



le bar des services

Le **bar des services** vous accueille à la boutique de Saint-Denis pour vous servir dans les meilleurs délais :

- réparation sur place en **4h⁽¹⁾** pour les clients mobile Orange (hors samedi, sous réserve de disponibilité des pièces)
- diagnostic sur place en **24h max** pour les clients mobile non Orange
- réparation sur place dans un délai de **1 mois⁽¹⁾ max** pour les clients mobile non Orange (sous réserve de disponibilité des pièces)

les espaces services

France Télécom Saint Denis
112 rue Jean Chatel

France Télécom Sainte Marie
Centre commercial Duparc

France Télécom Saint Benoît
1, rue Louis Brunet

France Télécom Saint Paul
27 rue marius et Ary Leblond

France Télécom Saint Pierre
65, rue des bons enfants

France Télécom Saint Joseph
235, rue Raphaël Babet

Un conseil une question ?
Contactez-nous au

> **N° Vert 0 800 000 456**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

> **456** (appel gratuit depuis un mobile Orange Réunion)

> **0692 000 456** (coût d'un appel vers un mobile Orange)

astuce : venez équipé de

- > votre facture d'achat
- > votre attestation de changement d'IMEI, si le mobile a déjà fait l'objet d'un SAV
- > votre pièce d'identité
- > vous devez être titulaire de la ligne sur laquelle est faite le SAV
- > vous devez être à jour de vos paiements

> l'achat en toute sérénité

les bons réflexes SAV



les bons réflexes SAV



3 types de pannes

■ Panne à la mise en service

- > Problème rencontré **dans les 10 jours** suivant l'achat
- Présentez-vous dans votre point de vente Orange et nous échangeons votre mobile⁽¹⁾ à l'identique ou équivalent si :
- la panne est avérée
 - votre mobile est dans son état d'origine (aspect neuf et dans son emballage)

■ Panne sous garantie

Votre mobile est garanti pendant les 12 mois suivant l'achat. Votre batterie et votre chargeur sont garantis pendant 3 mois suivant l'achat. Présentez-vous dans l'un des espaces services (voir dernière page).

Vous bénéficiez immédiatement d'un mobile de prêt (en fonction des stocks disponibles et sous réserve d'un dépôt de garantie de 80 €) et votre mobile est réparé dans un **délai de 5 jours ouvrés**.

La garantie couvre les pannes liées à des dysfonctionnements du mobile.

Exemples de cas qui ne sont pas garantis :

- vous ne présentez pas de facture d'achat originale
- le délai de garantie est dépassé
- votre mobile n'a pas été vendu par Orange Réunion ou un de ses distributeurs agréés
- l'écran de votre mobile est cassé, percé ou tout noir
- votre mobile contient de l'eau (même en quantité minime)
- les connecteurs (de charge ou de carte sim) sont oxydés ou arrachés
- il manque des touches sur le clavier
- lors de dégâts liés à une chute
- votre mobile a été piraté.

■ Panne hors garantie

- > Mobile de plus de **12 mois**
- > Mobile de moins de 12 mois avec panne **non couverte par la garantie**

Présentez vous dans l'un de nos Espaces Services :

- un diagnostic de votre mobile sera réalisé
- un devis sera établi (si la panne est réparable) et après acceptation nous procéderons à la réparation
- réparation sur place dans un délai de **5 jours ouvrés⁽²⁾** pour les clients mobile Orange (sous réserve de disponibilité des pièces)
- réparation sur place en **1 mois max⁽²⁾** pour les clients non orange (sous réserve de disponibilité des pièces)

astuce : vous êtes pressé ?

Rendez-vous à la boutique de Saint-Denis Châtel, le bar des services vous prendra en charge dans des délais réduits ! (voir dernière page)

Vous bénéficiez immédiatement d'un mobile de prêt et votre mobile est réparé dans un **délai de 5 jours ouvrés** (en fonction des stocks disponibles et sous réserve d'un dépôt de garantie de 80 €)

attention

Le centre de réparation peut diagnostiquer une panne irréparable, par exemple :

- le mobile ayant une carte mère oxydée
- l'absence ou l'inexistence de pièces de remplacement ou de substitution, en local ou en national

Les réparations SAV sont garanties 3 mois

auto diagnostic

■ en cas de problème de charge

- > mettez votre mobile à charger durant 4 heures
- > si cela ne fonctionne pas, essayez avec un autre chargeur du même modèle si vous en avez un

■ en cas de problème d'autonomie

- > certaines fonctionnalités déchargent la batterie plus rapidement (bluetooth, lecteur média et radio, lampe torche, etc)
- > désactivez ces fonctions lorsque vous ne vous en servez pas

■ en cas de problème réseau

- > déplacez vous dans un endroit ouvert, sans obstacle ou rapprochez vous d'une zone d'activité
- > vérifiez que votre mobile est en mode choix automatique du réseau (réglages/réseaux/choix automatique du réseau)

■ si le mobile indique Insert SIM

- > vérifiez que la carte SIM est bien mise

■ si vous n'arrivez plus à envoyer de SMS

- > vérifiez dans sms/réglages/centre de messagerie que le numéro est le **+262692000606**

■ en cas de problème audio

- > vérifiez que votre mobile n'est pas en mode silencieux (note barrée sur l'écran)
- > si votre interlocuteur ne vous comprend pas, vérifiez le volume.

astuce

- Toujours garder la boîte de votre mobile pendant les 10 premiers jours.
- Toujours conserver votre facture pendant 12 mois.

(1) Hors mobile iPhone. Nous transmettons le mobile en panne au centre de réparation. Le délai de réparation est de 5 jours ouvrés. (2) Dans le cas de commande de pièces, le délai est d'1 mois maximum.