

Modes de contact	Boutique	Bureaux de poste Antilles-Guyane		
	Téléphone	Pour plus de détails, vois la rubrique Service Clients ci-dessus		
	Chat	non applicable		
	Courrier électronique	non applicable		
	autres	site internet : www.lapostecaraibesmobile.com		
	Un réseau humain avec près de 800 collaborateurs à votre écoute.			
Certification	■ Non applicable			
Gestion de compte client		Espace client Web (depuis PC ou mobile)	Application USSD #123#	
	Accès à la consommation du mois en cours	Non	Oui	
	Possibilité de gestion multi-compte au sein d'un même espace.	Non	Non	
Prise en charge des appels en Service Clients	horaires d'ouverture ■ lundi au samedi de 7h à 21h ■ dimanche et jours fériés de 8h à 18h			
Délai de rétablissement du service avant compensation	La Poste Caraïbes Mobile s'engage à rétablir le service dans un délai de 2 jours ouvrés.			
Informations disponibles en ligne et en boutique		Espace client Web (depuis PC ou Mobile)	Application smartphone	Boutique
	Déclaration Vol	Non	Non	Non
	Code PUK	Non	Non	Non
	Blocage ligne	Non	Non	Non
	Changement d'option et d'offre	Non	Non	Possibilité de changer d'option et d'offre
	Accès à l'historique des contacts vers le service client	Non	Non	Non
	Les opérations du tableau ci-dessus sont possibles en Service Clients. Pour plus d'information, contactez le 555 (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel local).			

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	Possibilité de dépôt non disponible		
	Web par chat	Possibilité de dépôt non disponible		
	Courrier	SMS ou courrier électronique selon les coordonnées laissées par le client		Oui, si délai de réponse supérieur à 48h
Critères spécifiques «boutiques»	2. Délai maximum de réponse			
	La Poste Caraïbe Mobile 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. Etat d'avancement de la réclamation client.			
		Espace client Web (depuis PC ou Mobile)	Application smartphone	
	Possibilité de consulter l'état d'avancement de la réclamation client	Non applicable	Non applicable	
Gestion des réclamations	1. Aide au paramétrage des mobiles et prise en charge du dysfonctionnement du matériel en boutique			
	Aide au paramétrage du mobile			
	Prise en main du mobile incluse dans l'offre	Non		
	Autres prestations de prise en main du mobile non incluses dans l'offre	Non		
	Prise en charge du dysfonctionnement du matériel			
	Mobile et tablette	Si produit acheté chez La Poste Caraïbes Mobile : en cas de panne à la mise en service dans les 72 heures suivant l'achat ou chez Cordon Caraïbe passé ce délai de 72 heures		
	Pour plus d'information sur la prise en charge en cas de panne, RDV sur l'assistance mobile www.lapostecaraibesmobile.com			
	2. Actes d'administration courante liés à la gestion du compte			
	Actes administratifs			
	Type de changement	Oui	Non	
	Offre	X		
	Option	X		
	Adresse		X	
	RIB		X	

La Poste Caraïbes Mobile

La Carte

Tarifs en vigueur au 18 mai 2017



La Carte La Poste Caraïbes Mobile

La Carte La Poste Caraïbes Mobile est une offre prépayée, rechargeable, sans facture ni engagement. Le service est assuré par Orange Caraïbe, sur l'ensemble de ses réseaux GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ pour un usage depuis un mobile compatible. Offre réservée aux clients résidant aux Antilles-Guyane françaises.

Activation de La Carte La Poste Caraïbes Mobile

Pour connaître votre numéro d'appel, vous devez contacter le 555⁽¹⁾. À compter de la 1^{ère} communication (voix, data, SMS) payante :

- Vous disposez de 5€ de crédit valables 15 jours depuis la zone locale et la zone Europe et de 15 jours pour envoyer les pièces citées ci-dessous.
- 24h après votre 1^{er} appel, pour continuer à téléphoner et à recharger, vous devez contacter le 555 pour une pré-identification.
- Pour bénéficier des 10€ supplémentaires valables 15 jours, vous devez envoyer dans l'enveloppe T fournie :
 - le coupon d'identification rempli et signé
 - la photocopie recto/verso de votre carte d'identité ou de votre passeport valide.

Important

À défaut de réception des pièces citées ci-dessus dans les 15 jours suivants la 1^{ère} communication payante, Orange Caraïbe procédera à la suspension de la ligne. Vous disposerez alors d'un délai supplémentaire de 15 jours pour renvoyer ces documents. À défaut de réception de ces pièces, à l'issue de cette période, la ligne sera résiliée.

Rechargement

Après utilisation du crédit initial, vous pouvez recharger votre compte :

- **Directement depuis votre mobile** dans plus de 50 pays en composant le #124# (appel gratuit).
- **Avec les recharges pour créditer votre compte** disponibles dans les bureaux de Poste, dans les points de vente Orange Caraïbe et depuis le mobile au #124#.

Montant et durée de validité des recharges

Montant des recharges	5€	10€	15€	20€	30€	50€	100€
Validité du crédit ⁽²⁾	6 jours	15 jours	30 jours	45 jours	60 jours	90 jours	180 jours

Le crédit est irrévocablement perdu s'il n'est pas utilisé durant la période de validité de la recharge. À chaque rechargement, si vous disposez d'un crédit valide sur votre compte, il est conservé et se cumule à votre nouveau rechargement. La durée de validité du total du crédit est la durée la plus longue. À l'issue de la fin de validité de votre crédit, votre carte prépayée reste valable pendant une durée de 9 mois (3 mois avec la recharge 5€)

(1) Temps d'attente gratuit puis prix d'un appel local depuis les Antilles-Guyane françaises.
(2) À compter de la date du rechargement.

La Carte La Poste Caraïbes Mobile

Rechargement

■ Avec la recharge Internationale

Pour appeler vos proches à Haïti, au Brésil ou en République Dominicaine à petits prix. Disponible dans les points de vente Orange Caraïbe et depuis le mobile au #124#.

Recharge Internationale 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		
Validité du numéro	3 mois		
Montant des recharges	6€		
Ne créditent pas le compte principal			

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

■ Avec les recharges Max

Pour appeler et envoyer des SMS en illimité, et pour disposer, à partir de 15€, d'un godet internet mobile. Disponibles dans les points de vente Orange Caraïbe et depuis le mobile au #124#.

Montant des recharges Max	10€	15€	20€
Appels/SMS/MMS	illimités 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 créditent pas le compte principal			

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

■ Avec les recharges Internet

Pour naviguer et consulter vos mails à partir de 5€. Disponibles uniquement depuis le mobile au #124#.

Montant des recharges Internet	5€	10€	15€
Internet mobile local	200 Mo	500 Mo	1 Go
Validité de la recharge	5 jours	10 jours	20 jours

Usage sur réseaux et mobiles compatibles. Recharges valables en zone locale et en zone Europe réservées aux détenteurs d'une offre mobile La Poste Caraïbes Mobile n'intégrant pas de volume de données Internet mobile ou intégrant un volume de données Internet mobile bloqué. Disponibles depuis le #124#. Les conditions d'utilisation sont identiques à celles incluses dans le forfait principal. Paiement uniquement par carte bancaire. 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 en fonction de la recharge choisie. Renouvelable à l'issue ou pendant la durée de validité.

La Carte La Poste Caraïbes Mobile

Tarifs et décompte des communications

Depuis la zone locale, les appels sont décomptés (hors numéros spéciaux) :

- à la seconde dès la première seconde vers les fixes et mobiles de la zone locale et de l'Hexagone
- à la seconde après une première minute indivisible vers l'International.

Tous les appels émis depuis la zone Europe (DROM, Hexagone, Europe) sont décomptés à la seconde après les 30 premières secondes indivisibles. Les appels émis depuis les zones Caraïbe-Amériques et Reste du monde sont décomptés par palier de 30 secondes après une 1^{ère} minute indivisible.

Tarifs des communications depuis la zone locale

	Depuis la Guadeloupe et la Martinique	Depuis la Guyane, Saint-Martin et Saint-Barth
Appels vers les fixes et mobiles locaux et Hexagone	0,30€/min	0,27€/min
Appels vers les fixes et les mobiles de la zone Caraïbe-Amériques ⁽¹⁾	0,30€/min	0,27€/min
SMS locaux et Hexagone	0,13€	
MMS locaux et Hexagone	0,35€	
Connexions Internet par palier de 10 Ko	0,01€	

Les tarifs de communications détaillés sont disponibles en bureaux de Poste dans le guide tarifaire en vigueur.

Services clients

- Service clients disponible 7j/7 de 7h à 21h, du lundi au samedi, et de 8h à 18h le dimanche, de 7h à 18h les jours fériés
- depuis un mobile La Poste Caraïbes Mobile : 555, temps d'attente gratuit puis prix d'un appel local depuis les Antilles-Guyane françaises.
- depuis un poste fixe : 0 810 500 555, prix d'un appel local depuis les Antilles-Guyane françaises.
- Vous pouvez gérer vous-même votre compte 24h/24, 7j/7 en composant le #123#.
- depuis l'Hexagone et l'international, appelez le 555 ou le + 590 590 384 555 (tarif d'un appel vers la zone locale)

Options incluses

- Messagerie vocale
- Présentation du numéro
- Double appel / signal d'appel
- Suivi conso et gestion du compte via le #123# / rechargement via #124#
- Appelle-moi #122# / Recharge pour moi #126#
- Communiquez depuis + de 50 pays

Conditions de résiliation à l'initiative du client

Pas de conditions de résiliation car l'offre est sans engagement

Caractéristiques techniques

GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et 4G+ 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, accessible dans les villes déployées.
- 4G : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 150 Mbit/s, accessible dans les villes déployées.
- 4G+ : débit maximum théorique de connexion en réception jusqu'à 223 Mbit/s et jusqu'à 300 Mbit/s, uniquement dans les zones ayant fait l'objet d'un déploiement technique à date.

La 4G à l'étranger est disponible selon l'offre souscrite, la disponibilité d'un accord de roaming 4G entre Orange et un opérateur partenaire, le terminal du client et le support par ce terminal des bandes de fréquences LTE opérées par l'opérateur partenaire et la disponibilité de la couverture 4G de l'opérateur partenaire.

Fiche Information standardisée - mai 2017
Voir détails sur www.lapostecaraibesmobile.com

(1) Les tarifs depuis la zone locale vers la zone Caraïbe-Amériques n'incluent pas Cuba et Haïti.