

Un conseil ? Une question ?

Votre service clients

Sur Internet :
www.orange.fr >
Orange et vous

Par téléphone :
au **700** depuis votre mobile
(0,3 €/min)
ou au **0 825 005 700**
(0,15 €/min à partir du réseau
fixe de France Télécom)

Par minitel :
3615 Orange (0,06 €/min)

Orange France, SA au capital de 2 096 517 960 € - RCS Nanterre 428 706 097 - crédit photo : B. AVELLAN - JUIN 2002 - 200870 - USC GCM 0402

Orange plug guide pratique



SI JE VEUX !

le forfait sms
avec compte mobile

sommaire

04 le b.a. - ba

- carte SIM et code PIN
- envoyer un SMS
- téléphoner

10 Orange plug, le forfait sms

- comment ça marche
- recharger
- le suivi conso

16 les basiques

- la messagerie vocale
- le double appel, la présentation du numéro
- les renseignements directs

21 Orange et vous

- le SAV échange express
- le service clients
- les bonus Orange
- changer de mobile
- changer d'avis
- le parrainage

Orange plug

le forfait SMS

avec compte mobile

des avantages en série ...

Moi, moi et moi!!

> un forfait de **150 SMS** par mois

Un max de messages pour vous exprimer comme vous aimez.

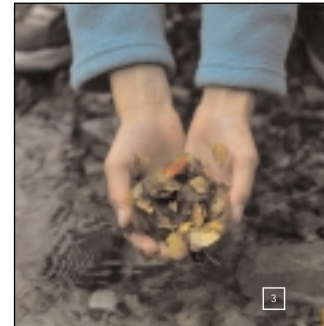
> **1 heure d'accès exclusif aux services Orange plug**

Sonneries, logos et annonces perso : démarquez-vous ! Entrez instantanément au cœur de l'événement avec stars à gogo, musique, sur le WAP et le 234.

> un compte mobile pour **téléphoner**

A recharger à votre rythme

Tarifs au 20.06.02. Tous les tarifs sont disponibles sur la fiche tarifaire en vigueur ou auprès du service clients.



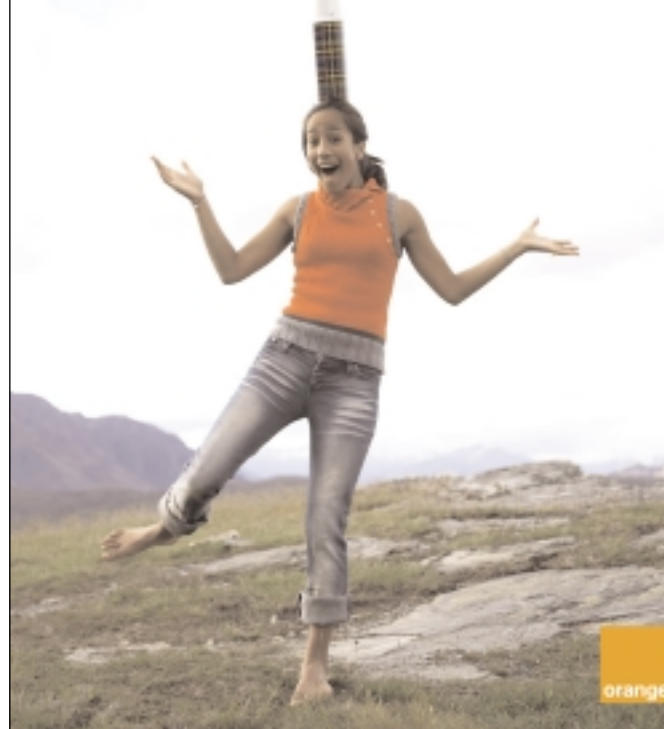
le b. a. - ba

■ la carte SIM

La carte SIM donne accès au réseau Orange. Vous l'insérez à l'endroit prévu à cet effet dans le mobile.

■ le code PIN

- Le code PIN est un code confidentiel à 4 chiffres qui protège l'accès à votre mobile.
- Ce code est programmé par défaut à 0000. Pour le personnaliser, entrez dans le menu de votre téléphone.



Attention : si vous composez trois fois de suite un code PIN erroné, votre carte est automatiquement bloquée et vous ne pouvez plus momentanément utiliser votre mobile. Appelez votre service clients depuis un autre téléphone au 0 825 005 700 (0,15€/min à partir du réseau fixe de France Télécom) ou connectez-vous sur le [WEB www.orange.fr](http://www.orange.fr) > orange & vous > SOS mobile.

le b.a.
ba

Un mobile fonctionne avec une
carte SIM et une batterie chargée.

■ envoyer un sms

Rapides, discrets... en 160 caractères avec les sms, vous communiquez comme vous aimez.

Les sms, c'est aussi le chat en tout anonymat (voir guide "les services mobiles").

La réception et la lecture de sms sont gratuites !

> envoyer un sms


- Directement depuis votre mobile à tous vos correspondants abonnés à un réseau mobile français : rédigez puis envoyez votre sms à l'aide de votre clavier en passant par le menu "messages" de votre mobile. (tarif p.11)
- par minitel 3615 minimessages (0,34 €/min)
- par internet www.orange.fr

astuce

Pour être prévenu que votre correspondance a bien reçu votre sms, programmez "l'accusé réception" dans le menu "messages" de votre mobile.



> recevoir et lire un sms

- Vous êtes averti de l'arrivée d'un sms par l'affichage d'une icône  sur l'écran de votre téléphone (ou de la mention "message reçu").
- Pour le lire, reportez-vous à la notice de votre téléphone ou sélectionnez dans le menu la rubrique "Messages" puis "Lecture" ou "Message reçu". La réception et la lecture de sms sont gratuites.

important

Pensez à effacer vos sms après les avoir lus si vous ne voulez pas saturer rapidement la mémoire de votre carte sim.

le b. a.
ba

■ téléphoner

Rechargez votre compte mobile avant de téléphoner (voir p 13 de ce guide)

> appeler en France

composez simplement les 10 chiffres de votre correspondant et validez.

> appeler vers l'étranger

- **Votre correspondant a un mobile français :**
tapez directement le numéro de son mobile.
- **S'il s'agit d'un mobile étranger ou d'une ligne fixe :** tapez **+** (ou **0 0**), l'indicatif du pays, le numéro de votre correspondant.

astuce

Pour envoyer un sms et appeler plus facilement, j'utilise mon répertoire et j'enregistre les numéros de téléphone de mes proches au format international : 00 33 1 680 87 85 12 (sans le 0 du début). Lorsque quelqu'un cherche à me joindre, son nom s'affiche sur l'écran de mon mobile.



Orange plug

le forfait SMS

avec compte mobile

■ comment ça marche

Avec votre forfait sms, vous bénéficiez chaque mois, pour 15 € / mois :

- d'un forfait mensuel de **150 SMS**
- d'**1 heure** par mois pour accéder en toute liberté aux services mobiles Orange plug (depuis la France métropolitaine)
- d'un **compte mobile** à recharger à votre rythme pour téléphoner

> un forfait mensuel de 150 sms

Chaque mois, vous pouvez envoyer jusqu'à 150 SMS⁽¹⁾ :

sms pour échanger avec vos proches, sms pour chatter... (voir guide pour sms les services mobiles chat).

Quand votre forfait sms est fini, vous rechargez votre compte mobile. Les sms sont alors décomptés du compte mobile pour 0,15 €/SMS.

(1) Pour émettre d'autres SMS (surtaxés ou envoyés depuis l'étranger), il faut recharger le compte mobile. Les SMS non utilisés ne sont pas reportables sur le mois suivant.

WEB, WAP, WAZAAAA!

> 1 heure offerte chaque mois pour accéder aux services Orange plug

Vous pouvez accéder aux services mobiles Orange plug en vous connectant au **WAP** ou en appelant le **234**. Toutes ces connexions sont comprises dans votre forfait. (pour connaître tous les services Orange plug, voir guide les services mobiles.)

> un compte mobile à recharger à votre rythme pour téléphoner

Pour téléphoner ou pour envoyer des sms quand votre forfait est fini, vous rechargez un compte mobile, du montant que vous souhaitez, directement de votre mobile.

Les communications sont alors décomptées au tarif suivant⁽²⁾ :

- communications nationales : 0,3 €/min
- communications vers un mobile Orange : 0,23 €/min.

(2) Communications décomptées par tranches de 30 secondes au-delà de la 1ère minute indivisible, sur la base des tarifs au 20.06.02.





■ recharger le compte mobile

- Vous rechargez votre compte mobile 7j/7, 24h/24, directement depuis votre téléphone mobile Orange en composant gratuitement le **5 5 6**, ou le 0825 000 556 d'un autre téléphone (0,15 €/min à partir du réseau fixe de France Télécom).
- Vous utilisez ensuite ce crédit rechargé à votre rythme, **il n'est jamais perdu**, quel que soit le mode de rechargement que vous avez utilisé. Il est valable pendant toute la durée de votre abonnement au forfait sms avec compte mobile.
- Lors de la première connexion au 556, vous choisissez un code d'accès confidentiel qui vous sera demandé à chaque appel au 556.

le 556 en résumé Lorsque vous composez le 556 (appel gratuit depuis votre mobile), 3 choix vous sont proposés pour effectuer vos opérations. Choisissez l'un d'entre eux et laissez-vous guider.

Tapez **1** pour alimenter votre compte mobile.

Tapez **2** pour modifier votre code d'accès personnel.

Tapez **3** pour obtenir des informations sur le fonctionnement de votre compte mobile.

vous rechargez votre compte mobile

> avec des recharges mobicartes :

Vous achetez une des recharges mobicarte disponibles chez les buralistes ou dans les points de vente agréés. Il vous suffit alors de saisir les chiffres à gratter au dos de votre recharge. Les limites habituelles de validité des recharges mobicarte ne sont pas appliquées.

> par carte bancaire

C'est vous qui choisissez le montant précis du crédit de communications que vous versez : minimum 8 € - maximum 80 €.

Il vous suffit de taper les 16 chiffres de votre carte bancaire et sa date d'expiration sur votre mobile et de saisir ensuite le montant souhaité.

Vous pouvez obtenir un code court afin de ne pas saisir systématiquement la totalité des chiffres de votre carte bancaire, ainsi que sa date d'expiration. Ce code court correspond aux 4 derniers chiffres de votre carte bancaire.

> par prélèvement sur compte bancaire ou postal

À chaque rechargement vous choisissez le montant du rechargement que vous souhaitez effectuer (minimum 8 €) et celui-ci est débité directement sur votre compte bancaire ou postal. Vous devez au préalable vous inscrire auprès de votre service clients.

■ le suivi conso

Grâce au suivi conso, vous savez à tout moment où vous en êtes de votre forfait sms et de votre compte mobile.

- composez le # 1 2 3 # pour recevoir instantanément le suivi conso par écrit sur l'écran du mobile **gratuit**
- composez le 5 5 5 pour être informé par un serveur vocal **gratuit**
- connectez-vous sur le WEB www.orange.fr > orange et vous > suivi conso

De plus, à l'approche de la fin de votre forfait sms, un sms vous alerte. Et lorsque le solde de votre compte mobile approche de 0 et que vous êtes en communication, 3 bips vous préviennent de la coupure dans les 30 secondes qui suivent.


GENRE C GRATUIT..



les basiques

■ la messagerie vocale consultation gratuite et illimitée par le 888

En cours ou au cinéma vous ne pouvez pas répondre, votre téléphone est éteint... tous vos appels basculent automatiquement vers votre messagerie vocale.

Dès que vous recevez un message, une  et un SMS « 8 8 8 », 1 message sur votre messagerie Orange* s'affichent sur l'écran de votre mobile.

La messagerie enregistre jusqu'à 20 messages d'une minute maximum chacun.

> mettre en service votre messagerie et enregistrer une annonce d'accueil

composez le 8 8 8 et laissez-vous guider.

> écouter vos messages en France métropolitaine

- depuis votre mobile composez le 8 8 8 .

- depuis un autre téléphone ⁽¹⁾

composez le 06 07 07 suivi des 4 premiers chiffres de votre numéro d'appel après le 06.

Ex. : si votre numéro d'appel est 06 **80 87 85 12** , pour consulter vos messages, composez le 06 07 07 **80 87** .

⁽¹⁾ coût d'un appel vers un mobile



Orange et VOUS

Pour obtenir à tout moment une réponse à vos questions.



■ le SAV échange express

Votre téléphone mobile Orange vient de tomber en panne ? Pas de panique ! Appelez votre service clients. Un conseiller effectue un diagnostic en ligne et met tout en oeuvre pour réussir un dépannage par téléphone. Si cela n'est pas possible, vous prenez immédiatement rendez-vous pour un échange à l'adresse de votre choix en France métropolitaine sous 48h maximum.

L'échange est **gratuit pendant 1 an** sous réserve que la panne soit couverte par la garantie. Ce service est réservé aux téléphones des coffrets Orange.

service clients

pour contacter le service clients Orange

> par téléphone : 700 depuis le mobile (0,3 €/min) ou 0 825 005 700 (0,15 €/min depuis le réseau fixe de France Télécom).

> sur le web : www.orange.fr > orange et vous

■ le service clients Orange

> une réponse personnalisée à vos questions

- votre lieu de vacances est-il couvert par Orange ?
- comment recharger votre compte mobile ?

> une assistance pour l'utilisation de votre mobile

- comment envoyer un sms ?
- comment utiliser le répertoire ?
- comment télécharger une sonnerie ?

■ changer de mobile

Avec changer de mobile, vous cumulez automatiquement des points tous les mois (20 points par mois plus 1 point par euro dépensé).

Dès que vous avez acquis un minimum de 500 points, vous pouvez choisir **un nouveau mobile**, dont le prix varie en fonction du nombre de points que vous avez accumulés.

■ les bonus Orange

A partir de 6 mois d'ancienneté, automatiquement et sans réengagement, vous profitez de **temps de communication en plus** sur le montant de vos recharges grâce aux bonus Orange.

Vous pouvez les utiliser pour téléphoner, envoyer des SMS ou vous connecter au WAP : 5 % après 6 mois, 10 % après 18 mois et 15 % après 30 mois. Le temps offert n'a pas de date limite d'utilisation

■ changer d'avis

Vous pouvez passer sur une autre formule à tout moment, **gratuitement, et en gardant votre numéro d'appel** :

- le forfait 1 heure avec compte mobile : 1h de communication pour 15 € par mois⁽¹⁾
- le forfait ajustable : le forfait qui s'ajuste à votre consommation (2h à 15h)

En changeant de formule, vous abandonnez les avantages Orange Plug.

Pour passer sur l'une de ces offres, appelez votre service clients Orange au 700 depuis votre mobile (0,3€/min) ou au 0 825 005 700 (0,15€/min depuis le réseau fixe de France Télécom).

⁽¹⁾forfait équivalent à 1 heure de communication en France métropolitaine, les autres types d'appels sont décomptés du forfait au tarif en vigueur (voir fiche tarifaire).

KARYN
BEN
XAV
ALEX

■ le parrainage

Vous pouvez parrainer vos copains ou votre famille pour qu'ils aient aussi un mobile Orange, et ainsi **gagner des communications gratuites** (dans la limite de 3 parrainages par an).

Pour en savoir plus, appelez le 0 810 253 253 (appel gratuit depuis votre mobile, coût d'un appel local depuis le réseau fixe de France Télécom).