

**Orange** fait, sans aucun doute, partie des plus grandes sociétés de télécommunication en France. Elle rassemble ainsi des milliers d'abonnés qui ont souscrit aux diverses offres proposées par l'opérateur. Ce dernier propose en effet divers forfaits mobiles, des offres internet, des services TV, la 4G ainsi qu'un service de ligne fixe. Toutefois, malgré des offres alléchantes, les abonnés de l'opérateur font fréquemment face à diverses pannes. Les réseaux mobiles hors fonction ou encore les **problèmes relatifs à la connexion internet** ont des impacts sur la vie personnelle ainsi que professionnelle de tous les abonnés Orange. Dans cet article, nous avons regroupé pour vous les pannes et les problèmes les plus fréquemment rencontrés par les abonnés de cet opérateur. Vous y trouverez aussi toutes les solutions possibles pour régler chacune des pannes. Par ailleurs, vous devez prendre en compte qu'un même problème peut avoir divers origines. C'est pourquoi, il est important de bien déterminer la cause de votre panne afin d'adopter la solution adéquate.

## Une panne du réseau internet Orange



Client **Orange**, vous faites face à une **panne du réseau internet de l'opérateur** ? Vous ne savez donc pas quelle solution adopter ? Pas de panique ! Vous allez connaître dans ce qui suit les solutions qui se présentent à vous pour résoudre rapidement et efficacement ce problème.

Une **panne réseau internet** peut survenir pour de nombreuses raisons. Tel est par exemple le cas de travaux effectués par votre opérateur, des problèmes techniques au niveau de certains équipements ou encore en cas d'intempérie. Dans tous les cas, le résultat est le même : vous n'arrivez pas à vous connecter à internet.

### • Que faire ?

Lorsque vous détectez **une panne ou un dysfonctionnement du réseau internet Orange**, sachez que l'opérateur vous permet de vous informer, en temps réel par rapport à l'état du réseau. Il en est de même pour les incidents en cours concernant vos câbles téléphoniques ou encore vos équipements haut débit, s'il y en a. Pour ce faire, vous pouvez essayer de les résoudre en suivant les quelques étapes suivantes :

- Connectez-vous d'abord sur le site internet d'Orange ;
- Une fois sur le site, allez dans la partie « infos réseaux » ;
- Saisissez ensuite votre numéro sur l'option « téléphone fixe orange » et validez le ;
- Vous saurez ensuite si un incident internet a lieu près de chez vous. Toutefois, pour être informé à temps, n'hésitez pas à consulter régulièrement le site. Via la page infos, vous saurez tous les détails concernant les délais nécessaires au rétablissement de votre ligne internet.

## Aucun incident réseau détecté dans votre secteur, mais vous continuez à ne pas capter le réseau Orange?

Lors d'une **panne du réseau Orange**, l'opérateur vous permet de consulter son service « infos incidents nationaux ». Vous pouvez, à partir de ce dernier, connaître en temps réel les incidents et pannes affectant le réseau de votre opérateur. Si c'est le cas, vous n'avez de choix que d'attendre le rétablissement de la situation. Mais, dans le cas où aucun incident réseau n'est détecté, tant sur le plan national qu'auprès de chez vous, et que vous continuez à ne pas capter le réseau Orange, vous pouvez recourir aux services des dépanneurs d'Orange.

- **Ayez recours aux services de dépannages d'Orange**

Orange met à la disposition de sa clientèle son « service d'auto-dépannage 24H garanti ». Ce dernier vous permet de bénéficier d'un diagnostic relatif à votre panne et de rétablir votre connexion internet dans les 24H qui suivent. Pour accéder à ce service vous devez :

- Disposer d'une offre Livebox, Open, Let's Go ou encore d'un forfait mobile ;
- A travers le **service de dépannage d'Orange** en ligne ou depuis « Orange et moi », vous rendre dans l'option « tester et dépanner vos services » ;
- Vous identifier en saisissant l'identifiants de votre compte mail Orange se rapportant à la ligne à tester ;

- Choisir ensuite le type de panne que vous rencontrez parmi les quelques choix qui vous sont proposés ;

Une fois ces étapes complétées, Orange vous proposera une solution adaptée à votre cas.

## Un réseau mobile qui ne fonctionne pas

A part les diverses **pannes liées à la connexion internet de votre logement**, vous pouvez aussi, en tant qu'**abonné Orange**, subir des **pannes du réseau mobile**. Le premier réflexe que vous devez avoir en cas de **problème avec le réseau mobile** est de consulter si votre panne est en rapport avec un incident national.

### • Les solutions potentielles

Aucun incident n'est détecté et vous continuez à avoir des **problèmes avec le réseau mobile Orange** ? Plusieurs solutions s'offrent à vous pour résoudre le problème en suivant les quelques étapes citées ci-dessous :

- Dans un premier temps, vous pouvez vérifier la couverture du réseau dans votre zone ;
- Pour ce faire, vous devez utiliser le service « infos réseau mobile » d'Orange ;
- Il vous faut pour cela vous connecter sur le site d'Orange et vous rendre dans la rubrique « Assistance mobile » ;
- Allez ensuite dans « Infos incidents nationaux », puis « infos réseau mobile » ;
- Maintenant, indiquez le type de téléphone que vous utilisez ainsi que votre adresse ;
- Pour finir, il ne vous reste plus qu'à valider.

Cette démarche vous permet de connaître le niveau de couverture dans votre zone ainsi que sa qualité en matière de fonctionnement.

- Dans le cas où vous disposez d'un très bon niveau de couverture réseau mobile et qu'aucun incident n'est signalé dans votre zone, votre problème peut être lié à une

mauvaise configuration de votre mobile.

- Si jamais la couverture réseau mobile dans votre zone n'est pas bonne, vous devez vous déplacer vers une zone bénéficiant d'une bonne couverture. Sinon, vous pouvez toujours envisager de changer d'opérateur.

## Votre Livebox ne fonctionne pas correctement?

Les **abonnés Orange** disposant d'un Livebox peuvent aussi rencontrer des pannes gênantes pouvant impacter sur leurs quotidiens ainsi que leurs activités professionnelles. Si votre Livebox est donc à l'origine de votre panne de réseau internet, votre opérateur vous propose un échange dans les meilleurs délais afin de régler rapidement vos problèmes. Et, pour que l'échange de votre matériel soit effectif, il vous suffit simplement de contacter le service client de l'opérateur.

## Des problèmes relatifs à votre connexion Internet ?

Un autre cas de figure qui peut se produire est le fait que vous n'avez aucun problème avec vos équipements mais que votre connexion internet Orange ne fonctionne toujours pas. Dans ce cas-là, votre opérateur a prévu 3 solutions que vous pouvez essayer afin de résoudre votre **panne relative à la connexion internet**.

- **Trois solutions que vous pouvez adopter**

La première solution que l'opérateur Orange a mise à la disposition de sa clientèle est le partage de connexion internet. Ci-après les détails concernant cette solution :

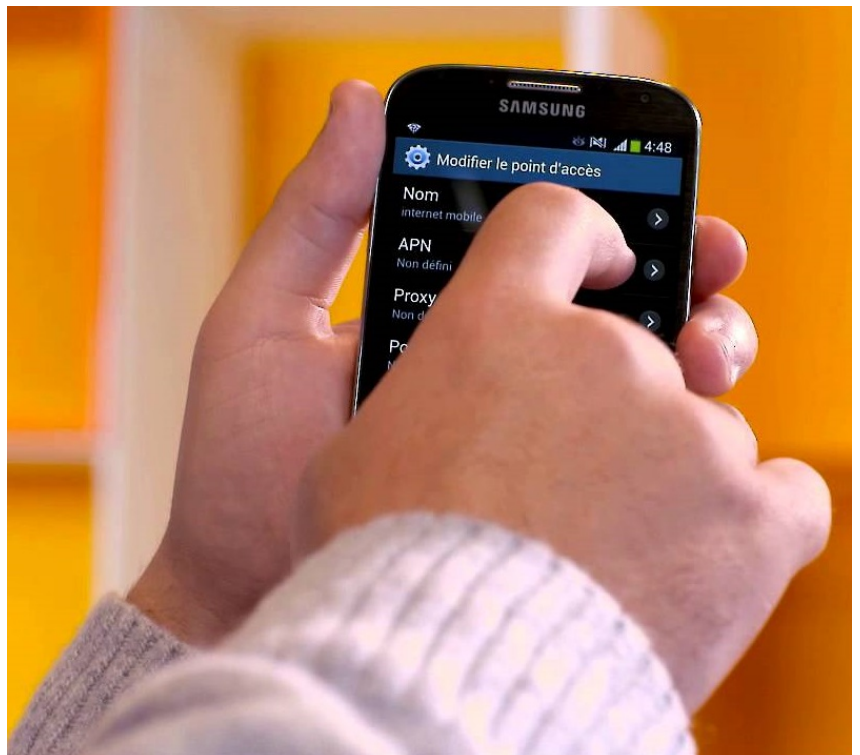
- Orange vous fait bénéficier de 50Go d'internet par mois ;
- Ces données sont créditées sur le forfait mobile de votre choix pendant une durée de 2 mois ;
- Vous pouvez conserver, depuis votre mobile, vos usages internet ;

- Sachez aussi que seuls les abonnés Orange se trouvant en France métropolitaine étant des clients particuliers Livebox et Open, ainsi que ceux avec une Livebox en location peuvent profiter de ce service.

La deuxième solution qu'Orange vous propose en cas de panne est le prêt d'Airbox 4G. Cette démarche vous permet de retrouver, de manière temporaire, votre connexion internet. Découvrez dans ce qui suit les modalités de ce prêt :

- Il faut que la durée de votre panne soit supérieure à 24H ;
- Orange vous prête l'Airbox 4G pour une durée de 2 mois ;
- Ce matériel peut recevoir jusqu'à 10 équipements connectés dans votre foyer.

La troisième et dernière solution que vous pouvez adopter lorsque vous n'avez plus de connexion internet Orange chez vous alors que tous vos équipements sont tous fonctionnels est l'Hotspot Wi-Fi d'Orange. Ci-après les détails à propos de cette solution :



- Vous devez d'abord être client Orange pour pouvoir bénéficier de cette solution ;
- Vous pouvez, dès lors, connecter votre téléphone sur le Wi-Fi d'Orange ;

- Pour ce faire, vous devez contacter le service client de l'opérateur ou bien vous rendre en magasin.

Sachez aussi que si votre panne n'est toujours pas résolue, vous avez la possibilité de prendre contact avec un conseiller afin d'effectuer un diagnostic complet de tous vos équipements et de votre panne. Une autre possibilité qu'Orange permet de vous faire bénéficier est la demande de l'intervention d'un technicien chez vous. Sachez toutefois qu'il n'est pas impossible que l'opérateur vous facture cette intervention. Cela dépend du défaut et de la panne identifiés à votre domicile.

## Si la panne réseau internet/mobile se prolonge

Vous avez déjà essayé plusieurs des solutions proposées ci-dessus mais rien n'y fait ? Vous continuez à subir une **panne réseau** ? Lorsque cette dernière s'éternise, cela peut être très contraignant, surtout pour ceux qui utilisent leur connexion internet Orange pour leurs travaux. Vous devez alors savoir qu'en tant qu'**abonné Orange** subissant une panne réseau prolongée, vous pouvez bénéficier d'une indemnisation. Cela ne résout pas votre **problème de réseau** mais c'est une sorte de dédommagement par rapport au préjudice subi.

### • Les solutions

Vous devez savoir que l'article L121-20-3 du code de la consommation oblige les fournisseurs d'accès internet à des résultats. Ainsi, en cas de faute, ils sont tenus d'indemniser leurs clients par rapport aux préjudices engendrés par la panne. Ci-après donc les conditions à cette obligation d'indemnisation :

- Selon les conditions générales d'Orange, l'opérateur dispose de 15 jours ouvrés pour résoudre vos problèmes de pannes ;
- Au-delà de ces 15 jours, il est obligé de vous dédommager au prorata du prix de votre abonnement, qu'il s'agisse d'un abonnement internet ou mobile.

Vous devez vous demander comment parvenir à se faire indemniser par **Orange** suite aux **pannes de réseau mobile/internet** consécutives qui vous ont touchées ? Eh bien, voici

comment vous pouvez procéder pour solliciter une indemnisation :

- Vous pouvez effectuer une demande de réclamation en ligne ;
- Pour ce faire, vous pouvez envoyer un email au service client d'Orange ;
- Vous pouvez aussi entrer en contact avec un conseiller à travers le chat de l'opérateur. Il vous suffit de vous connecter sur votre espace client via vos identifiants pour ensuite vous rendre dans la rubrique « dépôt de réclamation ».

Si jamais la réponse d'**Orange** ne vous satisfait pas, vous pouvez toujours régler à l'amiable le litige en faisant appel aux services d'un médiateur.

## Un problème de communication depuis ou vers l'étranger

Des difficultés d'émission ou de réception d'appel depuis ou vers l'étranger est aussi un des **problèmes les plus fréquents rencontrés par les abonnés Orange**. Il en est de même pour l'utilisation des données.

### • Les solutions pour les problèmes relatifs aux data

En ce qui concerne l'utilisation de vos data **Orange** à l'étranger vous pouvez opter pour la démarche suivant afin de maîtriser votre consommation :

- Allez dans le menu « paramètres » de votre mobile ;
- Sélectionnez ensuite la rubrique « plus de réseaux » ;
- Puis choisissez « réseaux mobiles » ;
- Activez la connexion de données à l'étranger en cochant « itinérance » ;
- Validez ensuite l'activation du roaming en appuyant sur « OK ».

### Les solutions aux problèmes d'appels

Pour les **problèmes d'émission ou de réception d'appels** lorsque vous êtes à l'étranger, vous pouvez vérifier la fonctionnalité roaming de votre téléphone mobile. Cette dernière vous permet d'utiliser votre mobile, votre smartphone ou encore votre tablette même si le

réseau d'Orange n'est pas disponible dans le pays où vous vous trouvez. C'est à travers elle que vous pouvez appeler, recevoir des coups de fils, envoyer des SMS et MMS en dehors de la France.

En matière de Roaming, vous devez donc savoir qu'**Orange** a classé divers pays en 7 zones bien distinctes. Aussi, pensez à vérifier si le pays dans lequel vous vous trouvez figure parmi la liste des pays où les Pass Roaming Internet et Appels d'Orange sont valables. Pour ce faire vous devez :

- Vous rendre sur le site de l'opérateur Orange ;
- Aller dans la rubrique « roaming ». Vous y verrez toutes les informations dont vous aurez besoins par rapport à la réception et l'émission d'appels depuis l'étranger en tant qu'**abonné Orange**.

Votre problème peut aussi provenir de la désactivation de votre Pass Roaming Orange. Pour l'activer, vous avez divers choix :

- Vous devez d'abord vous assurer que vous avez à votre disposition un solde suffisant ;
- Sur le site d'Orange, vous trouverez tous les codes d'activation selon votre forfait ;
- Vous pouvez aussi utiliser l'application Orange et moi pour activer le Pass de votre choix (sachez cependant que l'application nécessite une connexion internet lorsque vous vous trouvez à l'étranger) ;
- L'espace client sur le site Web de votre opérateur peut aussi servir de support pour cette activation ;
- Si vous vous trouvez au Maroc, vous pouvez appeler le 121 pour activer le pass ;
- En ce qui concerne les clients ayant souscrit à un forfait Entreprises, vous pouvez vous rendre sur le site d'Orange dédié aux entreprises.



## **Vous faites face à une mauvaise qualité de la communication avec votre téléphone par internet ?**

Depuis quelques temps, vous avez constaté que les communications avec votre ligne Livebox sont de mauvaise qualité. Vous entendez des gresillements, beaucoup d'échos et subissez même des coupures ?

### **• Les vérifications à effectuer**

Vous devez en premier lieu avoir en votre possession une Livebox déjà installée et avoir activé votre ligne Livebox (votre téléphone par internet) ensuite vous devez :

- Vérifier que votre installation (votre téléphone et votre Livebox Play ou Livebox 2) soit bien branchée ;
- Redémarrer la Livebox en appuyant sur l'interrupteur se trouvant à l'arrière de cette dernière ;
- Vérifier la compatibilité de votre téléphone à votre Livebox, vous trouverez toutes les informations relatives à cette compatibilité sur la page d'assistance du site de l'opérateur Orange ;
- Vous assurer que votre Livebox n'a pas subi des dommages en ayant été foudroyée ou suivant une coupure de courant ;
- Vérifier si votre Livebox n'a pas subi une surchauffe, pour cela, vous devez voir du côté de son bloc d'alimentation ;
- Aussi vérifier le bon fonctionnement de votre téléphone en essayant de l'utiliser en mode mains libre puis en désactivant ce mode.

## **Casse, perte ou vol de votre mobile Orange**

Les **abonnés Orange** peuvent aussi faire face à une perte, à un vol ou une casse de leurs mobiles.

- **Les réflexes à avoir**

Dans une telle situation, la première chose que vous devez faire est la suspension de votre ligne Orange. Aussi, si vous avez à votre disposition un deuxième équipement connecté à votre téléphone mobile, et qu'il a été aussi volé ou perdu, vous devez aussi le désactiver afin de sécuriser toutes vos données personnelles.

Pour suspendre votre ligne Orange, vous pouvez :

- vous connecter à votre « espace client » ;
- Vous rendre dans une boutique Orange ;

Vous obtiendrez ainsi l'IMEI de votre téléphone, cette information vous sera utile lors que vos déclaration auprès de la police ou encore auprès de votre assurance.

## Mobile en panne : comment profiter de la garantie mobile Orange ?



Vous avez acheté votre mobile chez Orange et une panne est survenue dans les deux années suivant son acquisition ? Vous devez savoir que l'opérateur **Orange** peut procéder à une analyse et à un diagnostic de votre mobile. Si une panne est vraiment détectée, votre opérateur vous propose soit une réparation soit un échange de votre mobile. Néanmoins, pour être éligible au remplacement, vos accessoires doivent provenir d'un coffret ou d'un Kit Orange. Aussi, les dommages dus à une mauvaise utilisation, un accident ou encore un mauvais entretien ne sont pas couverts par la garantie. Il en va de même pour des dommages causés par l'inobservation des instructions indiquées dans le mode d'emploi de votre mobile et de vos accessoires. Par ailleurs, vous devez savoir que les

modalités de la garantie mobile d'Orange varient selon l'offre de chacun des clients, la marque du mobile en question et la date de son achat. Pour pouvoir profiter de la garantie adaptée à votre cas, vous devez commencer par identifier votre situation.

- **Les conditions de garantie selon les cas**

Vous devez savoir que les conditions et modalités de garantie de l'opérateur **Orange** sont différentes pour un terminal Apple et pour les autres terminaux. Ainsi pour ces derniers, trouvez ci-après les cas de figures pouvant avoir lieu :

- Pour un mobile neuf, la garantie Mobile Orange couvre votre appareil pendant les 24 mois suivant l'achat. Il faut tout simplement que vous l'ayez acheté dans le réseau commercial de l'opérateur est que la panne en question est couverte par la garantie.
- Pour un mobile d'occasion, la garantie Mobile Orange offre une couverture de 12 mois à compter de l'achat du mobile. Les conditions à remplir sont les mêmes que celles citées ci-dessus.
- Votre mobile, votre clé ou encore votre tablette est issu d'un Kit Orange ou d'un coffret Orange et que vous n'avez pas souscrit à une offre Orange Mobile ? Sachez que si votre appareil est toujours sous garantie, vous pouvez le faire réparer. Orange vous propose pour cela une réparation individualisée sous 15 jours durant les 24 mois suivant l'achat de votre mobile. Tous les accessoires (batterie, kit piéton, câble USB,...) sont couverts par une garantis 12 mois suivant leur achat.

En ce qui concerne la panne d'un terminal Apple que vous avez acheté chez Orange, vous devez d'abord essayer les démarches suivantes :

- Faire un arrêt/marche de votre terminal Apple ;
- Faire une restauration accompagnée d'un sauvegarde des données ;
- Effectuer la toute dernière mise à jour de la version logicielle qu'Apple met à votre disposition.

Si ces manipulations ne résolvent pas vos problèmes, sachez que vous bénéficiez d'une réparation gratuite durant la période de garantie à condition de ne pas être dans un cas d'exclusion de garantie. Toutes les modalités des garanties selon vos cas sont par ailleurs, disponibles sur le site d'Orange.

Abonné à l'opérateur Orange, vous savez maintenant que faire en cas de **problèmes relatifs au réseau internet/mobile** de celui-ci ainsi que par rapport aux diverses pannes qui peuvent survenir. Qu'elles soient relatives à vos équipements achetés chez Orange ou à vos abonnements chez l'opérateur.