



Mobicarte vous en donne plus

Date de mise à jour : 04/10/2018

<p>Les offres Mobicarte sont des offres prépayées disponibles avec l'ensemble des couvertures réseaux d'Orange GSM / GPRS / EDGE / 3G / 3G+ / H+ / 4G / 4G+ / la 4G/4G+ est disponible uniquement pour les clients Mobicarte plus (ayant souscrit l'offre à partir d'août 2011) et Wifi pour un usage depuis un mobile compatible. Offres soumises à conditions valables en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France métropolitaine. Offres réservées aux clients résidant ou pouvant justifier d'un lien stable avec la France métropolitaine. Détails sur boutique.orange.fr.</p>	
Prix de l'offre	<p>Tarifs des offres Mobicarte :</p> <ul style="list-style-type: none">- Mobicarte : 9,99 € (sur la base d'une SIM only)- Orange Holiday : 39,99 €- Mobicarte Maghreb : 9,99 € <p>Tarifs des communications prépayées en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France métropolitaine avec les recharges classiques :</p> <ul style="list-style-type: none">- Appels voix : 0,40 €/min décomptés à la seconde dès la 1^{ère} seconde- SMS : 0,10 €/SMS- MMS : 0,24 €/MMS- Internet mobile : voir « caractéristiques de l'internet mobile »
Durée minimale d'engagement	Les offres Mobicarte sont sans engagement.
Descriptif de l'offre	<p>Mobicarte (durée de validité du crédit inclus : 31 jours) :</p> <ul style="list-style-type: none">- 5 euros de crédit- Connexion Wifi illimité sous réserve de crédit > 0 € sur le compte principal <p>Orange Holiday⁽¹⁾ (durée de validité du crédit inclus : 14 jours) :</p> <ul style="list-style-type: none">- 2h d'appels voix en France métropolitaine et depuis les zones Europe et Suisse/Andorre vers le monde- 1000 SMS en France métropolitaine et depuis les zones Europe et Suisse/Andorre vers le monde- 10Go d'internet mobile en France métropolitaine et depuis les zones Europe et Suisse/Andorre <p>Mobicarte Maghreb⁽¹⁾ (durée de validité du crédit inclus : 31 jours) :</p> <ul style="list-style-type: none">- 10 min d'appels voix vers les fixes et mobiles en France métropolitaine (à la seconde dès la première seconde).- 10 min d'appels vers les fixes et mobiles du Maghreb et des pays de la zone Europe (à la minute indivisible).- Connexion à tous les hotspots wifi d'Orange sous réserve de crédit > 0 €. <p>Offres prépayées rechargeables avec différentes recharges. Voir « Conditions de rechargement » ci-dessous.</p> <p>La durée de validité de la ligne :</p> <p>A compter de l'activation, votre ligne est valable 6 mois. En fonction du montant du crédit rechargé, vous pouvez prolonger la durée de validité de votre ligne. Consultez le tableau des recharges.</p> <p>⁽¹⁾ Hors numéros spéciaux.</p>
Services inclus	<p>Présentation du numéro</p> <p>Double appel</p> <p>La garantie en cas de vol : Remboursement du crédit prépayé et des options au prorata de la durée de suspension dans la limite d'un mois et d'une fois par an. Remboursement des communications frauduleuses jusqu'à 500 €, renouvellement de votre carte SIM/USIM. Voir les conditions de ces garanties sur www.orange.fr</p> <p>« Appelle-moi » : Possibilité de 10 appels pendant 7 jours à compter de la date à laquelle le crédit est inférieur ou égal à 1 euro en composant le #122* suivi du n° mobile du correspondant et terminé par #. Service accessible en France métropolitaine.</p> <p>« Recharge pour moi » : Possibilité de 5 appels par mois pour demander à un proche de recharger son compte en composant le #126* suivi du n° mobile du correspondant et terminé par #. Service accessible en France métropolitaine.</p>
Décompte des communications incluses	À la seconde dès la première seconde pour les appels en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France métropolitaine. Tarification à la seconde pour les appels vers l'international.
Caractéristiques de l'internet mobile	Services accessibles sur réseaux et depuis un mobile compatibles. Usage du service e-mail BlackBerry® non compatible. Tarification des usages internet (dont TV) : 0,50 €/Mo (toujours décrétement par pas de 10 Ko). La tarification ne comprend pas les usages, contenus et services payants d'internet. La tarification est appliquée automatiquement pour tous les clients Mobicarte. Le wifi d'Orange : connexion en illimité aux hotspots wifi d'Orange en France métropolitaine sous réserve de disposer d'un crédit supérieur à 0 €. Service accessible depuis les réseaux Wi-Fi nommés « Orange » avec l'utilisation de l'application Mon Réseau (sous réserve de disposer d'un équipement compatible). Cartographie des hotspots wifi d'Orange disponible sur l'application Mon Réseau.
Conditions de résiliation à l'initiative du client	Pas de condition de résiliation car Mobicarte est une offre sans engagement. Résiliation en appelant le Service Clients
Caractéristiques techniques/équipements	GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G, 4G+ et Wi-Fi sous réserve de disposer d'un mobile compatible. 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, avec équipement compatible, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date. 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). La 4G est disponible à l'étranger avec un terminal compatible, sous couverture 4G de l'opérateur local ayant un accord de roaming avec Orange. 4G+ : Accessible dans les villes signalées sur reseaux.orange.fr , débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 223 Mbit/s avec équipement compatible.

<p>Service Clients</p>	<p>Service Clients mobile en France métropolitaine disponible de 8h00 à 20h00 du lundi au samedi heures françaises - Accès depuis un mobile : 3900 (service gratuit + prix d'appel) * ouvert de 8h à 20h du lundi au samedi, et 7j/7, 24h/24 pour un soutien à l'utilisation ou en cas de panne de votre ligne. * 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 Mobicarte 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 Le coût de l'appel est de 0,37 €/min en hors forfait et facturé 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.</p>																																																																											
<p>Conditions de rechargement</p>	<p>Les recharges classiques rechargent le compte principal, les autres recharges ne rechargent pas le compte principal.</p> <table border="1" data-bbox="639 589 1485 846"> <tr> <td>Montant des recharges classiques</td> <td>5 €</td> <td>10 €</td> <td>15 €</td> <td>25 €</td> <td>35 €</td> <td>50 €</td> <td>75 €</td> <td>100 €</td> </tr> <tr> <td>Crédit offert</td> <td>1 €</td> <td>2 €</td> <td>5 €</td> <td>8 €</td> <td>12 €</td> <td>20 €</td> <td>30 €</td> <td>50 €</td> </tr> <tr> <td>Appels et SMS illimités de 21h à minuit⁽¹⁾</td> <td colspan="8">Inclus</td> </tr> <tr> <td>Validité du crédit</td> <td>6 jours</td> <td>12 jours</td> <td>20 jours</td> <td>2 mois</td> <td>3 mois</td> <td>4 mois</td> <td>6 mois</td> <td>12 mois</td> </tr> <tr> <td>Validité du numéro d'appel au-delà de la validité du crédit</td> <td>1 mois</td> <td colspan="7">6 mois</td> </tr> </table> <p>Il existe aussi :</p> <table border="1" data-bbox="639 882 1485 1249"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="4">Ne créditent pas le compte principal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prix des recharges max</td> <td>5 €</td> <td>10 €</td> <td>20 €</td> <td>30 €</td> </tr> <tr> <td>Appels, SMS ou MMS illimités en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France métropolitaine ⁽²⁾</td> <td>2h d'appels, SMS illimités</td> <td colspan="3">Appels, SMS et MMS illimités</td> </tr> <tr> <td>Internet mobile en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre</td> <td>20 Mo</td> <td>500 Mo</td> <td>2Go</td> <td>10Go</td> </tr> <tr> <td>Validité du crédit</td> <td>1 semaine</td> <td>10 jours</td> <td colspan="2">1 mois</td> </tr> <tr> <td>Validité du numéro d'appel au delà de la validité du crédit</td> <td>1 mois</td> <td colspan="3">6 mois</td> </tr> </tbody> </table> <p>Et les recharges internet et internationales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une recharge 5 € 300Mo internet mobile valable 1 semaine⁽³⁾ - Une recharge 10 € 1Go internet mobile valable 2 semaines⁽³⁾ - Une recharge 25 € 3Go internet mobile valable 1 mois - Une recharge 5 € Monde : jusqu'à 16 minutes d'appels vers l'international, la France incluse pendant 5 jours⁽⁴⁾ - Une recharge 10 € Monde : jusqu'à 33 minutes d'appels vers l'international, la France incluse pendant 14 jours⁽⁴⁾ - Une recharge 15 € Monde : jusqu'à 50 minutes d'appels vers l'international, la France incluse pendant 31 jours ainsi que 2 Go de data⁽⁴⁾ - Une recharge Orange Holiday 20 € : 5Go d'internet mobile en France métropolitaine et depuis les zones Europe, et Suisse/Andorre, 1 heure d'appels et 500 SMS depuis la France métropolitaine et depuis les zones Europe, et Suisse/Andorre vers le monde entier et valable 14 jours⁽⁵⁾ <p>Communications illimitées jusqu'à 250 correspondants différents/mois et 3 h max/appel, hors coût du service des numéros spéciaux, courts et surtaxés sous réserve d'un crédit > 0€ sur le compte principal. Offres soumises à conditions valable en France métropolitaine sur réseaux et mobiles compatibles. La gamme de recharges disponible est variable selon les points de vente.</p> <p>⁽¹⁾ Appels voix vers fixes et mobiles et SMS illimités de 21h à minuit, heures françaises vers tous les opérateurs. Offre réservée aux clients Mobicarte. Activation nécessaire après identification via le 224, 220 ou #123#. Non compatible forfaits bloqués, offres Prêt-à-surfer. ⁽²⁾ Appels voix vers fixes et mobiles. Recharge ne créditant pas le compte principal. Le crédit restant sur le compte principal reste valable au minimum 7 jours après l'expiration des recharges 10 €, 20 € et 30 €. Non compatible avec les offres Prêt-à-surfer. ⁽³⁾ Au-delà du crédit, usages internet décomptés du crédit au tarif en vigueur. Non compatible avec les forfaits bloqués. ⁽⁴⁾ Offre soumise à conditions valable en France métropolitaine sur réseaux et mobiles compatibles. Crédit d'appels valable de 5 jours à 31 jours. Durée de validité de la ligne au-delà de la validité du crédit : 1 ou 6 mois, hors coût du service des numéros spéciaux, hors numéros courts et surtaxés. 2 Go inclus dans la recharge monde 20 €, au-delà, usages internet décomptés du crédit principal au tarif en vigueur. Sur la base d'un appel voix ininterrompu de 16 à 50 minutes depuis la France métropolitaine exclusivement vers les fixes et mobiles du Maghreb (Algérie et Maroc) et les pays de la zone Afrique. Tarification à 0,25 €/min Maroc. Tarifée à 0,30 €/min (Sénégal, Mali, Côte d'Ivoire, Mauritanie, Guinée Equatoriale, Burkina Faso, Niger, Togo, Bénin, Ile Maurice, Ghana, Nigeria, Cameroun, Comores), et 0,15 €/SMS. Zone sur-tarifée 59 ct/min : Madagascar, Guinée, Tchad, Mauritanie, Gabon, Congo, Centrafrique. Zone sur-tarifée 80 ct/min : Tunisie, Cuba, Burundi, Somalie, Gambie, Groenland, Libéria, Maldives, Corée du Nord, Seychelles, Sierra Leone. Zone surtaxée à 1,55 €/min : Sao Tomé et Principe, Malouines, Vanuatu, Iles Samoa, Tuvalu, Thuraya, Ascension. Tarification à la minute indivisible. Non compatible offres Prêt-à-surfer. Recharge ne créditant pas le compte principal disponible dans les points de vente et par carte bancaire depuis votre mobile via le 224 et #123#. ⁽⁵⁾ Appels voix et SMS depuis la France métropolitaine et depuis les zones Europe, et Suisse/Andorre vers l'international et la France métropolitaine. Liste des pays d'Europe sur la fiche tarifaire en vigueur et sur www.orange.fr. Tarification à la seconde dès la 1^{ère} seconde. Usages internet, TV et mails décomptés par pas de 10 Ko. Ne sont pas compris dans l'offre le service e-mails BlackBerry, les usages, les contenus et services payants. Recharge valable 14 jours. Date limite de validité de la ligne : 6 mois à partir de la date fin de validité de la recharge.</p>	Montant des recharges classiques	5 €	10 €	15 €	25 €	35 €	50 €	75 €	100 €	Crédit offert	1 €	2 €	5 €	8 €	12 €	20 €	30 €	50 €	Appels et SMS illimités de 21h à minuit ⁽¹⁾	Inclus								Validité du crédit	6 jours	12 jours	20 jours	2 mois	3 mois	4 mois	6 mois	12 mois	Validité du numéro d'appel au-delà de la validité du crédit	1 mois	6 mois								Ne créditent pas le compte principal				Prix des recharges max	5 €	10 €	20 €	30 €	Appels, SMS ou MMS illimités en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France métropolitaine ⁽²⁾	2h d'appels, SMS illimités	Appels, SMS et MMS illimités			Internet mobile en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre	20 Mo	500 Mo	2Go	10Go	Validité du crédit	1 semaine	10 jours	1 mois		Validité du numéro d'appel au delà de la validité du crédit	1 mois	6 mois		
Montant des recharges classiques	5 €	10 €	15 €	25 €	35 €	50 €	75 €	100 €																																																																				
Crédit offert	1 €	2 €	5 €	8 €	12 €	20 €	30 €	50 €																																																																				
Appels et SMS illimités de 21h à minuit ⁽¹⁾	Inclus																																																																											
Validité du crédit	6 jours	12 jours	20 jours	2 mois	3 mois	4 mois	6 mois	12 mois																																																																				
Validité du numéro d'appel au-delà de la validité du crédit	1 mois	6 mois																																																																										
	Ne créditent pas le compte principal																																																																											
Prix des recharges max	5 €	10 €	20 €	30 €																																																																								
Appels, SMS ou MMS illimités en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France métropolitaine ⁽²⁾	2h d'appels, SMS illimités	Appels, SMS et MMS illimités																																																																										
Internet mobile en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre	20 Mo	500 Mo	2Go	10Go																																																																								
Validité du crédit	1 semaine	10 jours	1 mois																																																																									
Validité du numéro d'appel au delà de la validité du crédit	1 mois	6 mois																																																																										

<p>Conditions de rechargement</p>	<p>Le cumul du crédit rechargé et les durées de validité : Au moment du rechargement, si vous disposez d'un crédit valide sur votre compte, ce crédit n'est pas perdu : il se cumule à votre rechargement et la durée de validité applicable au crédit total est la durée la plus longue (hors recharge internet en mobilité, recharges internationales, recharges Max et Holiday). Si vous n'avez plus de crédit au moment du rechargement, la durée de validité est celle de la recharge utilisée.</p> <p>Pour Orange Holiday, tout rechargement est cumulable avec les crédits Voix, SMS, Data des comptes recharge Holiday déjà existant.</p> <p>Néanmoins, les crédits Voix, SMS, Data de la recharge Holiday ne peuvent se cumuler avec les crédits des comptes inclus à l'activation de l'offre du client.</p> <p>Comment recharger votre offre Orange Holiday ? En ligne en France et à l'étranger Rendez-vous sur le site https://topup.orange.com pour recharger votre compte en ligne avec une carte bancaire française ou étrangère. Attention, pour recharger avec une carte bancaire française ou étrangère, votre compte doit être identifié, soit par un vendeur en boutique Orange, soit en renvoyant votre coupon d'identification joint avec le livret d'accueil. Avec un ticket de rechargement acheté en France Vous pouvez acheter un ticket de rechargement pour votre carte Holiday, en France uniquement : en boutique Orange, supermarché, bureau de tabac, points presse, boutiques Relay. Un ticket de rechargement à 14 chiffres vous sera dès lors remis. Composez #124*(appel gratuit) +14 chiffres du ticket+#, depuis la France métropolitaine ou l'étranger, pour activer le rechargement.</p> <p>Comment recharger ? En achetant un ticket recharge Mobicarte en point de vente Composez le #123# ou le 224 (choix 2) depuis votre mobile puis saisissez les 14 chiffres de votre ticket recharge ou composez #124* + 14 chiffres du ticket + # ou envoyez les 14 chiffres du ticket au 21224 (gratuit). Par carte bancaire depuis mon mobile Composez le 224 (choix 1 rechargement par carte bancaire) ou le #123# Par carte bancaire via SMS* Envoyer Ok depuis votre mobile au 21224 et laissez-vous guider. Service disponible si vous avez déjà effectué un rechargement par carte bancaire au 224, #123# ou depuis internet. *coût du SMS non facturé. Par carte bancaire depuis internet* Rechargez votre compte par carte bancaire depuis le site orange.fr > boutique mobile > rechargement * Rechargement disponible après identification de la ligne. Rechargement dans la gamme des recharges de 5 € à 100 €, dans la limite de 150 € et 30 rechargements depuis internet, 99 € cumulés et 19 rechargements depuis le mobile, par périodes de 30 jours glissants. Par carte bancaire depuis Orange et moi* Depuis votre Smartphone Android, téléchargez l'application Orange et moi (gratuite), puis rechargez par carte bancaire en cliquant sur le menu Recharger. * Le téléchargement de l'application Orange et moi sur votre mobile est gratuit à partir d'un accès WIFI et décompté de votre crédit en accès Edge/3G+ Orange.</p> <p>Le rechargement depuis un distributeur de billets agréé Introduisez votre carte bancaire et laissez-vous guider. Ce service est disponible sans frais, quelle que soit votre banque. Certaines offres sont susceptibles de ne pas être disponible dans tous les distributeurs automatiques de billets.</p> <p>Le rechargement par un proche* Un de vos proches a souscrit un forfait mobile Orange (hors forfaits bloqués) depuis au moins un mois. Il peut recharger pour vous en appelant gratuitement le 740. Prononcer «recharger» ou choix 4 puis 2. *Le rechargement est limité à 80 €/mois. Le montant rechargé est reporté sur la facture Orange. rechargement depuis Orange topup valable uniquement pour les clients ayant souscrit à l'offre Orange Holiday. Rendez-vous sur le site : https://topup.orange.com pour recharger votre compte en ligne avec une carte bancaire française ou étrangère.</p>
<p>Communications incluses</p>	<p>888 Messagerie vocale (même avec un crédit égal à 0 € en France métropolitaine) #123# Information, activer son « illimité soir », consulter son suivi conso, recharger son compte, souscrire et gérer ses bons plans #111# Accéder au menu des services SMS #102# Accéder au menu du chat Orange 220 Information, activer son « illimité soir », souscrire aux bons plans, accéder aux offres utiles depuis l'Outre-mer et l'étranger, en savoir plus sur son offre Mobicarte 221 Recevoir par SMS son suivi conso 224 Recharger son compte avec une recharge ou par Carte Bleue 225 Recevoir par SMS son numéro de téléphone et sa date de validité 3179 (service et appels gratuits) connaître son RIO (relevé identité opérateur). Numéro disponible uniquement depuis un mobile.</p> <p>Numéro disponible uniquement depuis un mobile</p>
<p>Services complémentaires de la messagerie vocale (888)</p>	<p>Rappel du déposant (touche 4 lors de l'écoute du message) Coût d'une communication en France métropolitaine. À l'Outre-mer et l'étranger : ce service est décompté aux tarifs et conditions d'émission d'appels vers la France métropolitaine. Appels vers des numéros français uniquement.</p> <p>Appels de réveil et de mémo sur votre mobile ou vers un autre mobile Le réveil : coût d'une communication en France métropolitaine. À l'Outre-mer et l'étranger : ce service est décompté à la seconde après une 1^{ère} minute indivisible au tarif d'émission d'appels vers la France métropolitaine. Mémo : coût d'une communication en France métropolitaine ou tarifs vers l'outre-mer et l'étranger (selon la zone d'appel) pour les appels depuis la France métropolitaine vers l'Outre-mer et l'étranger. À l'Outre-mer et l'étranger, ce service est décompté aux tarifs et conditions de réception d'appels pour les appels mémo vers le mobile du client ou au tarif d'émission d'appels pour les autres destinations d'appel.</p> <p>Appel de notification de la messagerie vocale sur votre mobile ou vers un autre mobile En France métropolitaine, ce service est gratuit vers le mobile du client ou décompté au coût d'une communication pour les autres destinations d'appel ou aux tarifs vers l'Outre-mer et l'étranger (selon la zone d'appel) pour les appels depuis la France métropolitaine vers l'Outre-mer et l'étranger. À l'Outre-mer et l'étranger, ce service est décompté aux tarifs et conditions de réception d'appels pour les appels de notification vers le mobile du client ou au tarif et conditions d'émission d'appels pour les autres destinations d'appel.</p> <p>Accès aux services directs : consultation d'actualités et d'informations pratiques En France métropolitaine : 0,34 €/min + coût de la communication</p>



Services vocaux Orange	222 Toutes les informations sur son compte 0,40€/min en France métropolitaine 840 Vocalisation des mails (sous réserve de l'inscription au mail Orange) 0,40€/min 733 Souscription à l'option SMS/MMS infos 0,40€/min 767 Dicto SMS (envoi de SMS dictés par téléphone) 0,25€/appel + 0,60€/min 732 Pour savoir si un n° de mobile est un n° Orange) 0,40€/min																																																																
Numéros spéciaux en France métropolitaine	Voir détail des tarifs p.71 de la fiche tarifaire en vigueur Numéros en VoIP commençant par 09 0,45€/min																																																																
Communications depuis la France métropolitaine vers l'Outre-mer et l'étranger	Voir détail des tarifs p.59 de la fiche tarifaire en vigueur																																																																
Tarifs en France métropolitaine et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et la France métropolitaine des recharges classiques des offres Mobicartes souscrites entre 2001 et juillet 2012	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th></th> <th>Prix min (voix)</th> <th>Prix SMS</th> <th>Prix SMS (wk)</th> <th>Prix MMS</th> <th>Internet mobile</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mobicarte classique (2001-2002)</td> <td></td> <td></td> <td>0,50€</td> <td>0,13€</td> <td>0,10€</td> <td>0,30€</td> <td>0,50€ / Mo</td> </tr> <tr> <td>Classique minute</td> <td></td> <td></td> <td>0,45€</td> <td>0,13€</td> <td>0,10€</td> <td>0,30€</td> <td>0,50€ / Mo</td> </tr> <tr> <td>Classique seconde</td> <td></td> <td></td> <td>0,55€</td> <td>0,13€</td> <td>0,10€</td> <td>0,30€</td> <td>0,50€ / Mo</td> </tr> <tr> <td>Classique seconde (2009)</td> <td></td> <td></td> <td>0,50€</td> <td>0,12€</td> <td>0,10€</td> <td>0,30€</td> <td>0,50€ / Mo</td> </tr> <tr> <td>Mobicarte bonus (2009)</td> <td></td> <td></td> <td>0,50€</td> <td>0,12€</td> <td></td> <td>0,30€</td> <td>0,50€ / Mo</td> </tr> <tr> <td>Mobicarte bonus (2011)</td> <td></td> <td></td> <td>0,54€</td> <td>0,135€</td> <td></td> <td>0,30€</td> <td>0,50€ / Mo</td> </tr> <tr> <td>+ d'appels et de SMS</td> <td></td> <td></td> <td>0,36€</td> <td>0,09€</td> <td></td> <td>0,30€</td> <td>0,50€ / Mo</td> </tr> </tbody> </table>				Prix min (voix)	Prix SMS	Prix SMS (wk)	Prix MMS	Internet mobile	Mobicarte classique (2001-2002)			0,50€	0,13€	0,10€	0,30€	0,50€ / Mo	Classique minute			0,45€	0,13€	0,10€	0,30€	0,50€ / Mo	Classique seconde			0,55€	0,13€	0,10€	0,30€	0,50€ / Mo	Classique seconde (2009)			0,50€	0,12€	0,10€	0,30€	0,50€ / Mo	Mobicarte bonus (2009)			0,50€	0,12€		0,30€	0,50€ / Mo	Mobicarte bonus (2011)			0,54€	0,135€		0,30€	0,50€ / Mo	+ d'appels et de SMS			0,36€	0,09€		0,30€	0,50€ / Mo
			Prix min (voix)	Prix SMS	Prix SMS (wk)	Prix MMS	Internet mobile																																																										
Mobicarte classique (2001-2002)			0,50€	0,13€	0,10€	0,30€	0,50€ / Mo																																																										
Classique minute			0,45€	0,13€	0,10€	0,30€	0,50€ / Mo																																																										
Classique seconde			0,55€	0,13€	0,10€	0,30€	0,50€ / Mo																																																										
Classique seconde (2009)			0,50€	0,12€	0,10€	0,30€	0,50€ / Mo																																																										
Mobicarte bonus (2009)			0,50€	0,12€		0,30€	0,50€ / Mo																																																										
Mobicarte bonus (2011)			0,54€	0,135€		0,30€	0,50€ / Mo																																																										
+ d'appels et de SMS			0,36€	0,09€		0,30€	0,50€ / Mo																																																										

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 communauté.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		5 manipulations : - Insertion Carte SIM - Test appel vocal - Test envoi/réception SMS - Test messagerie - Découverte des fonctions phares			
	Autres prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre		Pack démarrage smartphone 9 € TTC Transfert de contact gratuit			
	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'information 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			