

## Informations concernant l'accès et l'utilisation des réseaux et services de communications électroniques

Plans tarifaires Orange :

### 1/ Service téléphonique mobile – Abonnements GSM

<a href="#">Colibri</a>	<a href="#">Dauphin</a>	<a href="#">Koala</a>	<a href="#">Panthère</a>	<a href="#">Aigle</a>	<a href="#">Aigle Premium</a>
<a href="#">Colibri Smartphone</a>	<a href="#">Dauphin Smartphone</a>	<a href="#">Koala Smartphone</a>	<a href="#">Panthère Smartphone</a>	<a href="#">Aigle Smartphone</a>	<a href="#">Aigle Premium Smartphone</a>

Les services sont connus sous ce nom à l'IBPT.

[Fiches d'informations](#)

#### Description des abonnements GSM:

L'abonnement GSM est un forfait mensuel contenant du temps d'appel, des SMS et éventuellement du volume de surf. Dans certains abonnements (+ Smartphone) un appareil de téléphonie mobile (choisi parmi une liste définie) est également inclus. Orange vous informe dans votre Espace client sur l'abonnement qui vous convient le mieux.

### 2/ Service téléphonique mobile – Abonnements Zen

<a href="#">Colibri Zen</a>	<a href="#">Dauphin Zen</a>
<a href="#">Colibri Zen Smartphone</a>	<a href="#">Dauphin Zen Smartphone</a>

Les services sont connus sous ce nom à l'IBPT.

[Fiches d'informations](#)

#### Description des abonnements Zen:

L'abonnement Zen est un forfait mensuel contenant du temps d'appel, des SMS et du volume de surf. Dans l'abonnement Zen 'Smartphone' un appareil de téléphonie mobile y est en outre inclus. Si le volume est épuisé, l'abonnement est suspendu jusqu'au mois suivant. Pour consommer au-delà de vos volumes, il suffit d'acheter du crédit.

### 3/ Service téléphonique mobile – Cartes prépayées

<a href="#">Tempo Giga</a>	<a href="#">Tempo Touch</a>	<a href="#">Tempo Easy</a>
Recharge de 10€	Recharge de 10€	Recharge de 10€
Recharge de 15€	Recharge de 15€	Recharge de 15€
Recharge de 20€	Recharge de 20€	Recharge de 20€

Les services sont connus sous ce nom à l'IBPT.

[Fiches d'informations](#)

### Description des cartes prépayées :

Avec une carte prépayée, vous pouvez appeler, envoyer des SMS et surfer sur le réseau mobile en toute liberté, sans engagement ni facturation. Orange vous propose trois formules : Kangourou pour les adeptes des appels, Dauphin pour envoyer plus de SMS et rester toujours connecté aux réseaux sociaux et Internet On Mobile pour les vrais surfeurs. Vous pouvez recharger votre carte à tout moment. Vous recevrez un bonus lors de chaque recharge.

#### 4/ Services internet mobiles

<a href="#">Easy Internet@Home – 15€</a>	<a href="#">Internet Everywhere</a>	<a href="#">Surf Extra Card</a>
	Internet Everywhere 15	
	Internet Everywhere Unlimited	

Les services sont connus sous ce nom à l'IBPT.

[Fiches d'informations](#)

### Description des services internet :

Le réseau 4G de Orange ne vous permet pas seulement de surfer super rapidement avec votre appareil mobile. Orange propose également des solutions pour surfer chez vous ainsi que pour surfer partout et tout le temps avec votre tablette ou votre ordinateur portable.

#### 5/ Services Internet & TV

<a href="#">Internet + TV digitale à 39€</a> par mois
<a href="#">Internet + TV digitale à 49€</a> par mois

Les services sont connus sous ce nom à l'IBPT.

[Fiche d'information](#)

**Réseau mobile:** les services sont accessibles via le [réseau](#) national de Orange.

**Réseau du distribution de câble :** pour les services Internet et télévision digitale

### Caractéristiques techniques principales pour les services mobiles

Si vous êtes un nouveau client, vous avez besoin d'une carte SIM Orange. L'abonnement ou la carte prépayée, contenant le plan tarifaire que vous avez choisi, s'activera immédiatement. Vous devenez alors un nouveau client Orange. Si vous souhaitez transférer votre ancien numéro :

- Lors de la commande en ligne de votre abonnement mobile ou carte prépayée, choisissez "Conserver mon numéro de GSM" au moment de remplir les données.
- Si vous demandez un nouvel abonnement ou une carte prépayée dans un Orange shop, un de nos collaborateurs vous aidera à remplir les documents nécessaires pour le transfert de votre numéro lors de l'activation de votre abonnement.

### [Offres pour les personnes ayant un handicap](#)

Orange a créé un page web spécifique pour les personnes handicapées.

### **Appareillage terminal nécessaire :**

Services mobiles : un téléphone mobile ou un smartphone.

Services Internet et TV : modem et décodeur

### **Formalités relatives à la demande d'un abonnement GSM ou d'une carte prépayée, services Internet et TV**

- Commandez votre abonnement mobile ou carte prépayée en ligne, puis confirmez votre demande, recevez ensuite votre carte SIM et activez-la. Pour obtenir plus d'informations sur le plan tarifaire choisi, consultez le lien y faisant référence sur le site web de Orange.
- Demandez votre nouvel abonnement mobile dans un shop Orange.  
Voici la liste des shops Orange.
- Commandez vos services Internet et TV online, puis confirmez votre demande. Notre installateur s'occupe de l'installation de votre modem et de votre décodeur TV à votre domicile et vous fournit toute les explications nécessaires.

### **Délai contractuel et commercial de fourniture**

GSM Abonnements: Conditions Générales, article 2.5.3.

GSM Abonnements + Phone Advantage: Livraison de l'appareil: Conditions Générales, article 5.

Cartes prépayées: Conditions Générales, article 1.1.

Easy Internet@Home: Conditions Générales, article 4.3.

Internet Everywhere: Conditions Générales, article 4.3.

Internet + TV : Conditions Générales, article 6.

### **Délai contractuel de levée de dérangement**

GSM Abonnements: Conditions Générales, articles 3.2.1 et 7.1.3.

Cartes prépayées: Conditions Générales, article 2.2.

Easy Internet@Home: Conditions Générales, articles 6.3.1 et 6.5.2.

Internet Everywhere: Conditions Générales, articles 6.3.1 et 6.5.2..

Internet + TV : Conditions Générales, article 8.

**Tarifs réduction(s) possible(s) :** veuillez consulter la section plan tarifaire de Orange.

Des Coûts: Aperçu

### **Durée de contrat et droit de rétractation**

GSM Abonnements: Durée et résiliation : Conditions Générales, articles 2.5.4 et 2.5.6.

GSM Abonnements + Phone Advantage:

Durée : Conditions Générales, article 6.

Résiliation : Conditions Générales, article 8.

Cartes prépayées: Durée du montant de la recharge : Conditions Générales, article 1.2.

Easy Internet@Home:

Durée : Conditions Générales, article 4.5.

Résiliation : Conditions Générales, articles 4.5 et 13.3.

Rétractation : Conditions Générales, article 4.4 et annexe 1.

Internet Everywhere:

Durée : Conditions Générales, article 4.5.

Résiliation : Conditions Générales, articles 4.5 et 13.3.

Rétractation : Conditions Générales, article 4.4.

[Internet + TV](#) :

Durée : Conditions Générales, article 5.

Rétractation : Conditions Générales, article 3 et annexe 1.

[Droit de rétractation](#) : Conditions Générales

### **Facturation, détails de facturation et modalités de paiement**

Orange dispose d'une facturation mensuelle. [GSM Abonnements](#), article 5.

[Easy Internet@Home](#): Conditions Générales, article 10.

[Internet Everywhere](#): Conditions Générales, article 10.

[Internet + TV](#) : Conditions Générales, article 11.

### **Questions, demandes d'information, plaintes peuvent être soumises comme suit**

Pour contacter le [service clientèle](#) de Orange :

- Par courrier : Orange SA, Boîte postale 950, 1140 Bruxelles,
- En Belgique via le 5000 (gratuit à partir de votre GSM Orange)
- En Belgique via le 02 745 95 00 (avec tout autre appareil au tarif local ).
- Depuis l'étranger via le +32 2 745 95 00.
- Par mail : <https://www.orange.be/fr/contactez-nous>

Le service client de Orange est accessible par téléphone du lundi au samedi, de 8h à 20h et le dimanche de 10h à 18h30. Le support technique 7/7 de 8h à 22h.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse à sa plainte par Orange service clientèle, il lui est loisible de s'adresser au Special Support Team de Orange :

<https://www.orange.be/fr/form/specialsupportteam>

Ou au Service de Médiation de Télécommunication désigné à cette fin par les autorités compétentes et avec lequel Orange a conclu une convention :

Service de Médiation, Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3, 1000 Bruxelles

Tél. 02 223 06 06 ; Fax 02 219 77 88

Mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)

Site web : [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)

Pour des plaintes concernant des achats en ligne, le Client a également la possibilité d'utiliser la plateforme de la Commission Européenne pour le règlement en ligne des litiges (Online Dispute Resolution), en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

### **Le régulateur**

L'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications tel que visé à l'article 13 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

Site web : <http://www.bipt.be/fr>

