SMS alerte conso en cas d'épuisement du crédit, l'option Monde, le suivi conso* #123# (présent aussi sur votre gestion en ligne sur pro.orangeCaraibe.com), le service Appelle-moi #122#, le service Recharge pour moi #126# (forfaits bloqués), la messagerie vocale, la présentation du numéro, le double appel, le signal d'appel, 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.</p> <p>*Suivi conso indicatif pour les offres non bloquées, et non-contractuel, sous réserve de prise en compte de l'ensemble des communications et usages.</p>
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<p>Les appels émis depuis la zone locale sont décomptés à la seconde dès la 1ère seconde dans le forfait et le hors forfait des forfaits non bloqués ; à la seconde au-delà d'une 1ère minute indivisible dans le crédit rechargé du forfait bloqué (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>
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<p>Connexions décomptées au ko.</p> <p>Contenus et services payants non compris. A l'épuisement du volume, le débit sera réduit. Une fois le volume Internet mobile inclus dans l'offre épuisé, tous les services Internet mobile, restent accessibles en débit réduit. Pour retrouver un débit optimal jusqu'au prochain cycle de facturation, possibilité d'acheter des recharges internet (voir page « les Recharges »).</p>
CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT	<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>
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES / EQUIPEMENTS	<p>Accès aux réseaux 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</p> <p>4G : accessible dans les villes déployées, débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s</p> <p>4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception, avec équipement compatible, jusqu'à 223 Mbit/s ou 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 pour toutes les offres, sous réserve d'un accord de roaming 4G entre Orange et un opérateur partenaire, d'un terminal compatible 4G, et de la disponibilité de la couverture 4G de l'opérateur partenaire. Plus d'informations sur les destinations couvertes en 4G sur pro.orangeCaraibe.com page « En déplacement ».</p>
SERVICE CLIENTS	<p>Disponible 7j/7 de 7h à 19h du lundi au samedi, de 8 à 18h, le dimanche et jours fériés.</p> <p>Depuis un mobile Orange : 777 appels gratuits depuis les Antilles et Guyane françaises.</p> <p>Depuis un poste fixe : 0 808 800 557 (coût d'un appel local à partir d'un fixe depuis les Antilles et Guyane françaises).</p> <p>Pour le détail du coût d'une communication locale, consulter la Fiche Tarifaire de l'opérateur.</p> <p>Vous pouvez également suivre votre consommation 24h/24, 7j/7 depuis l'écran de votre mobile, en composant le #123#.</p> <p>Accès au service clients depuis l'Hexagone et l'international (tarif d'un appel vers la zone locale), composez le 777 ou le +590 590 414 233 depuis votre mobile.</p>

## Les forfaits Pro 40Go, 60Go et 100Go

Les forfaits Pro 40Go, 60Go et 100Go sont disponibles en forfait non bloqué et bloqué (Forfait Pro 40Go), 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, sous réserve d'au moins un usage aux Antilles-Guyane françaises tous les deux mois.

**Spécificité des forfaits Pro 40 Go, 60Go et 100Go :** offres avec ou sans terminal mobile associé, les offres sans terminal mobile ne sont pas compatibles avec le Programme Changer de Mobile.

**En cas de changement d'offre,** des frais pourront éventuellement être facturés.

**Le forfait Pro 40Go bloqué** est rechargeable à tout moment. Le crédit rechargé n'a pas de limite de validité.

**Les forfaits non bloqués,** après épuisement du forfait, permettent de continuer à communiquer en hors-forfait aux tarifs en vigueur selon la zone concernée (cf. fiche tarifaire).

PRIX DE L'OFFRE OU PRIX DES OFFRES CONSTITUANT UN GROUPE D'OFFRES

Prix mensuel (hors-taxe)	Forfait Pro 40Go	Forfait Pro 60Go	Forfait Pro 100Go
Avec mobile	64 €	79 €	99€
Sans mobile	54€	69€	89€
-30% Offre créateur d'entreprise			

DURÉE(S) D'ENGAGEMENT

Offre(s) disponible(s) avec ou sans terminal mobile et pour une période initiale d'engagement de 12 mois.

DESCRIPTION DE L'OFFRE OU DES OFFRES

	Forfait Pro 40Go	Forfait Pro 60Go	Forfait Pro 100Go
<b>Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane, St Martin et St Barthélemy</b>			
Internet mobile	40Go puis débit réduit	60Go puis débit réduit	100Go puis débit réduit
2ieme SIM Internet	proposée sur demande en version AVEC mobile		
Appels en zone locale et vers l'hexagone	illimités 24/7		
SMS/MMS en zone locale et vers l'hexagone	illimités 24/7		
International	Appels et SMS/MMS illimités vers l'Europe, USA*/Canada  2h d'appels vers Caraïbe Brésil Surinam**	Appels et SMS/MMS illimités vers l'Europe, USA*/Canada  5h d'appels vers Caraïbe Brésil Surinam**  1h d'appels vers la zone Business***	Appels et SMS/MMS illimités vers l'Europe, USA*/Canada  10h d'appels vers Caraïbe Brésil Surinam**  3h d'appels vers la zone Business***
<b>Depuis l'Europe et les DROM</b>			
Appels en Europe et DROM et vers la zone locale	illimités 24/7	illimités 24/7	illimités 24/7
SMS/MMS en Europe et DROM et vers la zone locale	illimités 24/7	illimités 24/7	illimités 24/7

Internet mobile	40Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale	60Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale	100Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale
<b>Depuis les USA(*)/Canada</b>			
Appels aux USA(*)/Canada et vers la zone locale	illimités 24/7	illimités 24/7	illimités 24/7
SMS/MMS aux USA(*)/Canada vers la zone locale	illimités 24/7	illimités 24/7	illimités 24/7
Internet mobile	10Go/mois	60Go/mois	100Go/mois
<b>Depuis la Caraïbe**, Brésil et Surinam</b>			
Appels Caraïbe, Brésil et Suriname et vers la zone locale	2h/mois	5h/mois	10h/mois
Internet mobile	-	5Go/mois	5Go/mois
<b>Depuis la zone Business***</b>			
Appels zone Business et vers la zone locale	-	1h/mois	3h/mois
Internet mobile	-	1Go/mois	3Go/mois

(\*) : Y compris Porto Rico

(\*\*) : **Zone Caraïbe** : Anguilla, Antigua Et Barbuda, Aruba, Barbade, Bermudes, Bonaire, Curaçao, Dominique, Grenade, Haïti, Iles Caïmans, Iles Turques Et Caïques, Iles Vierges Britanniques, Iles Vierges U.s., Jamaïque, Montserrat, République Dominicaine, Saint Kitts Et Nevis, Saint Vincent, Sainte Lucie, Trinite Et Tobago

(\*\*\*) : **Zone business** : Ghana, Chine, Maurice, Nouvelle Calédonie, Sénégal, Tunisie, Cote d'Ivoire, Israël, Maroc, Madagascar, Polynésie Française, EAU

**Appels, SMS et MMS illimités : hors coût du service des numéros spéciaux, hors numéros courts et surtaxés, dans la limite de 1000 correspondants différents par mois et de 2 h max/appel.**

En déplacement hors zone locale, les appels, SMS et MMS vers Sint Maarten (partie néerlandaise) sont facturés en hors-forfait (tarification appliquée : zone Caraïbe-Amériques. Voir détail en page «Voyager avec Orange »).

### 1. Usages en zone locale

- Les appels, SMS et MMS illimités depuis la zone locale sont valables (sauf numéros spéciaux, surtaxés et courts) jusqu'à 1000 correspondants différents/mois, 2h maximum par appel et hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires

### 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, l'Europe et des DROM.

Les connexions Internet mobile depuis l'Europe et les DROM sont décomptées comme en local

Toutes les autres communications émises depuis la zone locale, l'hexagone et l'international sont décomptées, au tarif en vigueur, en hors forfait en plus de la facture pour les forfaits Pro 40Go, 60Go et 100Go non bloqués ou déduites du compte recharge pour le forfait Pro 40Go bloqué.

### 3. 2<sup>ème</sup> SIM Internet valable uniquement en version avec mobile.

Carte SIM proposée sur demande, exclusivement pour les clients Orange Caraïbe souscrivant aux forfaits Pro 40Go –60Go et 100Go avec mobile.

Les connexions internet de l'offre 2<sup>ème</sup> SIM Internet sont décomptées du godet principal de l'offre et sont valables depuis l'Europe et les DROM comme en local.

DESCRIPTION DES SERVICES ANNEXES INCLUS	<p>- SMS alerte conso en cas d'épuisement du crédit, l'option Monde, le suivi conso* #123# (présent aussi sur votre gestion en ligne sur pro.orangecaraibe.com), le service Appelle-moi #122#, le service Recharge pour moi #126# (forfaits bloqués), la messagerie vocale, la présentation du numéro, le double appel, le signal d'appel, 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.</p> <p>*Suivi conso indicatif pour les offres non bloquées, et non-contractuel, sous réserve de prise en compte de l'ensemble des communications et usages.</p>
DÉCOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<p>Les appels émis depuis la zone locale sont décomptés à la seconde dès la 1<sup>ère</sup> seconde dans le forfait. Le hors forfait des forfaits est décompté à la seconde au-delà de la 1<sup>ère</sup> seconde (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>
CARACTÉRISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<p>Connexions décomptées au ko.          Contenus et services payants non compris.          Une fois le volume Internet mobile inclus dans l'offre épuisé, tous les services Internet mobile, restent accessibles en débit réduit. Pour retrouver un débit optimal jusqu'au prochain cycle de facturation, possibilité d'acheter des recharges internet (voir page « les Recharges »).</p>
CONDITIONS DE RÉSILIATION À L'INITIATIVE DU CLIENT	<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. La résiliation du forfait Pro 40Go, 60Go ou 100Go entraîne automatiquement celle de la 2<sup>ème</sup> SIM Internet rattachée à l'offre souscrite.</p>
CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES / EQUIPEMENTS	<p>Accès aux réseaux 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          H+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 42 Mbit/s          4G : accessible dans les villes déployées, débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s          4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception, avec équipement compatible, jusqu'à 223 Mbit/s ou 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 pour toutes les offres, sous réserve d'un accord de roaming 4G entre Orange et un opérateur partenaire, d'un terminal compatible 4G, et de la disponibilité de la couverture 4G de l'opérateur partenaire. Plus d'informations sur les destinations couvertes en 4G sur pro.orangecaraibe.com page « En déplacement ».</p>
SERVICE CLIENTS	<p>Disponible 7j/7 de 7h à 19h du lundi au samedi, de 8 à 18h, le dimanche et jours fériés.</p> <p>Depuis un mobile Orange : 777 appels gratuits depuis les Antilles et Guyane françaises.</p> <p>Depuis un poste fixe : 0 808 800 557 (coût d'un appel local à partir d'un fixe depuis les Antilles et Guyane françaises). Pour le détail du coût d'une communication locale, consulter la Fiche Tarifaire de l'opérateur.</p> <p>Vous pouvez également votre consommation 24h/24, 7j/7 depuis l'écran de votre mobile, en composant le #123#.</p> <p>Accès au service clients depuis l'Hexagone et l'international (tarif d'un appel vers la zone locale), composez le 777 ou le +590 590 414 233 depuis votre mobile.</p>



## Le changement d'offre

Vous pouvez changer d'offre sauf restrictions éventuelles propres à certaines offres. Tout changement d'offre effectif dans les 12 mois suivant un achat ou un renouvellement de mobile est **soumis à des frais**.

Forfait actuel	Forfait de destination		
	Moins de 44€	Entre 44€ et 58,99€	Entre 59€ et 78,99€
Moins de 44€	-	Gratuit	
Entre 44€ et 58,99€	100€		
Entre 59€ et 73,99€	150€	100€	
A partir de 79€	250€	150€	100€

# Les recharges

Les recharges sont valables pour les Cartes prépayées et compatibles avec les forfaits bloqués.

Les recharges Classiques créditent le compte principal.

Les autres recharges ne créditent pas le compte principal.

## Les recharges Classiques

Des bonus SMS ou internet sont associés aux recharges classiques et varient en fonction du montant de la recharge.

### Les recharges Classiques avec bonus SMS

Les recharges avec bonus SMS sont destinées aux offres n'incluant pas de SMS illimités.

#### 7 Montants variant de 5€ à 100€ avec des bonus SMS offerts à chaque rechargement dès 10€

Montant des recharges	5€	10€	15€	20€	30€	50€	100€
Bonus offert <sup>(1)</sup> Usage local uniquement	-	10 SMS	15 SMS	20 SMS	30 SMS	50SMS	100 SMS
Créditent le compte principal							

Validité du crédit, du bonus et du numéro pour les offres cartes n'incluant pas de SMS illimités :

Validité du crédit et bonus	6 jours	15 jours	30 jours	45 jours	60 jours	90 jours	180 jours
Validité du numéro	3 mois		9 mois				

Pas de limite de validité pour les forfaits bloqués.

### Les recharges Classiques avec bonus internet mobile

Les recharges avec bonus internet sont destinées aux offres incluant des SMS illimités.

#### 7 Montants variant de 5€ à 100€ avec des bonus Internet offerts à chaque rechargement

Montant des recharges	5€	10€	15€	20€	30€	50€	100€
Bonus offert <sup>(1)</sup> Usage local et en Europe	25 Mo	50 Mo	100 Mo	200 Mo	300 Mo	500 Mo	1 Go
Créditent le compte principal							

Validité du crédit, du bonus et du numéro pour les offres cartes incluant des SMS illimités :

Validité du crédit et bonus	6 jours	15 jours	30 jours	45 jours	60 jours	90 jours	180 jours
Validité du numéro	3 mois		9 mois				

Pas de limite de validité pour les forfaits bloqués

## Les recharges Internationales

Pour appeler vos proches à Haïti, au Brésil ou en République Dominicaine à petits prix :

Recharge Internationale <sup>(2)</sup> utilisable exclusivement depuis la zone locale vers les trois destinations	Haïti	Brésil	République Dominicaine
Tarif des appels	0,28€/min	0,18€/min	0,28€/min
Tarifs des SMS	0,13€ / SMS		
Validité du crédit	6 jours <sup>(3)</sup>		
Validité du numéro	3 mois		
Montant des recharges	6€		
Ne créditent pas le compte principal			

## Les recharges Max

Les recharges Max sont exclusivement utilisables depuis la zone locale, pour appeler et envoyer des SMS en illimité, et pour disposer, à partir de 15€, d'un godet internet mobile :

Montant des Recharge Max <sup>(4)</sup>	10€	15€	20€
Appels/SMS/MMS	illimités <sup>(5)</sup> vers la zone locale / Hexagone		
Internet mobile local	-	100 Mo	200 Mo
Validité de la recharge	5 jours	7 jours	10 jours
Validité du numéro	9 mois		
Ne crédite pas le compte principal			

## Les recharges Internet

La recharge Internet, pour surfer et consulter vos mails, exclusivement depuis la zone locale, l'Europe et les DROM à partir de 3€ :

Montant des Recharges Internet	3€	5€	15€	50€
Internet mobile <sup>(6)</sup>	500Mo	1Go	3Go	30Go
Validité de la recharge <sup>(6)</sup>	10 jours		30 jours	60 jours

### Usage en zone Antilles-Guyane françaises et en Europe sur réseaux et mobiles compatibles.

Recharges valables en zone locale réservées aux détenteurs d'une offre mobile Orange Caraïbe n'intégrant pas de volume de données Internet mobile ou intégrant un volume de données Internet mobile bloqué. Disponibles depuis : votre espace client, via l'application Orange & Moi Caraïbe, via le #124#, ou encore depuis la page d'information qui s'affiche à épuisement de l'Internet mobile de votre offre. Les conditions d'utilisation sont identiques à celles incluses dans le forfait principal. Le montant de la recharge est décompté du crédit disponible de l'offre (sous réserve de disposer d'un crédit supérieur ou égal au prix de la recharge) ou reporté sur la facture ou peut s'effectuer par Carte Bancaire (fonction du mode de paiement). Ne sont pas compris dans les recharges Internet les contenus et services payants. Les recharges Internet sont cumulables avec d'autres recharges. Validité de la recharge fonction de la recharge choisie. Renouvelable à l'issue ou pendant la durée de validité.

(1) Bonus SMS utilisable exclusivement depuis la zone locale vers les mobiles de la zone locale et de l'hexagone. Bonus internet utilisable en zone locale et en zone Europe.

(2) Appels décomptés à la seconde dès la première seconde. Les communications vers ces trois destinations seront décomptées en priorité du crédit de la recharge. La recharge Internationale n'est pas compatible avec les autres communications : les usages internet, les communications depuis le local vers le local, vers l'hexagone, vers d'autres destinations internationales, vers un n° court, surtaxés ainsi que les communications depuis l'hexagone ou l'étranger.

(3) Validité prolongeable uniquement par l'activation d'une autre recharge Internationale.

(4) Les recharges Max sont utilisables exclusivement depuis la zone locale. Le crédit restant demeure valable au minimum 3 jours après l'expiration des recharges Max.

(5) Appels/SMS/MMS illimités hors n° spéciaux, surtaxés et courts, dans la limite de 100 correspondants différents, 2h max/appel.

# Comment recharger

## Rechargement dans un point de vente

- 1 - Achetez un ticket recharge.
- 2 - Composez le #124# depuis votre mobile puis saisissez les 14 chiffres de votre ticket recharge

## Rechargement dans un point de vente par Recharge Flash

- 1 - Donnez au détaillant votre numéro de mobile
- 2 - Achetez une Recharge Flash en indiquant au détaillant le montant de crédit de consommation de votre choix - compris entre 5€ et 100€, par palier de 1€ avec les durées de validité suivantes :

Montant des recharges	5€	10€	15€	20€	30€	50€	100€
Bonus SMS offert valable pour les offres n'incluant pas de SMS illimités	-	10 SMS	15 SMS	20 SMS	30 SMS	50SMS	100 SMS
Durée de validité du crédit (pour les cartes prépayées)	25 Mo	50 Mo	100 Mo	200 Mo	300 Mo	500 Mo	1 Go
Bonus Internet offert valable pour les offres n'incluant pas de SMS illimités	6 jours	15 jours	30 jours	45 jours	60 jours	90 jours	180 jours
Durée de validité du numéro (pour les cartes prépayées)	3 mois	9 mois					

Pas de limite de validité pour les forfaits bloqués

- 3 - Vous disposez immédiatement du bénéfice de votre Recharge Flash.

## Rechargement depuis votre mobile

Par carte bancaire

- 1 - Composez depuis votre mobile le #124#
- 2 - Choisissez le compte à recharger
- 3 - Choisissez « par CB »
- 4 - Choisissez le montant à recharger
- 5 - Effectuez votre règlement Via votre facture

- 1 - Composez depuis votre mobile le #124#
- 2 - Choisissez le compte à recharger
- 3 - Choisissez « par recharge via ma facture »
- 4 - Choisissez le montant à recharger
- 5 - Effectuez votre règlement

Via l'application Orange et Moi Caraïbe

- 1 Si vous n'avez pas encore installé l'application sur votre mobile, téléchargez-la sur le Playstore ou l'Appstore. Pour en savoir + ([http://www.orangeCaraibe.com/guadeloupe/orange\\_et\\_moi/application.html](http://www.orangeCaraibe.com/guadeloupe/orange_et_moi/application.html))
- 2 - Sélectionnez « recharger mon compte » ou « recharger pour un proche »
- 3 - Choisissez votre recharge
- 4 - Choisissez votre mode de paiement « sur facture » ou « par CB »
- 5 - Validez

## Rechargement en ligne par carte bancaire

A partir du web avec le service « recharger en ligne » ou en vous connectant sur votre « espace client » :

- 1 - entrez votre numéro de mobile et recevez votre code d'accès par SMS
- 2 - choisissez le compte à recharger et le montant de la recharge souhaitée
- 3 - validez le paiement avec votre carte bancaire

## Rechargement par un proche

Demandez à un proche de recharger votre compte

- 1 - Composez depuis votre mobile le #126# + numéro du proche + #
  - 2 - Votre proche reçoit le message suivant : Orange vous informe que le 06.xx.xx.xx.xx
- Souhaitez que vous rechargez son compte en composant le #124#

## Rechargement depuis l'étranger

A partir du web avec le service « recharger en ligne » ou en vous connectant sur votre « espace client » : voir rechargement en ligne.

Depuis votre mobile avec votre carte bancaire : voir le rechargement depuis votre mobile

Et aussi, accédez à différents services en appelant les numéros suivants :

#123# > suivi conso et gestion du compte via le #123#

#124# > rechargement

#122# > appelle-moi

#126# > recharge pour moi

# Les offres Internet Everywhere Pro

## Les forfaits Internet Everywhere Pro

Les forfaits Internet Everywhere Pro sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un PC (clé 3G/4G), un domino, une Airbox 4G ou une tablette compatible. Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises, sous réserve d'au moins un usage aux Antilles-Guyane françaises tous les deux mois.

<b>PRIX MENSUEL DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES</b>	<b>En cas de changement d'offre, des frais pourront éventuellement vous être facturés.</b>																														
<b>DUREE MINIMALE D'ENGAGEMENT</b>	Disponibles avec période initiale d'engagement de 12 mois avec terminal compatible ou en forfait seul.																														
<b>DESCRIPTIF DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES</b>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Internet Everywhere Pro 2Go</th> <th>Internet Everywhere Pro 10 Go</th> <th>Internet Everywhere Pro 20 Go</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, St Martin et St Barthélemy</td> </tr> <tr> <td>Internet mobile</td> <td>2Go puis bloqué et rechargeable</td> <td>10Go puis débit réduit</td> <td>20Go puis débit réduit</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Depuis l'Europe et les DROM</td> </tr> <tr> <td>Internet mobile</td> <td>2Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale</td> <td>5Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale</td> <td>10Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Depuis les USA*/Canada</td> </tr> <tr> <td>Internet mobile</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>5Go/an</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Y compris Porto Rico</p> <p><b>1. Usages en zone locale et en Europe</b>                  Forfaits mensuels offrant des connexions mensuelles depuis la zone locale (Antilles et Guyane-françaises) et l'Europe aux services Internet mobiles. Pas d'usages Voix ni SMS. En zone locale et en Europe, possibilité de rechargement en ligne via les recharges Internet sur <a href="http://ie.orangeCaraibe.com">http://ie.orangeCaraibe.com</a>.</p> <p><b>2. Usages depuis l'international</b>                  Les connexions Internet depuis l'Europe et les DROM sont décomptées comme en local. Pour les connexions Internet non incluses, possibilité d'acheter un Pass Voyage sur <a href="http://ie.orangeCaraibe.com">http://ie.orangeCaraibe.com</a>. Plus d'informations sur <a href="http://www.pro.orangeCaraibe.com/">http://www.pro.orangeCaraibe.com/</a></p>				Internet Everywhere Pro 2Go	Internet Everywhere Pro 10 Go	Internet Everywhere Pro 20 Go	Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, St Martin et St Barthélemy				Internet mobile	2Go puis bloqué et rechargeable	10Go puis débit réduit	20Go puis débit réduit	Depuis l'Europe et les DROM				Internet mobile	2Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale	5Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale	10Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale	Depuis les USA*/Canada				Internet mobile	-	-	5Go/an
	Internet Everywhere Pro 2Go	Internet Everywhere Pro 10 Go	Internet Everywhere Pro 20 Go																												
Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, St Martin et St Barthélemy																															
Internet mobile	2Go puis bloqué et rechargeable	10Go puis débit réduit	20Go puis débit réduit																												
Depuis l'Europe et les DROM																															
Internet mobile	2Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale	5Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale	10Go mutualisé avec le volume internet mobile depuis la zone locale																												
Depuis les USA*/Canada																															
Internet mobile	-	-	5Go/an																												

CARACTERISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<p>Contenus et services payants non compris.</p> <p>Internet Everywhere Pro 2Go : Internet bloqué au-delà du volume inclus. Possibilité de débloquer en achetant une recharge Internet ou un Pass Voyage sur <a href="http://ie.orangecaraibe.com">http://ie.orangecaraibe.com</a>.</p> <p>Internet Everywhere 10Go ou 20Go : Une fois le volume Internet mobile inclus dans l'offre épuisé, tous les services Internet mobile, restent accessibles en débit réduit. Pour retrouver un débit optimal jusqu'au prochain cycle de facturation, possibilité d'acheter des recharges internet (voir page « les Recharges »).</p>
DECOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<p>Depuis la zone locale, les connexions internet sont décomptées au ko.</p> <p>Depuis l'international, les connexions internet sont décomptées au ko depuis la zone Europe, Hexagone et DROM ; et décomptées par palier de 10 ko depuis la zone Caraïbe-Amériques et Reste du monde.</p>
SERVICES INCLUS	<p>Le suivi conso. est disponible depuis la page <a href="http://ie.orangecaraibe.com">http://ie.orangecaraibe.com</a></p> <p>L'option monde est incluse : restez connecté depuis vos principales destinations autour du monde. La liste des pays couverts en roaming est disponible sur <a href="http://www.pro.orangecaraibe.com">http://www.pro.orangecaraibe.com</a></p>
CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT	<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>
CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, ÉQUIPEMENTS	<p>Accès aux réseaux 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</p> <p>4G : accessible dans les villes déployées, débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s</p> <p>4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception, avec équipement compatible, jusqu'à 223 Mbit/s ou 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 pour toutes les offres, sous réserve d'un accord de roaming 4G entre Orange et un opérateur partenaire, d'un terminal compatible 4G, et de la disponibilité de la couverture 4G de l'opérateur partenaire. Plus d'informations sur les destinations couvertes en 4G sur <a href="http://www.pro.orangecaraibe.com">http://www.pro.orangecaraibe.com</a> page « En déplacement ».</p>
SERVICE CLIENTS	<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 : 777 appel gratuit depuis les Antilles et Guyane françaises.</p> <p>Depuis un poste fixe : 0808 800 557, 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 votre compte 24h/24, 7j/7 depuis l'écran de votre mobile, en composant le #123#.</p> <p>Accès au service clients depuis l'hexagone et l'international (tarif d'un appel vers la zone locale), composez le 777 ou le +590 590 414 233 depuis votre mobile.</p>

# Les offres Machine to Machine

## Les forfaits Machine to Machine

L'offre M2M est destinée aux échanges d'informations réguliers entre des objets connectés et des serveurs sur un réseau mobile 2G ou 3G ou 4G.

Les forfaits Machine to Machine sont disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage avec des cartes SIM dédiées M2M à partir d'un terminal compatible.

Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises, sous réserve d'au moins un usage aux Antilles-Guyane françaises tous les deux mois.

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES	Engagement 12 mois	1 Mo	5 Mo	15 Mo	50 Mo	2 Go	20 Go
	Tarifs par mois	5,50€	9€	11€	25€	60€	250€
DUREE MINIMALE D'ENGAGEMENT	Offre(s) disponible(s) uniquement avec terminal compatible et pour une période initiale d'engagement de 12 mois minimum						
DESCRIPTIF DE L'OFFRE OU DU GROUPE D'OFFRES		1 Mo	5 Mo	15 Mo	50 Mo	2 Go	20 Go
	Depuis la zone locale : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, St Martin et ST Barthélémy						
	Internet Mobile	1 Mo envoi d'une alerte SMS avant blocage anti bill shock* au seuil de 100€	5 Mo envoi d'une alerte SMS avant blocage anti bill shock* au seuil de 100€	15 Mo envoi d'une alerte SMS avant blocage anti bill shock* au seuil de 100€	50 Mo envoi d'une alerte SMS avant blocage anti bill shock* au seuil de 100€	2 Go envoi d'une alerte SMS avant blocage anti bill shock* au seuil de 100€	20 Go envoi d'une alerte SMS avant blocage anti bill shock* au seuil de 100€
	* Mécanisme préventif permettant aux utilisateurs d'être sensibilisés à leur consommation data et éviter une facturation inattendue.						
<p>Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises, sous réserve d'au moins un usage aux Antilles-Guyane françaises tous les deux mois. Ces offres de connectivité s'activent avec des cartes SIM dédiées M2M</p> <p><b>1. Usages en zone locale</b></p> <p>Forfaits mensuels offrant des connexions mensuelles depuis la zone locale (Antilles et Guyane-françaises) aux services Internet mobiles. Pas d'usages Voix ni SMS. Plus d'informations sur <a href="http://www.pro.orangeCaraibe.com/">http://www.pro.orangeCaraibe.com/</a></p> <p><b>2. Usages depuis l'international</b></p> <p>Offres réservées aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises, sous réserve d'au moins un usage aux Antilles-Guyane françaises tous les deux mois. Ces offres de connectivité s'activent avec des cartes SIM dédiées M2M</p> <p>Tarif depuis l'Hexagone/Europe 0.20€/Mo HF</p> <p>4,61€/Mo depuis Caraïbe-Amérique</p> <p>9,22€/Mo depuis reste du monde</p>							

	<p>Option Monde payante non incluse, engageante 12 mois. Incluse sur activation</p> <p>Accès aux communications depuis le monde entier. La liste des pays couverts en roaming est disponible sur <a href="http://www.pro.orangecaraibe.com">http://www.pro.orangecaraibe.com</a> page « voyager avec Orange »</p>
CARACTERISTIQUES DE L'INTERNET MOBILE	<p>Depuis la zone locale, les connexions internet sont décomptées au ko.</p> <p>Contenus et services payants non compris.</p> <p>Les offres M2M sont exclues du Programme Changer de mobile.</p>
DECOMPTE DES COMMUNICATIONS INCLUSES	<p>Depuis la zone locale, les connexions internet sont décomptées au ko.</p> <p>0,90€/Mo en dépassement par pas de 1ko.</p> <p>En dépassement du volume internet mensuel, une limitation est établie par carte SIM.</p> <p>Au-delà de 100Mo de dépassement de forfait, un blocage temporaire des connexions internet mobile est établi jusqu'au cycle de facturation suivant et le gestionnaire est avisé par mail de l'atteinte du seuil de 100Mo et du blocage.</p> <p>Le gestionnaire peut appeler le 777 (Service clients Entreprise) pour demander le déblocage.</p> <p>Le gestionnaire pourra également débloquer le blocage temporaire à 100Mo via l'outil Gestion en Ligne.</p> <p>A 1Go, le blocage des connexions internet mobile sera définitif jusqu'au cycle de facturation suivant et le gestionnaire est avisé par mail de l'atteinte du seuil de 1Go et du blocage définitif.</p>
SERVICES INCLUS	<p>Le suivi conso. est disponible depuis votre gestion en ligne sur <a href="http://www.pro.orangecaraibe.com">http://www.pro.orangecaraibe.com</a></p>
CONDITIONS DE RESILIATION A L'INITIATIVE DU CLIENT	<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>
CARACTERISTIQUES TECHNIQUES, EQUIPEMENTS	<p>Accès aux réseaux 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</p> <p>4G : accessible dans les villes déployées, débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s</p> <p>4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception, avec équipement compatible, jusqu'à 223 Mbit/s ou 300 Mbit/s, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date.</p>
SERVICE CLIENTS	<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 : 777 appel gratuit depuis les Antilles et Guyane françaises.</p> <p>Depuis un poste fixe : 0808 800 557, 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>Accès au service clients depuis l'hexagone et l'international (tarif d'un appel vers la zone locale), composez le 777 depuis un mobile Orange ou le <b>+590 590 414 233</b>.</p>



# Voyager avec Orange

## Tarifs depuis la zone locale vers l'étranger

	Zone Caraïbe-Amérique		Zone Europe	Zone reste du monde
	avec pass ou option	sans pass ou option		
Appels	tarif zone locale	0,79€/min	0,19€/min	1,57€/min
SMS	0,28€/SMS		0,06€/SMS	0,28€/SMS
MMS	0,65€/MMS (1)			

(1) 0,70€/MMS pour les forfaits Illimités Pro 40/60/100Go

## Tarifs HT depuis les DROM, l'Hexagone et l'étranger

Depuis		DROM, Hexagone et Europe(1)	Caraïbe-Amérique(2)	Reste du monde(2)
Vers				
<b>APPELS EMIS VERS :</b>				
Zone Europe (DROM, Hexagone et Europe) (1) Consultation messagerie vocale		Tarif local	1,85€/min	2,30€/min
Caraïbe-Amérique(2) Consultation messagerie vocale		1,85€/min		
Reste du monde(2) Consultation messagerie vocale		2,30€/min		
Numéros spéciaux		1.85€/min		
<b>APPELS RECUS :</b>				
Réception d'appel et de message sur la messagerie vocale		Gratuit	0,74€/min	1,57€/min
<b>MESSAGES EMIS</b>				
SMS vers les DROM, l'Hexagone et l'Europe		Tarif local	0,37€/SMS	
SMS vers la zone Caraïbe-Amérique et le reste du monde		0,06€/SMS		
MMS vers les DROM, l'Hexagone et l'Europe		Tarif local	0,65€/MMS	
MMS vers la zone Caraïbe-Amériques et le reste du monde		0,20€/MMS		
<b>INTERNET</b>				
Offre comprenant de l'internet mobile(3)		Tarif local	4,61€/Mo	9,22€/Mo
Offre ne comprenant de l'internet mobile(3)		0,20€/Mo		

(1) 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 (en fonction de l'offre souscrite), hors n° spéciaux. Depuis la zone Europe vers les zones Caraïbe-Amériques et Reste du monde, les appels émis sont facturés par palier de 30 secondes au-delà de la première minute indivisible.

(2) Depuis les zones Caraïbe-Amériques et Reste du monde, les appels émis et reçus sont facturés par palier de 30 secondes au-delà de la première minute indivisible. NB : le volume d'appel depuis/vers la Caraïbe inclus dans les forfaits Pro 40Go, 60Go et 100Go ne comprend pas les appels, SMS/MMS émis depuis et vers les destinations suivantes : Cuba, Bahamas.

(3) Connexions internet décomptées au ko depuis la zone Europe, Hexagone et DROM et décomptées par palier de 10 ko depuis la zone Caraïbe-Amériques et Reste du monde.

## Les zones tarifaires

### Zone Caraïbe-Amériques :

Anguilla-Antigua & Barbuda-Argentine-Aruba-Bahamas-Barbade-Belize-Bermudes-Bolivie-Bonaire-Brésil-Canada-Chili-Colombie-Costa Rica-Cuba-Curaçao-Dominique-Equateur-Etats-Unis-Grenade-Guatemala-Guyana-Haïti-Honduras-Îles Caïmans-Îles Turques et Caïques-Îles Vierges Britanniques-Îles vierges u.s. Jamaïque-Mexique-Montserrat-Nicaragua-Panama-Paraguay- Pérou-Porto Rico (USA)-République Dominicaine-Saba-Saint Vincent et les Grenadines-Sainte-Lucie-Saint-Eustache-Saint-Kitts et Nevis-Salvador-Sint Maarten-Surinam-Trinidad & Tobago-Uruguay-Venezuela

### Zone Europe :

Allemagne-Autriche-Belgique-Biélorussie-Bulgarie-Chypre-Croatie-Danemark-Espagne-Estonie-Finlande-France-Gibraltar-Grèce-Hongrie-Irlande-Islande-Italie-Lettonie-Liechtenstein-Lithuanie-Luxembourg-Macédoine-Malte-Mayotte-Norvège-Pays-Bas-Pologne-Portugal-République Tchèque-Réunion-Roumanie-Royaume-Uni-Saint-Pierre-et-Miquelon-Slovaquie-Slovénie-Suède-Suisse

### Zone Reste du monde :

Afghanistan-Afrique du sud-Albanie-Algérie-Andorre-Angola-Arabie Saoudite-Arménie-Australie-Azerbaïdjan-Bahrein-Bangladesh-Bénin-Bhoutan-Bosnie Herzégovine-Botswana-Brunei-Burkina Faso-Burundi-Cambodge-Cameroun-Cap Vert-Centrafricain-Chine-Comores-Congo-Congo Brazzaville-Corée du Sud-Côte d'Ivoire-Djibouti-Egypte-Émirats Arabes Unis-Ethiopie-Fidji-Gabon-Gambie-Géorgie-Ghana-Gibraltar-Groenland (DNK)-Guinée Bissau-Guinée Conakry-Guinée Equatoriale-Hong-Kong-Îles Cook-Îles Féroé (DNK)-Inde-Indonésie-Irak-Iran-Israel-Japon-Jersey-Jordanie-Kazakhstan-Kenya-Kirghizistan-Kosovo-Koweït-Laos-Lesotho-Liban-Libéria-Libye-Macao(CHN)-Macédoine-Madagascar-Malaisie-Malawi-Maldives-Mali-Maroc-Maurice-Mauritanie-Moldavie-Monaco-Mongolie-Mozambique-Myanmar-Namibie-Népal-Niger-Nigeria-Nouvelle Calédonie-Nouvelle-Zélande-Oman-Ouganda-Ouzbékistan-Pakistan-Palestine-Papouasie-Nouvelle-Guinée-Philippines-Polynésie-Française-Qatar-République Démocratique du Congo-Russie-Rwanda-Samoa-Sénégal-Serbie et Monténégro-Seychelles-Sierra Leone-Singapour-Soudan du Sud-Sri Lanka-Swaziland-Syrie-Tadjikistan-Taiwan-Tanzanie-Tchad-Thaïlande-Togo-Tonga-Tunisie-Turkmenistan-Turquie-Ukraine-Vanuatu-Vietnam-Wallis & Futuna-Yémen-Zambie-Zimbabwe

**Zone Business :** Ghana, Chine, Maurice, Nouvelle-Calédonie, Sénégal, Tunisie, Côte d'Ivoire, Israël, Maroc, Madagascar, Polynésie Française, EAU

## Les options internationales

### Option Caraïbe-Amériques à 5€/mois

Usages depuis et vers la zone Caraïbe-Amériques (Sauf Sint-Maarten).

Offre soumise à condition, sans engagement, valable en zone Antilles-Guyane françaises, réservée aux Forfaits.

Option permettant l'accès aux communications depuis et vers la zone Caraïbe-Amériques à tarifs préférentiels : application du tarif local pour les appels voix depuis la zone locale vers les pays de la zone Caraïbe-Amériques et application de 50% de remise sur les appels voix passés depuis la zone Caraïbe-Amériques.

Les appels émis et reçus sont facturés par paliers de 30 secondes au-delà de la première minute indivisible.

Option réservée à toutes les offres, exceptée les forfaits Pro 40 / 60 / 100Go.

Communications et connexions accessibles à l'étranger, toutes zones confondues, via l'option Monde incluse et gratuite par défaut dans les offres.

## Les Pass internationaux

### Pass Internet USA/Canada

Pour rester connecté lors de vos déplacements en zone Etats-Unis (y compris Porto-Rico) / Canada

	Pass Internet USA/Canada <sup>(1)</sup>
	Pass Internet usage ponctuel
Validité	7 jours
Volume	1Go
Prix	20€ <sup>(2)</sup>

Usage depuis les Etats-Unis (y compris Porto-Rico) et le Canada sur réseaux et mobiles compatibles.

Le Pass Internet USA/ Canada permet de disposer de 1Go d'Internet mobile en itinérance. Ne sont pas compris dans le Pass Internet USA/ Canada les contenus et services payants. Connexions décomptées au Ko.

Souscriptions au #131#, via l'application Orange & Moi Caraïbe, depuis votre espace client Orange Caraïbe ou Sosh Caraïbe, ou encore depuis la page <http://travel.orangeCaraibe.roaming.do/>. (valable depuis une zone à l'étranger).

Le montant du Pass Internet USA / Canada est décompté du crédit disponible de l'offre (sous réserve de disposer d'un crédit supérieur ou égal au prix du Pass) ou reporté sur la facture ou le paiement peut s'effectuer par Carte Bancaire (fonction du mode de paiement). Le Pass Internet USA / Canada est valable à compter de la 1ère connexion à l'étranger jusqu'à la fin de la durée limite de validité. Le Pass Internet USA / Canada est cumulable avec d'autres recharges, mais n'est pas cumulable avec lui-même.

(1) Pass valable depuis les Etats-Unis (y compris Porto-Rico) et le Canada à compter de la souscription. Liste des pays compatibles sur orangeCaraibe.com.

(2) Prix des connexions Internet mobile en dépassement du Pass : voir tableau des tarifs en vigueur dans la zone concernée.

### Pass Internet Voyage

Pour rester connecté lors de vos déplacements en zone Reste du Monde et Cuba

	Pass Internet Voyage (1)			
	Pass découverte usage ponctuel	Pass confort usage limité	Pass premium usage soutenu	Pass Intense usage intensif
Validité	24h	7 jours	7 jours	20 jours
Volume	10 Mo	50 Mo	220 Mo	500Mo
Prix	3€ (2)	10€ (2)	40€ (2)	80€ (2)

Usage en zone Reste du monde sur les destinations suivantes : Afghanistan, Afrique du sud, Andorra, Angola, Anguilla, Antigua, Argentine, Aruba, Australie, Azerbaïdjan, Bahamas, Bangladesh, Barbade, Barbuda, Bermudes, Bolivie, Bonaire, Botswana, Brésil, Burundi, Cambodia, Cameroun, Canada, Centrafrique, Chili, Chine, Colombie, Corée du sud, Cote-D'Ivoire, Cuba, Curaçao, Dominique, Égypte, Emirats Arabe Unis, Équateur, Etats-Unis, Georgia, Grenade, Guatemala, Guinée, Guinée-Bissau, Haïti, Honduras, Hong Kong, Iles Caïmans, Iles Fidji, Iles Turques et Caïques, Iles Vierges Britanniques, Iles Vierges US, Inde, Irak, Iran, Israël, Jamaïque, Japon, Jordanie, Kenya, Kosovo, Koweït, Liban, Madagascar, Maldives, Mali, Maroc, Maurice, Mexique, Monaco, Mongolie, Montserrat, Nicaragua, Niger, Nouvelle-Calédonie, Ouzbékistan, Pakistan, Panama, Paraguay, Pérou, Porto-Rico, République Démocratique du Congo, République Dominicaine, Russie, Rwanda, Sainte-Lucie, Saint-Kitts et Nevis, Saint-Vincent, Salvador, Saoudia, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Soudan, Surinam, Tadjikistan, Tchad, Thaïlande, Trinité et Tobago, Tunisie, Uruguay, Yemen, Zambie (hors Birmanie, Brunei, Ghana, Liberia, Namibie, Philippines, Samoa) sur réseaux et mobiles compatibles.

Pass Internet Voyage permettant de disposer de 10 Mo à 500 Mo d'Internet mobile en itinérance, en fonction du Pass acheté. Ne sont pas compris dans les Pass Internet Voyage les contenus et services payants. Connexions décomptées au Ko.

Souscriptions au #131#, via l'application Orange & Moi Caraïbe, depuis votre gestion en ligne, ou encore depuis la page <http://travel.orangeCaraibe.roaming.do/>.

Le paiement du Pass Internet Voyage peut s'effectuer par Carte Bancaire ou par report sur facture. Les Pass Internet Voyage sont valables à compter de la première connexion à l'étranger jusqu'à la fin de la durée limite de validité. Les Pass Internet Voyage sont cumulables avec d'autres recharges, mais ne sont pas cumulables entre eux.

### Pass Internet Horizon

Pour rester connecté lors de vos déplacements en zone Caraïbe-Amériques

	Pass Internet Horizon (3)		
Validité	7 jours	7 jours	20 jours
Volume	100 Mo	300 Mo	1 Go
Prix	9€ (2)	19€ (2)	39€ (2)

Usage en zone Caraïbe-Amériques sur les destinations suivantes : Anguilla, Antigua, Argentine, Aruba, Barbade, Bahamas, Barbuda, Bermudes, Bolivie, Bonaire, Brésil, Canada, Chili, Colombie, Costa-Rica, Curaçao, Dominique, Equateur, Etats-Unis, Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Iles Caïmans, Iles Turques et Caïques, Iles Vierges Britanniques, Iles Vierges US, Jamaïque, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Paraguay, Pérou, Panama, Porto-Rico, République Dominicaine, Sainte-Lucie, Saint Kitts et Nevis, Saint-Vincent, Salvador, Surinam, Trinité et Tobago, Uruguay (hors Cuba et Vénézuéla) sur réseaux et mobiles compatibles.

Pass Internet Horizon permettant de disposer de 100 Mo à 1Go d'Internet mobile en itinérance, en fonction du Pass acheté. Ne sont pas compris dans les Pass Internet Horizon les contenus et services payants. Connexions décomptées au Ko.

Souscriptions au #131#, via l'application Orange & Moi Caraïbe, depuis votre gestion en ligne, ou encore depuis la page <http://travel.orangeCaraibe.roaming.do/>.

Le paiement du Pass Internet Horizon peut s'effectuer par Carte Bancaire ou par report sur facture. Les Pass Internet Horizon sont valables à compter de la première connexion à l'étranger jusqu'à la fin de la durée limite de validité. Les Pass Internet Horizon sont cumulables avec d'autres recharges, mais ne sont pas cumulables entre eux.

(1) Pass valables dans les pays de la zone Reste du monde, à compter de la souscription. Liste des pays compatibles sur orangeCaraibe.com.

(2) Prix des connexions Internet mobile en dépassement du Pass : voir tableau des tarifs en vigueur dans la zone concernée.

(3) Pass valable dans les pays de la zone Caraïbe-Amériques à compter de la souscription. Liste des pays compatibles sur orangeCaraibe.com

# Les options

Les offres et options incluant l'usage de services multimédia (navigation internet, consultation de chaînes TV, musique...) nécessitent de disposer d'un mobile compatible et d'être en zone de couverture EDGE / 3G / 3G+ / H+ / 4G / 4G+. Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, au bénéfice de ses clients, Orange pourra limiter le débit proposé en cas de dépassement d'un seuil d'usage raisonnable, défini dans le cadre de l'offre ou de l'option concernées. En cas de cumul entre plusieurs seuils, le seuil d'usage raisonnable le plus élevé de l'offre ou de l'option prévaut. Le débit nominal proposé est rétabli à la date de facturation. Les options multimédia sont des options sans engagement.

## Les options pour vos communications voix

**Option appels illimité vers fixe locaux et hexagone du lundi au vendredi 7h-21h** **19€/mois**

Usages illimités exclusivement en zone locale. Les appels illimités s'entendent entre personnes physiques tous les jours du lundi au vendredi de 7h à 21h vers fixes locaux et hexagone. Option réservée à l'offre Partagé PME classique.

**Option appels illimités vers fixes locaux et hexagone du lundi au vendredi 7h-14h** **9,50€/mois**

Usages illimités exclusivement en zone locale. Les appels illimités s'entendent entre personnes physiques tous les jours du lundi au vendredi de 7h à 14h vers fixes locaux et hexagone. Option réservée à l'offre Partagé PME classique.

**Option appels illimités vers fixes locaux et hexagone du lundi au vendredi 14h-21h** **9,50€/mois**

Usages illimités exclusivement en zone locale. Les appels illimités s'entendent entre personnes physiques tous les jours du lundi au vendredi de 14h à 21h vers fixes locaux et hexagone. Option réservée à l'offre Partagé PME classique.

## Les options divertissement

**Option jeux vidéo** **4,61€/mois**

Option à souscrire et valable en zone Antilles-Guyane françaises permettant l'accès à 2 jeux/ mois.

1 jeu supplémentaire est offert le 1<sup>er</sup> mois d'abonnement. 2 jeux inclus par période de 30 jours glissants. Au-delà, tous les jeux supplémentaires seront au tarif en vigueur, décomptés du forfait ou du compte recharge. Téléchargement non accessible avec les terminaux iPhone et Windows Phone. Option sans engagement.

Accessible uniquement depuis le portail mobile : <http://m.orangecaraibe.com>.

## Les options SMS flash

**Actualité** **1,38€/mois**

**Horoscope** **1,38€/mois**

Option à souscrire et valable en zone Antilles-Guyane françaises permettant de recevoir tous les jours automatiquement de l'information.

# L'assurance Mobile

## Les options pour assurer votre mobile

### Assurance Mobile Orange 3€

3€/mois

**Assurez le mobile que vous utilisez en cas de vol, dommage ou perte accidentelle (plafond de 150€/sinistre, 1 sinistre maximum par année civile).**

Option pour assurer votre dernier mobile acquis neuf et utilisé sur la ligne, réservées aux clients abonnés à une offre mobile Orange Caraïbe (hors forfait avec assurance incluse).

Conditions complètes dans les notices d'information de l'Assurance Mobile Orange.

L'Assurance Mobile Orange pour le mobile est un contrat d'assurance souscrit par Orange Caraïbe auprès de AIG Europe Limited par l'intermédiaire de la SPB, société de courtage d'assurances. Souscription des options en boutique Orange (voir liste des points de vente sur [www.pro.orangecaraibe.com](http://www.pro.orangecaraibe.com)).

### Assurance Mobile Orange 6€

6€/mois

**Assurez le mobile que vous utilisez en cas de vol, dommage ou perte accidentelle (plafond de 400€/sinistre, 3 sinistres maximum par année civile).**

Option pour assurer votre dernier mobile acquis neuf et utilisé sur la ligne, réservées aux clients abonnés à une offre mobile Orange Caraïbe (hors forfait avec assurance incluse).

Conditions complètes dans les notices d'information de l'Assurance Mobile Orange.

L'Assurance Mobile Orange pour le mobile est un contrat d'assurance souscrit par Orange Caraïbe auprès de AIG Europe Limited par l'intermédiaire de la SPB, société de courtage d'assurances. Souscription des options en boutique Orange (voir liste des points de vente sur [www.pro.orangecaraibe.com](http://www.pro.orangecaraibe.com)).

### Assurance Mobile Orange 9€

9€/mois

**Assurez le mobile que vous utilisez en cas de vol, dommage ou perte accidentelle (3 sinistres maximum par année civile).**

Option pour assurer votre dernier mobile acquis neuf et utilisé sur la ligne, réservées aux clients abonnés à une offre mobile Orange Caraïbe (hors forfait avec assurance incluse).

Conditions complètes dans les notices d'information de l'Assurance Mobile Orange.

L'Assurance Mobile Orange pour le mobile est un contrat d'assurance souscrit par Orange Caraïbe auprès de AIG Europe Limited par l'intermédiaire de la SPB, société de courtage d'assurances. Souscription des options en boutique Orange (voir liste des points de vente sur [www.pro.orangecaraibe.com](http://www.pro.orangecaraibe.com)).

# Services et prestations

## Les services ponctuels

<p>Services gratuits</p> <p>777 service client</p> <p>888 messagerie vocale et rappel automatique</p> <p>#100# paramétrage du mobile</p> <p>#122# appelle-moi</p> <p>#123# suivi conso écrit / recharger son compte / souscrire à des options</p> <p>#124# rechargement sur votre écran mobile : Services Rechargement Express et Via ma facture(1)</p> <p>#126# recharge pour moi</p> <p>#131# souscrire au Pass Voyage</p> <p>#3179# date de fin d'engagement</p> <p>123 le serveur vocal clients</p> <p>présentation du numéro / double appel / signal d'appel / conférence (4 personnes max) / restriction d'appel (limiter vos appels à la réception ou à l'émission) / les renvois d'appel(2) / le report des minutes ou du crédit(3) (report des minutes non consommées du forfait principal sur le mois suivant en fonction du forfait bloqué choisi et décomptées à l'issue du forfait mensuel en cours, report non cumulable d'un mois sur l'autre) / SMS alerte conso : vous alerte de l'épuisement de votre forfait(4) / prévention connexion internet refusée(5)</p>	<b>Gratuit</b>
<p>Services complémentaire de la messagerie vocale (888)</p> <p>444 dépôt direct de messages sur la messagerie de votre correspondant / prix d'un appel local</p>	<b>Prix d'un appel local</b>
<p>Autres services :</p> <p>appel en conférence / rappel du correspondant à partir de la messagerie vocale / impression d'un fax / appel en visio facturé selon la zone du correspondant</p> <p>3433 Programme fidélité (FIDE)</p>	<b>0,40€/min</b>
Achat, renouvellement de la carte SIM	<b>15€</b>
Déblocage de la carte SIM (code PUK) par le service client	<b>7€</b>
Frais de mise en service	<b>8€</b>
Code de déverrouillage du mobile avant 3 mois (acquisition et changement de mobile)	<b>80€</b>
Changement de numéro d'appel(2)	<b>33€</b>
Appel satellite(6)	<b>7€/min</b>
SMS satellite	<b>0.8€/sms</b>
Prestation d'échange SAV mobile en exclusion de garantie	<b>130€</b>

Certains services (USSD ex : #123#) sont sous réserve de compatibilité avec le mobile utilisé. Plus de détails sur [pro.orangecaraibe.com](http://pro.orangecaraibe.com)

(1) Voir page 11.

(2) Disponible uniquement pour les forfaits non bloqués.

(3) Report des minutes non consommées du forfait principal sur le mois suivant en fonction du forfait bloqué choisi et décomptées à l'issue du forfait mensuel en cours, report non cumulable d'un mois sur l'autre.

(4) SMS envoyé dans les 24h à 48h suivant le dépassement du forfait.

(5) Pour ne plus recevoir l'alerte des consommations Internet en déplacement à l'étranger.

(6) 1<sup>ère</sup> min indivisible puis facturation à la seconde.

## Les numéros spéciaux

### Comprendre les numéros spéciaux

Les numéros spéciaux permettent d'accéder par un appel téléphonique à des services tels que : les prévisions météo, les renseignements téléphoniques.

Les appels vers ces numéros sont gratuits ou payants selon le numéro composé.

### On distingue 3 catégories de numéros spéciaux

- 1 - Les numéros gratuits.
- 2 - Les numéros non surtaxés.
- 3 - Les numéros surtaxés.

### Un appel vers un numéro spécial à deux composantes facturées séparément :

- Le coût d'acheminement de l'appel (C) qui permet de joindre le service souhaité.
- Le coût du service (S) lui-même.

La tarification d'un numéro spécial dépend de la catégorie à laquelle il appartient. Elle est identique pour un appel émis depuis une ligne fixe, une ligne Livebox

ou depuis un téléphone mobile.

Une signalétique est utilisée de façon à faciliter la compréhension de la tarification appliquée.

Les numéros gratuits : aucun coût n'est facturé.

### Tarification des catégories de numéros spéciaux vocaux

	numéro spécial commençant par	tarification	surtaxés
numéros spéciaux vocaux à tarification gratuite	0800 à 0805	C = 0 et S = 0	non
numéros spéciaux vocaux à tarification banalisée	0806 à 0809	C banalisée et S = 0	non
numéros spéciaux vocaux à tarification majorée	081	C banalisée et S ≤ 0,06€/min C banalisée et S ≤ 0,15€/appel C banalisée et S ≤ 0,06€/min et S ≤ 0,15€/appel	oui
	082	C banalisée et S ≤ 0,26€/min C banalisée et S ≤ 0,50€/appel C banalisée et S ≤ 0,20€/min et S ≤ 0,50€/appel	
	089	C banalisée et S ≤ 0,80€/min C banalisée et S ≤ 3,00€/appel	

### Tarification des catégories de numéros courts

	numéro spécial commençant par	tarification	surtaxés
numéros courts à tarification gratuite	30PQ / 31PQ / 3919 116 XYZ (hors numéros d'urgence dont le 116 000)	C = 0 et S = 0	non
numéros courts à tarification banalisée ou majorée	3BPQ (hors 30PQ/31PQ/3919)	C banalisée et S = 0 C banalisée et S ≤ 0,80€/min C banalisée et S ≤ 3,00€/appel	si S > 0
numéros courts d'assistance opérateur	10YT	C banalisée et S = 0 C banalisée et S = 0 C banalisée et S ≤ 0,80€/min C banalisée et S ≤ 3,00€/appel	si S > 0
numéros courts de service de renseignements téléphoniques	118XYZ	C = 0 et S = 0 C banalisée et S = 0 C banalisée et S libre	si S > 0





# Relation Client Orange mobile

MODES DE CONTACT	<table border="1"> <tr> <td>Boutique</td> <td colspan="2">Retrouvez la boutique la plus proche sur <a href="http://www.pro.orangecaraibe.com/contact/mobile/">www.pro.orangecaraibe.com/contact/mobile/</a></td> </tr> <tr> <td>Téléphone</td> <td colspan="2">Pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients ci-dessus</td> </tr> <tr> <td>Chat</td> <td colspan="2">De 8 h à 13 h et de 16 h à 20 h du lundi au samedi sur <a href="http://www.pro.orangecaraibe.com">www.pro.orangecaraibe.com</a></td> </tr> <tr> <td>Courrier électronique</td> <td colspan="2">Envoi depuis gestion en ligne sur <a href="http://pro.orangecaraibe.com">pro.orangecaraibe.com</a></td> </tr> </table>			Boutique	Retrouvez la boutique la plus proche sur <a href="http://www.pro.orangecaraibe.com/contact/mobile/">www.pro.orangecaraibe.com/contact/mobile/</a>		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 <a href="http://www.pro.orangecaraibe.com">www.pro.orangecaraibe.com</a>		Courrier électronique	Envoi depuis gestion en ligne sur <a href="http://pro.orangecaraibe.com">pro.orangecaraibe.com</a>													
	Boutique	Retrouvez la boutique la plus proche sur <a href="http://www.pro.orangecaraibe.com/contact/mobile/">www.pro.orangecaraibe.com/contact/mobile/</a>																									
	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 <a href="http://www.pro.orangecaraibe.com">www.pro.orangecaraibe.com</a>																									
	Courrier électronique	Envoi depuis gestion en ligne sur <a href="http://pro.orangecaraibe.com">pro.orangecaraibe.com</a>																									
Un réseau humain avec près de 320 collaborateurs à votre écoute.																											
CERTIFICATION	Non applicable.																										
GESTION DE COMPTE CLIENT	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Gestion en ligne (depuis PC)</th> <th>Application smartphone Orange et moi Caraïbe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Accès à la consommation du mois en cours</td> <td>Oui</td> <td>Oui</td> </tr> <tr> <td>Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace</td> <td>Oui</td> <td>Non</td> </tr> </tbody> </table>				Gestion en ligne (depuis PC)	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															
		Gestion en ligne (depuis PC)	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.																										
DELAI D'ETABLISSEMENT DU SERVICE AVANT COMPENSATION	Orange s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours ouvrés.																										
INFORMATION DISPONIBLES EN LIGNE ET EN BOUTIQUES	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Gestion en ligne (depuis PC)</th> <th>Application smartphone Orange et moi Caraïbe</th> <th>Boutique</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Déclaration vol</td> <td>Uniquement pour demander la suspension</td> <td>Non</td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td>Code PUK</td> <td>Oui</td> <td>Non</td> <td>Oui</td> </tr> <tr> <td>Blocage ligne</td> <td>Non</td> <td>Non</td> <td>Non</td> </tr> <tr> <td>Changement d'option et d'offre</td> <td>Possibilité de changer d'option</td> <td>Non</td> <td>Possibilité de changer d'option et d'offre</td> </tr> <tr> <td>Accès à l'historique des contacts vers le service client</td> <td>Non</td> <td>Non</td> <td>Non</td> </tr> </tbody> </table>				Gestion en ligne (depuis PC)	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	Non	Possibilité de changer d'option et d'offre	Accès à l'historique des contacts vers le service client	Non	Non	Non
		Gestion en ligne (depuis PC)	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	Non	Possibilité de changer d'option et d'offre																							
Accès à l'historique des contacts vers le service client	Non	Non	Non																								
GESTION DES RECLAMATIONS	Non applicable.																										

CRITERES SPECIFIQUES  
"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	2 manipulations :
incluse dans l'offre	- Insertion Carte SIM
	- Découverte des fonctions phares
Autres prestations	Pack démarrage smartphone 9€ TTC
de prise en main du mobile	Transfert de contact 5€ TTC
non incluses dans l'offre	

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 (Hors iPhone et iPad)

Pour plus d'information sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur l'assistance mobile [pro.orangecaraibe.com](http://pro.orangecaraibe.com)

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	

[www.pro.orangecaraibe.com](http://www.pro.orangecaraibe.com)