

Ligne fixe Outre-mer

Date de mise à jour : 09/07/2020

Offres valables uniquement au départ de la zone Outre-mer (Antilles françaises, Guyane française, Réunion, Mayotte) pour les clients résidentiels.	
Prix de l'offre ou du groupe d'offres	<p>Ligne fixe 2h : 19,90 € TTC/mois Ligne fixe 4h : 29,90 € TTC/mois Ligne fixe Infini : 39,90 € TTC / mois</p>
Durée minimale d'engagement	Offres soumises à conditions et sans engagement
Description de l'offre ou du groupe d'offres	<p>Abonnement téléphonique à la ligne fixe Orange (et services associés : auto-rappel, messagerie vocale, etc.) + Services inclus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Présentation du Nom</i> : sous réserve que les informations sur les noms des appelants figurent dans la base Présentation du Nom. Seul le numéro s'affiche pour certains appels reçus de l'étranger, les appelants en Liste rouge et ceux inscrits sur la liste d'opposition au service de recherche inversée ; - <i>Transfert d'Appel / Transfert d'Appel International</i> : coût de l'activation de 0,10 € TTC aux Antilles, à Mayotte, et à la Réunion et de 0,09 € TTC dans les îles du Nord de la Guadeloupe et en Guyane française. La partie des communications réacheminées depuis votre domicile est facturée selon la Ligne Fixe Infini Antilles françaises/Réunion/Guyane française ; - <i>Signal d'Appel</i>. <p>Tous ces services sont proposés sous réserve d'éligibilité et de compatibilités techniques, et de disposer d'un terminal compatible.</p> <p>+ Forfait de communications :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ligne fixe 2h : 1h vers les fixes et 1h vers les mobiles - Ligne fixe 4h : 2h vers les fixes et 2h vers les mobiles - Ligne fixe Infini : illimité vers les fixes et illimité vers les mobiles <p>Destinations incluses dans les forfaits de communications :</p> <ul style="list-style-type: none"> - fixes de votre territoire, de la zone Outre-mer, de la métropole et de 50 destinations internationales : Afrique du Sud, Allemagne, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chine, Chypre, Costa Rica, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Îles Vierges, Inde, Irlande, Israël, Italie, Kenya, Laos, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malaisie, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Saint-Pierre-et-Miquelon, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Vietnam. - mobiles de votre territoire, de la zone Outre-mer et de la métropole <p>+ - des prix minutes compétitifs en-dehors du forfait et vers toutes les autres destinations.</p> <p>Hors appels vers les n°s spéciaux, les n°s internet non géographiques et ceux passés via le service Ma ligne fixe étendue. Les appels exclus de l'offre sont facturés aux conditions tarifaires figurant au Catalogue des Prix.</p> <p>Offre valable 24h/7j.</p> <p>Compatible avec le 8 d'Orange et la présélection.</p> <p>Incompatible avec les contrats abonnement social, abonnement étudiant et ligne résidence secondaire.</p> <p>Incompatible avec toute offre tarifaire portant sur tout ou partie du trafic inclus dans l'offre Ligne fixe Infini Antilles françaises/Réunion/Guyane française.</p> <p>Incompatible avec les services Télésejour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes.</p>
Décompte des communications incluses	<p>Les communications incluses dans les forfaits sont décomptées à la seconde près, dès la 1^{ère} seconde, sans coût de mise en relation.</p> <p>Pour les autres appels, les communications sont décomptées à la seconde près, au-delà du coût de mise en relation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coût de mise en relation pour les Antilles françaises (hors îles du Nord de la Guadeloupe) et la Réunion : 0,10 € TTC vers les fixes et 0,20 € TTC vers les mobiles. - Coût de mise en relation pour les îles du Nord de la Guadeloupe et la Guyane française : 0,092 € TTC vers les fixes et 0,184 € TTC vers les mobiles. <p>Tarifs et conditions disponibles au Service Clients et boutique Orange.</p> <p>Sites internet : www.orangecaraibe.com www.reunion.orange.fr</p>
Frais de mise en service	<p>Mise en service, par ligne (hors déplacement) sur votre première facture en cas de non-détention d'une ligne Fixe.</p> <p>Zone Outre-mer 1 : 49,73 € Zone Outre-mer 2 : 45,83 €</p> <p>Zone Outre-mer 1 = Guadeloupe, Martinique, Réunion (TVA à 8,5%) Zone Outre-mer 2 = Guyane française, Saint-Martin et Saint-Barthélemy, Mayotte (TVA à 0%)</p>

Dépôt de garantie	Non
Options incluses	Sans objet
Conditions de résiliation à l'initiative du client	Résiliation possible par le client, à tout moment, sur simple demande écrite auprès de son Service Clients Orange. La résiliation sera effective deux (2) jours ouvrables après la réception de la demande de résiliation du client par Orange. Frais de dédit sur l'abonnement téléphonique si la résiliation intervient pendant la période minimale d'engagement de l'abonnement téléphonique.
Caractéristiques techniques /équipements	Le service nécessite un équipement terminal compatible. Orange pourra être amenée à mettre des équipements de réseaux à disposition du Client.
Service Clients	<p>Service Clients : 3900 ⁽¹⁾ (service gratuit + prix d'appel), ouvert 24h/7j Service vocal 3000 ⁽¹⁾</p> <p>Service assistance : > en cas de panne ou de dérangement de votre ligne fixe : 3900 ⁽¹⁾ (service gratuit + prix d'appel), ouvert 24h/7j. > pour une assistance ou un soutien à l'utilisation : 3900 ⁽¹⁾ (service gratuit + prix d'appel), ouvert 24h/7j, prix d'une communication locale depuis une ligne fixe Orange.</p> <p>⁽¹⁾ 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.</p>

Relation Client Livebox

Modes de contact	Boutique	retrouvez la boutique la plus proche sur agence.orange.fr		
	Téléphone	pour plus de détails, voir la rubrique Service Clients en-dessous		
	Chat	non		
	Courrier électronique	envoi depuis contact.orange.fr		
	Autres	forum d'entraide sur communaute.orange.fr , Facebook : Orange et Twitter : @Orangearaibe, orangearaibe.com		
Un réseau humain de proximité à votre écoute.				
Certification	Non applicable.			
Gestion de compte client		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone	
	Accès à la consommation des derniers mois	oui	oui	
	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 internet dans un délai de 12 jours.			
Dépannage à domicile pour l'accès internet	<p>La date du RDV convenue tient compte des disponibilités du client qui contacte Orange. Orange propose un RDV en moins de 72h dans 85 % des cas hors période de fortes intempéries.</p> <p>Lors de la prise de RDV, un SMS est envoyé rappelant la date de RDV, le prix de l'intervention, ainsi qu'un lien vers des questions/réponses.</p> <p>Les frais de déplacement d'un technicien sont au maximum de 69 € TTC en France métropolitaine. En Guadeloupe, Martinique, à La Réunion et à Mayotte le tarif est au maximum de 62,39 € TTC. En Guyane, le tarif est au maximum de 57,50 € TTC. La confirmation des frais est envoyée par SMS.</p>			
Informations disponibles en ligne et en boutique		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application smartphone Orange et moi	Boutique
	Changement d'option et d'offre	depuis un PC, possibilité de changer d'option	non	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	Pas de chat			
		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) Prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique					
	Prise en charge du dysfonctionnement du matériel					
	Box		Test et dépannage des services Livebox Échange Livebox et décodeur TV			
	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			