



Orange élu Service Client  
de l'Année 2008 dans la catégorie  
"Opérateur de téléphonie mobile"<sup>(1)</sup>



Orange, vainqueur de la Relation Client 2007  
dans la catégorie "téléphonie fixe/Fournisseur  
d'Accès à Internet".<sup>(2)</sup>

(1) \*Étude Ifop-Viséo Conseil pour l'Élection du Service Client de l'Année 2008 réalisée en septembre 2007 sur le principe du client mystère au moyen de 160 contacts répartis entre appels téléphoniques, courriers postaux et courriers électroniques. (2) Trophée décerné par TNS Sofres et Bearing point après enquête menée du 29/03/07 au 06/04/07 auprès de 4007 personnes.

France Télécom - S.A. au capital de 10 426 692 520€ - 380 129 866 RCS Paris - Crédit photo : P. Messina  
Getty Images - LEA NUMR 1107 FT.



c'est bon de pouvoir  
compter sur quelqu'un !



# sans attendre, ni vous déplacer, **24h/24, 7j/7 !**

## pour votre mobile, votre internet et TV vous pouvez facilement :

- › commander de nouveaux services, terminaux ou accessoires :
  - dans les **boutiques orange** sur [orange.fr](http://orange.fr)
- › suivre vos consommations, modifier votre forfait ou vos options, régler une facture, suivre votre commande, consulter et utiliser vos points de fidélité orange davantage :
  - dans votre **espace client** sur [orange.fr](http://orange.fr) ou pour votre forfait mobile orange, composez le **740\*** depuis votre mobile
- › consulter un mode d'emploi ou une documentation technique, vous dépanner, nous contacter par mail :
  - sur la **rubrique assistance** d'[orange.fr](http://orange.fr)

\* l'appel au 740 est gratuit depuis votre mobile orange.

## pour votre téléphone fixe vous pouvez facilement :

- › commander des services, suivre votre consommation et régler votre facture :
  - sur le **3000\***
- › commander de nouveaux services, terminaux ou accessoires :
  - sur la **boutique fixe** sur [francetelecom.fr](http://francetelecom.fr)
- › suivre vos consommations, modifier vos options, régler une facture :
  - dans votre **espace client** sur [francetelecom.fr](http://francetelecom.fr)
- › consulter un mode d'emploi ou une documentation technique, vous dépanner :
  - sur la **rubrique assistance** de [francetelecom.fr](http://francetelecom.fr)
- › nous contacter par mail :
  - sur [francetelecom.fr](http://francetelecom.fr)

\* l'appel au 3000 est gratuit depuis une ligne fixe France Télécom

vous êtes client

**mobile** internet TV fixe

**besoin d'être conseillé**  
ou aidé suite à un vol, une panne

- › **700\*** depuis votre mobile (l'appel est décompté du forfait ou au prix d'une communication nationale)  
**ou le 39 70\*** depuis une ligne fixe pour les clients forfait (0,15€TTC/min depuis une ligne fixe France Télécom)
- › **722\*** depuis votre mobile (0,37€TTC/min)  
**ou le 39 72\*** depuis une ligne fixe pour les clients mobicarte (0,34€TTC/min depuis une ligne fixe France Télécom)



vous êtes client

mobile **internet TV** fixe

**besoin d'être conseillé**  
sur les offres, produits et services

- › **0 892 699 114\*** service clients  
(0,34€TTC/min depuis une ligne fixe France Télécom)

**besoin d'être accompagné**  
sur l'installation et l'utilisation

- › **39 00\*** d'une ligne fixe  
(0,34€TTC/min depuis une ligne fixe France Télécom)



vous êtes client  
mobile internet TV **fixe**

**besoin d'être conseillé**  
pour toute info sur les produits et services

- **10 14\*** service clients (l'appel est gratuit depuis une ligne fixe France Télécom)

**besoin d'être accompagné**  
sur l'utilisation des services

- **39 00\*** depuis une ligne fixe (0,34€TTC/min depuis une ligne fixe France Télécom)

**besoin d'être dépanné**

- **10 13\***  
(l'appel est gratuit depuis une ligne fixe France Télécom)

**besoin d'être conseillé**  
sur les produits Handicap

- **0 800 11 22 33\*** ou **0 800 24 69 96\***  
(l'appel est gratuit depuis une ligne fixe France Télécom)  
et par mail : [offres.autonomie@orange-ftgroup.com](mailto:offres.autonomie@orange-ftgroup.com)



bon à savoir !

\* Le temps d'attente est gratuit pour les appels passés vers les numéros d'assistance fixe et internet depuis une ligne fixe France Télécom et pour les numéros d'assistance mobile depuis une ligne mobile Orange ou une ligne fixe France Télécom (sauf pour les appels émis depuis l'étranger ou des DOM-TOM).  
- Pour les appels passés depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

### pour obtenir une nouvelle ligne fixe :

se munir d'une pièce d'identité en cours de validité + un justificatif de domicile + un relevé d'identité bancaire (RIB ou RIP)

pour accélérer la mise en service d'une ligne fixe, renseignez-vous sur le nom du précédent locataire ou propriétaire

### pour une offre mobile/internet Orange :

se munir d'une pièce d'identité en cours de validité + un justificatif de domicile + un relevé d'identité bancaire (RIB ou RIP) + une carte bancaire ou un chèque annulé à 0 €

prévoir 2 pièces d'identité pour tout règlement supérieur ou égal à 150 €



### pour régler une facture

#### > par prélèvement automatique :

simple et sécurisé, il vous permet d'économiser les frais postaux.

- faites un geste pour l'environnement, c'est simple avec **la facture sur le net**.

En plus, votre facture en ligne peut devenir mensuelle. Toute l'info sur :

[www.francetelecom.fr/fsn](http://www.francetelecom.fr/fsn)

#### > par carte bancaire pour une facture fixe

- **avec internet** sur francetelecom.fr  
> réglez votre facture
- **par téléphone** : composez le **3000** et dites « payer ma facture »  
(l'appel au 3000 est gratuit depuis une ligne France Télécom)

#### > par carte bancaire pour une facture mobile

- **par téléphone** en composant le **740** (appel gratuit depuis votre mobile Orange) ou le **700** (l'appel est décompté du forfait ou au prix d'une communication nationale)

### pour faire une réclamation

appelez en premier lieu votre service clients :

**mobile** : 700 ou 722  
**internet et TV** : 0892 699 114  
**fixe** : 10 14

si la solution apportée par votre service clients ne vous convient pas, vous pouvez écrire à :

**service national consommateurs**  
**France Télécom** – 33734 Bordeaux cedex 9

**service national consommateurs**  
**Orange mobile** – 33732 Bordeaux cedex 9

**service national consommateurs**  
**Orange internet** – 33734 Bordeaux cedex 9

si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse, vous pouvez écrire au médiateur des communications électroniques. Vous trouverez ses coordonnées et le formulaire utile sur le site [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)

