



## # FAQ Orange Care



# FAQ



## Assurance Mobile

### 1. C'est quoi l'offre Smarty ?

Il s'agit de proposer à nos clients une assurance contre les sinistres éventuels sur leurs équipements (Smartphones et Tablettes) commercialisés par Orange.

### 2. Qui peut être client?

Toute personne physique ou morale au nom de qui l'assurance est souscrite et qui s'engage auprès de l'Assureur, notamment au paiement de la prime.

### 3. Combien de temps ça dure?

Le contrat est souscrit pour une période de douze (12) mois à compter de la souscription par le client final

### 4. Quelles est la nature de la couverture?

Sont garanties les réparations avec ou sans pièces détachées à la suite des évènements ci-après :casse de l'écran, oxydation, pannes mécaniques et logicielles

### 5. En cas de sinistre que faire?

En cas de sinistre, l'Assuré ou le souscripteur se rend chez dans un boutique orange disposant d'un atelier de réparation dans un délai maximum de **5 jours** après le fait dommageable

### 6. Quelles sont les avantages clients ?

- Eviter les frustrations des bris d'écrans, d'oxydation, de panne matériel et logiciel
- Etre à l'abris du stress d'un éventuel sinistre
- Sécuriser son investissement

### 7. Combien ça coûte?

La prime d'assurance est fonction du terminal acheté par le client.

#### NB :

- ❖ Quota de réparation mécanique avec pièces détachées 3 par an / équipements assurés
- ❖ Pas de quota sur les autres interventions
- ❖ Franchise (*en cas de sinistre*): le montant de la franchise est de 5000F.CFA
- ❖ Pour la prime d'assurance, les montants ont été intégré directement dans le SI Smarty afin que les vendeurs n'aient pas à faire d'erreur en saisissant le montant
- ❖ Pour les clients de l'intérieur, si la ville ne dispose pas d'ateliers, ils peuvent se rendre dans toute boutique disposant d'un Corner SAV



# FAQ



## Réparation Mobile

### 1. C'est quoi l'offre de réparation mobile ?

Il s'agit de proposer des prestations de réparation mobile exécutés par des experts dans nos ateliers en boutique orange

### Qui peut être client?

Tout personne détentrice d'un équipement mobile (smartphone/tablette) qu'elle soit client orange ou de la concurrence.

### 3. Combien de temps ça dure?

la durée de la réparation est fonction de la nature de la panne mais par exemple un remplacement d'écran prend une heure de temps si les pièces sont disponibles.

### 4. Quelle est la nature des interventions?

Sont prises en charge les **réparations** avec ou sans pièces détachées à la suite des événements ci-après :casse de l'écran, oxydation, pannes mécaniques et logicielles – **Désoxydation – Desimlockage**

### 5. De combien de temps est la garantie réparation?

Toute réparation a une garantie d'une durée de 60 jours ( **2 mois**)



## Transfert de Données

### 1. C'est quoi l'offre de transfert de données?

Il s'agit de proposer le transfert de données de l'ancien terminal vers le nouveau

### Qui peut être client?

Tous les clients orange, et également ceux de la concurrence.

### 3. Comment le transfert est effectué?

Par des outils rapides, simples et fiables. L'opération est sécurisée à 100%.

### 4. Les données du client sont-ils sauvegardées?

Aucune donnée du client n'est sauvegardée. Tout transite par l'équipement utilisé. L'équipement utilisé ne garde aucune donnée à son niveau et les données sont cryptés pendant les transactions.

### 5. Le service est-il payant pour tous les clients?

Le service est payant pour tous les clients orange ou non à l'exception des clients orange faisant parti du segment Platinum

### 6. Quelle est la nature des données transférées?

Toutes les données sélectionnées par le client ( sms, vidéos, musique, images, etc...)