

Forfait 4G Home 200 Go

Date de mise à jour : 04/10/2018

Nom de l'offre : Forfait 4G Home 200 Go	
Conditions d'accès	Le forfait 4G Home 200 Go est une offre de connexion mobile au domicile du client avec équipement compatible et réservée aux clients résidant en France métropolitaine sous réserve de conditions géographiques, techniques et de couverture 4G.
Prix mensuel	36,99 € TTC/mois
Durée d'engagement	Offre sans engagement
Description de l'offre	<p>Usages réservés uniquement à l'adresse du domicile du client, renseignée lors de la souscription.</p> <p>Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès à Internet depuis un matériel Wi-Fi (ou Ethernet) compatible, connecté à un équipement compatible. - Au-delà de 200 Go/mois, le débit Internet est fortement ralenti (128kbit/s) jusqu'à la date de facturation. 12h de connexion maximum par session. <p>Rechargement</p> <p>Options et pass de rechargement disponibles sur boutique.orange.fr ou en appelant le Service Clients.</p> <p>Accès aux hotspots wifi d'Orange</p> <p>Connexion illimitée à tous les hotspots wifi d'Orange en métropole, sous réserve que votre équipement soit compatible wifi. Hotspots : lieux couverts par le réseau wifi public d'Orange, identifiés par le nom du réseau Wi-Fi Orange. Cartographie des hotspots wifi d'Orange disponible sur l'application Mon Réseau.</p> <p>Tarifs des SMS</p> <p>L'envoi de SMS est autorisé et facturé en hors forfait (sous réserve de compatibilité du terminal). L'émission de SMS depuis la France métropolitaine vers le mobile d'un opérateur métropolitain situé en France métropolitaine sera facturée à 0,10 €/SMS en heure creuse (du lundi au jeudi de 21h30 à 8h00 et le week-end, du vendredi 21h30 au lundi 8h00) et 0,13 €/SMS en heure pleine. La réception de SMS est autorisée et gratuite.</p> <p>Service inclus</p> <p>Le suivi conso du forfait, des options et SMS : sur www.orange.fr > espace client. 1 adresse de messagerie électronique sous la forme 06/07xxxxxxx@orange.fr.</p>
Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	Sous 30 jours à compter de la date de souscription.
Conditions de résiliation à l'initiative du client (en appelant le Service Clients)	<p>Pas de frais de résiliation.</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.</p>
Caractéristiques techniques/équipements	L'offre 4G Home 200 Go est accessible avec un modem de type routeur Wi-Fi compatible 4G Home 200 Go au moyen d'une carte SIM 4G Home 200 Go à insérer dans le routeur.
Débits estimés en réception	L'utilisateur a accès (avec équipement compatible) au réseau 4G : accessible à l'adresse renseignée lors de la souscription, débit maximum théorique de connexion en réception, avec équipement compatible, jusqu'à 150 Mbit/s (en zone couverture en 2.6 GHz) et jusqu'à 75 Mbit/s (en zone couverture en 800 ou 1800 MHz) - aux connexions Wi-Fi (sur les hotspots wifi d'Orange, sous réserve de compatibilité de l'équipement Wi-Fi).
Service Clients	<p>Service Clients en France métropolitaine disponible 24h/24, 7j/7.</p> <p>Accès depuis un mobile ou un fixe utilisé depuis la France métropolitaine et les DOM : 3900 (service gratuit + prix appel)*.</p> <p>* Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.</p> <p>Vous pouvez également gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7 sur www.orange.fr.</p> <p>Pour contacter votre Service Clients mobile depuis l'étranger, composez le + 33 9 69 39 39 00 depuis votre mobile ou un poste fixe dans les autres pays.</p> <p>À l'étranger, l'appel au Service Clients depuis votre mobile est au même tarif qu'un appel au Service Clients depuis votre mobile en France métropolitaine.</p> <p>Pas de gratuité du temps d'attente depuis l'étranger et l'Outre-mer.</p>

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 & 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 & Moi	Boutique
	Déclaration vol	non	non	non
	Code PUK	oui	oui	oui
	Blocage Ligne	non	non	non
	Changement d'option ou d'offre	uniquement possibilité de changer d'option	uniquement possibilité de changer d'option	uniquement possibilité de changer d'option
	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				
			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"		Non applicable		