

Je souhaite signaler ma panne ou je souhaite savoir s'il y a un **incident réseau** dans mon quartier/commune

Je dois systématiquement contacter mon opérateur commercial (points de contacts précisés sur la facture ou l'espace client de mon opérateur)

**Pour les clients Orange, depuis votre espace personnel, vous pouvez:**

- Déclarer une panne internet, un problème sur un équipement (Livebox, décodeur, TV, téléphone fixe...). Testez votre ligne pour obtenir un diagnostic précis. Si besoin, une mise en relation avec un conseiller vous sera proposée

**> Incident, panne, problème ? tester votre ligne - Assistance Orange**

- Consulter l'état du réseau Orange dans votre quartier pour savoir si des événements exceptionnels (travaux, intempéries, actes de malveillance sur les équipements réseaux...) affectent votre connexion fixe ou mobile

**> Météo du réseau internet et fixe - Assistance Orange**



**L'application  
Orange et moi**

Disponible pour



**Orange et moi**, c'est  
l'application pour gérer vos  
contrats, vous dépanner et  
nous **contacter**

# Les contacts pour mieux vous accompagner



## Restez connecté au Wifi chez vous



### 200 Go d'internet mobile offerts pour retrouver du Wifi chez vous

Continuez à profiter du Wifi chez vous et à connecter vos équipements (PC, Mac, tablette...) grâce au réseau mobile Orange.

Parce que nous tenons à vous garantir une connexion internet en toutes circonstances, nous vous offrons 200Go/mois d'internet pendant 2 mois sur votre forfait mobile et ceux de vos proches (jusqu'à 5 forfaits Orange, Sosh, option Airbox 20Go, Let's Go). Cette solution vous permettra de connecter les équipements de votre logement grâce au partage de connexion mobile.

#### Comment ça marche ?

Grâce à la fonction « partage de connexion » disponible dans les réglages de votre téléphone, vous partagez votre connexion internet mobile avec vos autres équipements. Cette solution nécessite une bonne couverture mobile 4G à domicile pour le bon fonctionnement.

## Orange vous prête une Airbox 4G pour retrouver internet



### L'Airbox 4G est un boitier qui permet de diffuser du Wifi pour connecter les équipements de votre logement.

Récupérez l'Airbox 4G et sa carte Sim créditez des 200Go/mois offerts en Boutique Orange (sous réserve de disponibilité) sur présentation de votre pièce d'identité.

#### Bon à savoir :

Cette solution nécessite une bonne couverture 4G dans votre logement. Vous pourrez conserver l'Airbox 4G pendant 2 mois quelle que soit la durée de la panne. Passé ce délai, nous vous inviterons par mail à restituer l'Airbox en boutique.

## En cas de panne de votre ligne fixe Orange vous prête Mobile et transfert vos appels

Vous êtes client Grand Public abonné à une offre Ligne Fixe uniquement (hors offres Livebox et Open). Après la prise en charge de votre panne, Orange s'engage à vous trouver une solution dans les 24h, jusqu'au rétablissement de votre ligne fixe.

- Le prêt d'un mobile simple d'utilisation. (*mobile adapté aux personnes à autonomie réduite*)
- Un crédit de 4h d'appels depuis une ligne mobile à utiliser vers les mobiles et les fixes de France métropolitaine.
- Un accompagnement par un conseiller pour prendre en main votre mobile de prêt.

→ Pour bénéficier de ce service rendez-vous en **Boutique Orange**

**Toutes les infos** : [Les services de continuité de connexion Orange : c'est quoi ? - Assistance Orange](#)

### Comment : rendez-vous sur l'application Orange et moi à télécharger sur Play store ou App

store vous pouvez déclencher un diagnostic réseau. Si une résolution immédiate n'est pas possible, les services Orange répondent à vos besoins pour vous garantir une continuité d'activité et déplacer un technicien si nécessaire

- Connectez-vous sur l'espace client Orange.fr
- Contactez le 3900\*

# Accéder à la TV d'Orange sans décodeur

Mise à jour le 10/04/2025

**Vous souhaitez profiter de la TV d'Orange dans une pièce dépourvue du décodeur, ou vous êtes momentanément démunis de votre décodeur car il est en cours de dépannage. Voici les possibilités qui s'offrent à vous.**

Vous devez :

- Être client Orange avec une offre Internet ou Open.
- Posséder un décodeur TV.

## La TV d'Orange sur votre téléviseur ou vidéoprojecteur

### Via la Clé TV d'Orange

Avec la Clé TV retrouvez l'essentiel de votre offre TV d'Orange sur un second téléviseur, sans décodeur TV (chez vous ou dans tout lieu disposant d'une connexion wifi directe depuis une box). Par ailleurs, la clé TV d'Orange fonctionne également sur le réseau mobile, via un airbox ou un partage de connexion de votre mobile 4G ou 5G.

### Via Google Chromecast

En tant que client internet et TV d'Orange, si vous disposez d'une clé Chromecast ou de l'application Google Cast intégrée à votre téléviseur ou vidéoprojecteur, vous pouvez lancer Chromecast sur votre téléviseur depuis votre mobile ou tablette avec l'application TV d'Orange sur [Android](#) ou [iOS](#).

### Via une Smart TV

Si vous possédez une Smart TV Samsung à partir du millésime 2018, vous pouvez bénéficier de l'application TV d'Orange directement sur votre TV.

Si vous possédez une Smart TV ou un boîtier TV Android ou Apple TV, vous pouvez bénéficier de l'application TV d'Orange directement sur votre TV.

→ Contactez le 3900

## Comment rétablir votre réseau Internet et téléphonique rapidement ?

Une panne d'électricité, un dysfonctionnement technique, une attaque de virus ... autant de possibilités qui peuvent couper votre réseau et ralentir vos activités.

Depuis votre [application Orange Pro](#), vous pouvez déclencher un diagnostic réseau et identifier l'origine de la coupure. Si une résolution immédiate n'est pas possible, les services Orange Pro répondent à vos besoins pour vous garantir une continuité d'activité.

En appelant votre service client pro au 3901\*, vous pourrez bénéficier du service 8h garanti. Le [service 8h garanti](#) d'Orange consiste à vous dépanner en 8 heures ouvrables sur la téléphonie et Internet. Pour vous permettre de poursuivre votre activité sans coupure, Orange vous propose :

• le [Service numéro de secours](#), qui vous permet de rediriger automatique tous vos appels vers un autre numéro à chaque indisponibilité internet. Vous gardez ainsi le contact avec tous vos interlocuteurs. Aucun appel perdu sur votre n° Fixe grâce au renvoi d'appel vers un n° de secours en cas d'indisponibilité internet.

• l'[Airbox Confort Pro](#), qui prend le relai internet de la Livebox en mode 4G pour vous permettre de continuer à travailler sereinement. Parce qu'internet est important pour votre activité, profitez d'une connexion 4G de secours pour vous assurer de pouvoir relever vos emails, surfer sur internet et vous connecter à vos applications. Conservez toujours un accès à vos outils en ligne et pour vos équipements connectés. Usage de votre TPE en Ethernet Continuité de service avec l'accès de secours à internet grâce au boîtier 4G mis à disposition à titre gratuit .

• [Un secours mobile](#) : Prêt de mobile pendant 45 jours, immédiat en boutique ou sous 24h en Service Client.



### Le triple secours voix /internet /mobile

- ✓ Un secours internet : Continuité de service avec l'accès de secours à internet grâce au boîtier 4G mis à disposition à titre gratuit.<sup>(3)</sup>
- ✓ Un numéro de secours : Aucun appel perdu sur votre n° Fixe grâce au renvoi d'appel vers un n° de secours en cas d'indisponibilité internet.<sup>(4)</sup>
- ✓ Un secours mobile : Prêt de mobile pendant 45 jours, immédiat en boutique ou sous 24h en Service Client.<sup>(5)</sup>

**Ne pas jeter sur la voie publique**

\* Ce service est gratuit, vous ne payez que le prix de l'appel selon le tarif d'une communication locale de votre offre ou décompté de votre forfait Orange. Aucun frais supplémentaire n'est appliqué, et le temps d'attente est gratuit