



# le contrat mobile Orange

## conditions particulières d'abonnement au 19/04/07

Orange France, SA au capital de 2 096 517 960 € - RCS Créteil 428 706 097 - 1, avenue Nelson Mandela - 94110 Arcueil

n° d'appel :

n° client :

point de vente :

service clients :

**titulaire du contrat**

Monsieur

Madame

Mademoiselle

nom/prénom ou raison sociale :

adresse :

code postal :

ville :

pays :

téléphone :

télécopie :

SIREN/SIRET/RCS :

APE/NAF :

nom contact :

### pièces justificatives

nom/prénom :

type pièce d'identité :

n° pièce d'identité :

date de naissance :

ville :

département :

justificatif de domicile

Kbis

pouvoir

chèque annulé

RIB

personne de droit public

### caractéristiques de l'abonnement

n° carte SIM :

n° IMEI :

formule d'abonnement :

Pour toute modification de votre forfait ou de vos options, contactez votre service clients ou rendez-vous sur orange.fr

jour de réinitialisation pour les forfaits :

**mode de paiement des factures :**

n° de chèque ou CB fourni :

montant du dépôt de garantie si exigé :

euro(s)

Je reconnaissais avoir reçu les conditions générales d'abonnement ainsi que la fiche tarifaire de l'offre mobile et en avoir pris connaissance. Je reconnaissais également avoir pris connaissance des informations relatives au droit à paraître dans les annuaires et services de renseignements. La durée de mon contrat est stipulée en article 8 des conditions générales.

Fait à :

Le :

**SIGNATURE >**

**autorisation de prélèvement :** J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si la situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le bénéficiaire ci-dessous. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à cet établissement. Je réglerai le différend avec le bénéficiaire.

N° NATIONAL  
D'ÉMETTEUR  
458230

**NOM, PRÉNOMS ET ADRESSE DU DÉBITEUR**

**NOM ET ADRESSE DU CRÉANCIER**

Orange France SA  
1, avenue Nelson Mandela - 94110 Arcueil

**COMPTE À DÉBITER**

**ÉTABLISSEMENT TENEUR DU COMPTE À DÉBITER**

Code banque :

Code guichet :

N° compte :

Clé RIB :

Date :

**Signature (obligatoire) >**

Prière de renvoyer les deux parties de cet imprimé, sans les séparer, en y joignant un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de Caisse d'épargne (RICE).



# le contrat mobile Orange

## conditions particulières d'abonnement au 19/04/07

Orange France, SA au capital de 2 096 517 960 € - RCS Créteil 428 706 097 - 1, avenue Nelson Mandela - 94110 Arcueil

n° d'appel :

n° client :

point de vente :

service clients :

**titulaire du contrat**

Monsieur

Madame

Mademoiselle

nom/prénom ou raison sociale :

adresse :

code postal :

ville :

pays :

téléphone :

télécopie :

SIREN/SIRET/RCS :

APE/NAF :

nom contact :

### pièces justificatives

nom/prénom :

type pièce d'identité :

n° pièce d'identité :

date de naissance :

ville :

département :

justificatif de domicile

Kbis

pouvoir

chèque annulé

RIB

personne de droit public

### caractéristiques de l'abonnement

n° carte SIM :

n° IMEI :

formule d'abonnement :

Pour toute modification de votre forfait ou de vos options, contactez votre service clients ou rendez-vous sur [orange.fr](http://orange.fr)

jour de réinitialisation pour les forfaits :

n° de chèque ou CB fourni :

**mode de paiement des factures :**

montant du dépôt de garantie si exigé :

euro(s)

Je reconnaissais avoir reçu les conditions générales d'abonnement ainsi que la fiche tarifaire de l'offre mobile et en avoir pris connaissance. Je reconnaissais également avoir pris connaissance des informations relatives au droit à paraître dans les annuaires et services de renseignements. La durée de mon contrat est stipulée en article 8 des conditions générales.

Fait à :

Le :

**SIGNATURE >**

**autorisation de prélèvement :** J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si la situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le bénéficiaire ci-dessous. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à cet établissement. Je réglerai le différend avec le bénéficiaire.

N° NATIONAL  
D'ÉMETTEUR  
458230

**NOM, PRÉNOMS ET ADRESSE DU DÉBITEUR**

**NOM ET ADRESSE DU CRÉANCIER**

Orange France SA  
1, avenue Nelson Mandela - 94110 Arcueil

**COMPTE À DÉBITER**

**ÉTABLISSEMENT TENEUR DU COMPTE À DÉBITER**

Code banque :

Code guichet :

N° compte :

Clé RIB :

Date :

**Signature (obligatoire) >**

Préparez de renvoyer les deux parties de cet imprimé, sans les séparer, en y joignant un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de Caisse d'épargne (RICE).



# le contrat mobile Orange

## conditions particulières d'abonnement au 19/04/07

Orange France, SA au capital de 2 096 517 960 € - RCS Créteil 428 706 097 - 1, avenue Nelson Mandela - 94110 Arcueil

n° d'appel :

n° client :

point de vente :

service clients :

**titulaire du contrat**

Monsieur

Madame

Mademoiselle

nom/prénom ou raison sociale :

adresse :

code postal :

ville :

pays :

téléphone :

télécopie :

SIREN/SIRET/RCS :

APE/NAF :

nom contact :

### pièces justificatives

nom/prénom :

type pièce d'identité :

n° pièce d'identité :

date de naissance :

ville :

département :

justificatif de domicile

Kbis

pouvoir

chèque annulé

RIB

personne de droit public

### caractéristiques de l'abonnement

n° carte SIM :

n° IMEI :

formule d'abonnement :

Pour toute modification de votre forfait ou de vos options, contactez votre service clients ou rendez-vous sur [orange.fr](http://orange.fr)

jour de réinitialisation pour les forfaits :

**mode de paiement des factures :**

n° de chèque ou CB fourni :

montant du dépôt de garantie si exigé :

euro(s)

Je reconnaissais avoir reçu les conditions générales d'abonnement ainsi que la fiche tarifaire de l'offre mobile et en avoir pris connaissance. Je reconnaissais également avoir pris connaissance des informations relatives au droit à paraître dans les annuaires et services de renseignements. La durée de mon contrat est stipulée en article 8 des conditions générales.

Fait à :

Le :

**SIGNATURE >**

**autorisation de prélèvement :** J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si la situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le bénéficiaire ci-dessous. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à cet établissement. Je réglerai le différend avec le bénéficiaire.

N° NATIONAL  
D'ÉMETTEUR  
458230

**NOM, PRÉNOMS ET ADRESSE DU DÉBITEUR**

**NOM ET ADRESSE DU CRÉANCIER**

Orange France SA  
1, avenue Nelson Mandela - 94110 Arcueil

**COMPTE À DÉBITER**

**ÉTABLISSEMENT TENEUR DU COMPTE À DÉBITER**

Code banque :

Code guichet :

N° compte :

Clé RIB :

Date :

**Signature (obligatoire) >**

Prière de renvoyer les deux parties de cet imprimé, sans les séparer, en y joignant un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de Caisse d'épargne (RICE).

# Découvrez le contrat de l'offre mobile Orange France !

Madame, Monsieur,

Vous vous apprêtez à signer votre contrat d'abonnement à une offre mobile avec Orange France. Nos vendeurs et nos conseillers clients sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions. Nous avons souhaité cependant vous apporter un éclairage rapide sur le contenu du contrat d'Orange France, opérateur de téléphonie mobile, en listant ci-dessous les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute confiance.

## Que vous propose le contrat Orange ?

- Un accès à de nombreux services Orange tels que la messagerie vocale, les SMS ou encore le WAP si vous disposez d'un mobile compatible (article 13).
- De multiples forfaits, abonnements et options déclinés dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange France.
- Un service " suivi conso " disponible gratuitement en composant le #123# directement depuis votre mobile, si celui-ci est compatible (article 13).
- Un service après-vente " échange express " proposé sur les coffrets de la sélection Orange qui permet un échange gratuit de votre mobile, pendant un an minimum, en fonction de l'offre choisie et si la panne est couverte par la garantie. Dans tous les autres cas, vous pouvez bénéficier, au minimum, d'une garantie constructeur.

## Comment souscrire un contrat Orange ?

A la souscription, vous vous munirez de l'original de votre pièce d'identité, d'un chèque annulé ou à 0 euro et d'un RIB, tous les deux à votre nom. En fonction de votre situation, un dépôt de garantie, un justificatif de domicile ou d'autres pièces pourront vous être demandés (articles 2 et 6).

## Votre durée d'engagement ?

Votre contrat prend effet le jour de la mise en service de votre ligne. Il est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon l'offre que vous avez souscrite. Lorsqu'il est conclu avec une période initiale d'engagement, elle est au minimum d'un an, mais peut varier en fonction de l'offre que vous avez choisie. Cependant, vous pouvez mettre fin à tout moment à votre contrat Orange par simple appel à votre service clients. La résiliation prend alors effet dans les deux mois suivant la réception de votre demande. Dans l'intervalle, vous restez redevable de votre abonnement, avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec votre carte SIM/USIM.

Toutefois, si vous résiliez avant la fin de votre période minimum d'engagement, et sauf motif légitime de résiliation tel que déménagement dans une zone non couverte ou à l'étranger, vous restez redevable des redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période (articles 7, 8 et 20). En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture, votre ligne pourra être suspendue jusqu'à régularisation de votre situation dans les délais impartis. Cette suspension peut également intervenir dans le cadre de dettes nées d'autres abonnements souscrits auprès d'Orange. Pour des raisons impératives de sécurité, Orange France pourra être amenée à suspendre votre ligne, avec ou sans préavis, ou vous demander de ne pas l'utiliser temporairement (article 19).

## Les changements de tarifs ?

Une fiche tarifaire vous est remise à la signature du contrat. Vous serez informé de toute augmentation de tarifs un mois avant qu'elle ne s'applique et vous aurez alors la possibilité de mettre fin à votre contrat d'abonnement.

Cependant, à tout moment vous pourrez obtenir la fiche tarifaire en vigueur en vous rendant dans le point de vente le plus proche, en appelant votre service clients (communication incluse dans le forfait) ou sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) (articles 12 et 20).

## Les changements d'offres ?

Vous pouvez changer d'offre d'abonnement, sauf restrictions éventuelles propres à certaines offres. Le passage d'une offre d'abonnement avec une période d'engagement vers une offre d'abonnement sans période initiale d'engagement n'est possible qu'à la fin de la période d'engagement de l'offre initialement souscrite. Les changements d'offres sont facturés conformément à la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange en vigueur (article 12.4) ou dans les conditions et tarifs propres à certaines offres.

## Comment payer ma facture Orange ?

Chaque mois vous recevez une facture que vous réglerez soit par prélèvement automatique, soit par chèque, TIP ou carte bancaire. Si vous souhaitez une facture détaillée de vos appels, elle vous sera adressée gratuitement sur simple demande à votre service clients, pour une période de 4 mois consécutifs (arrêté ministériel du 01/02/02). Vous pouvez également choisir de recevoir la facture électronique en lieu et place de la facture papier.

## Comment contacter le service clients Orange ?

A tout moment, si vous avez des questions sur votre abonnement, le SAV, vos factures... le service clients Orange mobile est à votre disposition par téléphone ou sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) - Pour les abonnés Orange, le service clients est accessible au 700 depuis votre mobile (prix variable selon l'offre choisie, voir fiche tarifaire en vigueur) ou au 39 70 depuis un fixe (0,15€/min TTC depuis une ligne fixe France Télécom. Depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs). Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit si vousappelez le 700 depuis notre réseau à partir de votre mobile Orange ou le 39 70 depuis une ligne fixe France Télécom en France métropolitaine. Le temps d'attente annoncé lors de votre appel est un temps estimatif dépendant du nombre et de la durée des appels vers votre service clients.

## Que faire en cas de perte ou de vol ?

En cas de perte ou de vol de votre mobile, prévenez au plus tôt votre service clients Orange qui se chargera de suspendre votre ligne instantanément. Il faudra tout de même une confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception à laquelle sera jointe, en cas de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police. Votre contrat se poursuit et, si vous le souhaitez, le service clients vous proposera un nouveau mobile à un prix préférentiel (article 11.3).

# Bienvenue chez Orange !

Ce document ne se substitue pas aux conditions générales d'abonnement que nous vous invitons à lire attentivement.



# Les conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture du service Orange par Orange France. Le service Orange est un service de radiocommunication permettant à l'abonné d'accéder par voie hertzienne aux réseaux publics de télécommunications gsm et/ou 3G d'Orange France selon l'offre et le terminal choisi par l'abonné. Ce service permet l'émission et la réception depuis la France métropolitaine de communications nationales et internationales sur les réseaux gsm et/ou 3G d'Orange France à partir d'un terminal mobile gsm/3G mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et conçu pour recevoir la carte sim/usim remise à l'abonné. L'abonnement Orange est commercialisé selon différentes formes tarifaires déclinées dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange ou, le cas échéant, dans la fiche tarifaire propre à certaines offres. Les services complémentaires proposés en option font l'objet de conditions spécifiques et sont disponibles sur simple demande auprès du service client Orange.

Les relations entre l'abonné et Orange France sont régies par les présentes conditions générales d'abonnement, les conditions particulières caractérisant la demande de l'abonné, la fiche tarifaire relative à l'offre mobile Orange souscrite, ainsi que les conditions spécifiques des options éventuellement souscrites.

## La souscription du contrat d'abonnement Orange

### Article 1 - Définition de l'abonné

L'abonné est la personne signataire du présent contrat, et agissant en « bon père de famille » et pour ses besoins propres.

### Article 2 - Documents nécessaires à la souscription du contrat d'abonnement Orange

2.1. La personne physique, lorsqu'elle agit en dehors de toute activité professionnelle, doit présenter les documents suivants :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité et, pour les étrangers soumis à cette réglementation, une carte de résident valable encore un an,
- un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives,
- un chèque annulé ou à 0 euro, ou en l'absence une carte bancaire, ou une attestation bancaire au nom du titulaire du compte bancaire.
- un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne au nom du titulaire du compte bancaire.

2.2. La personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle et la personne morale de droit privé doivent présenter les documents suivants :

- un extrait du registre du commerce (extrait K. bis) de moins de 3 mois ou tout autre document comportant les mentions légales obligatoires pour la désignation de la personne morale,
- un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le contrat d'abonnement Orange au nom de la personne morale et un document à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal attestant de la qualité pour agir de la personne physique,
- un chèque annulé ou à 0 euro, et un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne, tous deux au nom de la personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle ou de la personne morale de droit privé.

2.3. La personne morale de droit public doit présenter les documents et informations suivants :

- tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale abonnée et, le cas échéant, de l'organisme débiteur,
- une pièce officielle attestant de la qualité pour agir de personne physique mandatée pour souscrire le contrat d'abonnement Orange, ainsi qu'un justificatif d'identité relatif à cette personne physique.

### Article 3 - Présentation des documents nécessaires à la souscription du contrat d'abonnement

Dans un délai de 8 jours débutant à la date de conclusion du présent contrat, l'abonné est tenu de transmettre à Orange France les copies recto-verso des pièces justificatives mentionnées ci-dessus ainsi qu'un exemplaire des conditions particulières d'abonnement dûment rempli et signé.

Si l'abonné ne satisfait pas à cette condition, le contrat est résilié de plein droit à l'expiration de ce délai de 8 jours, la redevance d'abonnement et les communications effectuées restant dues jusqu'à la date de résiliation.

### Article 4 - Souscription à distance du contrat d'abonnement à l'offre Orange ou à des options

Pour toute souscription à distance par l'abonné du service Orange ou d'une option, celui-ci dispose d'un délai de 7 jours à compter de son acceptation pour se rétracter. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Cependant, l'abonné qui utilise le service Orange ou l'option avant l'expiration du délai de 7 jours, est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation.

### Article 5 - Evénement particulier empêchant la souscription du contrat d'abonnement

S'il apparaît que l'abonné est débiteur de Orange France au titre d'autres contrats d'abonnement, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, Orange France

se réserve la possibilité de suspendre le présent contrat dès la découverte de cette dette.

Si le non-paiement persiste, le contrat sera résilié à l'issue d'un délai de 8 jours à compter de la suspension.

### Article 6 - Dépôt de garantie

6.1. A la conclusion du contrat, Orange France peut demander à l'abonné de lui remettre un dépôt de garantie lorsque celui-ci se trouve dans l'une des situations suivantes :

- l'abonné n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès de Orange France,
- l'abonné est sans justificatif de domicile fixe à son nom sur le territoire français,
- l'abonné est sans chèque et/ou relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne à son nom, ou lorsque l'établissement financier n'est pas domicilié en France,
- l'abonné ne souscrit pas d'autorisation de prélèvement automatique au profit de Orange,
- l'abonné est inscrit au fichier PREVENTEL.

6.2. Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande d'Orange France, le contrat prend fin à cette même date, sans que l'abonné puisse prétendre à une quelconque indemnisation du fait de la fin du contrat.

6.3. La somme déposée entre les mains d'Orange France ne porte aucun intérêt avant la date de restitution prévue à l'article 6.4.

6.4. Lorsque l'abonné fournit le justificatif de domicile fixe à son nom sur le territoire français, le dépôt de garantie correspondant est restitué dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de cette fourniture. Dans le cas où l'abonné n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès d'Orange France, dans le cas où il n'a pas souscrit d'autorisation de prélèvement automatique au profit d'Orange France ou dans le cas où il est inscrit au fichier PREVENTEL, le dépôt de garantie lui sera restitué de manière anticipée sur demande de l'abonné si pendant 12 mois il n'a pas eu d'incident de paiement.

6.5. Le montant des différents dépôts de garantie ci-dessus est précisé dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange souscrite.

### Article 7 - Date d'effet du contrat d'abonnement - Mise en service de la ligne

7.1. Le contrat prend effet à la date de la mise en service de la ligne, étant précisé que cette mise en service a lieu dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du contrat par Orange France. Le dépassement de ce délai ouvre droit à l'abonné à une indemnisation forfaitaire et définitive d'un montant de trois euros et cinquante centimes (3,50€). Les abonnés n'ayant pas souscrit un forfait avec compte bloqué pourront demander à ce que l'indemnisation leur soit accordée sous la forme d'un crédit de 30 minutes de communications voix en France métropolitaine, étant précisé que cette indemnisation ne se cumule pas avec l'indemnisation visée ci-dessus. Ces indemnisations ne sont pas dues dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange France en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait de l'abonné.

7.2. En cas d'échec de la mise en service de la ligne, l'abonné bénéficie d'un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la date d'enregistrement de la souscription du présent contrat par Orange France pour prévenir son service clients et demander la résiliation de son offre. Orange France dispose alors d'un délai d'un (1) mois à compter du signalement de l'abonné pour résoudre les problèmes éventuels de connexion ou d'accès au réseau d'Orange France. Si l'abonné accepte un délai supplémentaire, il conserve sa faculté de résilier le présent contrat dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne pouvait être respecté, dans les conditions précisées à l'article 20.8. En tout état de cause, le délai de résiliation de l'abonné ne saurait excéder deux (2) mois.

7.3. L'abonnement au service Orange comporte l'usage d'un numéro d'appel attribué par Orange France. Les redevances d'abonnement sont dues à compter de cette même date de mise en service.

### La période contractuelle

### Article 8 - Durée du contrat d'abonnement

Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon l'offre souscrite par l'abonné. Lorsque le contrat est conclu avec une période initiale d'engagement, cette période est au minimum d'un an. La durée de cette période initiale peut toutefois varier en fonction de l'offre tarifaire choisie par le client et figurant dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange souscrite.

### Article 9 - Obligations et responsabilité d'Orange France

9.1. Orange France met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service. Il prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication.

9.2. Orange France ne peut être tenu responsable :

- de perturbations des réseaux gsm et 3G dues à des cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.
- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,
- des services rendus par des prestataires de services indépendants, auxquelles l'abonné peut avoir accès

notamment par l'intermédiaire des services vocaux, du wap et/ou de l'internet et des services sms+ ou mms+. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus, - de l'installation et du fonctionnement des terminaux utilisés par l'abonné et non fournis par Orange France.

9.3. Le réseau 3G d'Orange France étant en cours de déploiement, il est possible que les zones couvertes par ce réseau ne le soient pas de manière continue et que l'accès aux services et options disponibles sur ce réseau puisse être perturbé. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, pour quelque cause que ce soit, l'abonné en est informé et ses communications passeront sur le réseau gsm d'Orange France, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G devenant alors impossible. En cas de passage d'une zone couverte par le réseau 3G d'Orange France vers une zone couverte exclusivement par le réseau gsm d'Orange France, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G sera interrompu.

9.4. Orange France ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects subis par l'abonné à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange France. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

9.5. Suite à une coopération entre les opérateurs mobiles métropolitains et l'Etat, l'abonné pourra accéder à certains services depuis des zones jusqu'alors dépourvues de couverture gsm en France métropolitaine. Ces services seront accessibles dans ces zones à partir du réseau gsm d'Orange France ou à partir des réseaux gsm des autres opérateurs mobiles métropolitains. Une information spécifique du type 208xx ou Fxx (avec xx pouvant correspondre à 88, 02 ou 13) s'affichera sur l'écran du terminal mobile de l'abonné pour l'informer de son passage dans ces zones.

Il est possible que les services rendus dans ces zones soient limités aux communications voix et aux sms. Lorsque les services seront fournis depuis le réseau gsm d'un autre opérateur mobile métropolitain, la responsabilité d'Orange France ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces services.

9.6. L'abonné est informé que l'utilisation du service Orange ne permet pas l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence lorsqu'il utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion Wi-Fi internet compatible (type livebox). Pour effectuer les appels vers les 15, 17, 18, 115 et 119, Orange recommande à l'abonné :

- soit de déconnecter son mobile de son modem pour que celui-ci fonctionne sur le réseau mobile d'Orange France. Ces appels seront alors acheminés en couverture gsm ;
- soit de composer le 112 depuis le mobile en couverture gsm Orange. Le 112 est un service d'urgence géré par un des services d'urgence choisi par le préfet de chaque département ;
- soit d'appeler depuis une ligne fixe.

9.7. Orange France s'engage à écouter 90 % du trafic voix sur une zone de mobilité géographique déterminée en France métropolitaine. Cet engagement est matérialisé sur le site www.orange.fr par une couverture météo affichée en temps réel. Lorsqu'il constate un incident du réseau dans sa zone de mobilité, l'abonné est tenu de contacter son service clients au plus tard dans un délai de une (1) heure suivant la disparition de la fin de l'incident sur la carte météo. Dans ce cas, l'abonné peut prétendre à une indemnisation forfaitaire et définitive d'un montant égal à un (1) euro sous réserve que la météo du réseau confirme cet incident et que l'abonné puisse justifier, par tout moyen, qu'il était dans cette zone au moment de l'incident. Les abonnés n'ayant pas souscrit un forfait avec compte bloqué pourront demander à ce que l'indemnisation leur soit accordée sous la forme d'un crédit de 10 minutes de communications voix en France métropolitaine, étant précisé que cette indemnisation ne se cumule pas avec l'indemnisation visée ci-dessus.

Ces indemnisations ne sont pas dues dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange France en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait de l'abonné.

Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux indemnisations. Ainsi, l'indisponibilité du service entraînant l'indisponibilité des options ou services accessoires, l'abonné est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité. Orange France s'engage également à rétablir le service, en cas d'interruption, au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la publication de l'incident sur la carte météo disponible sur le site www.orange.fr. Le dépassement du délai de rétablissement de deux (2) jours ouvre droit à l'abonné à une indemnisation forfaitaire et définitive d'un montant égal à trois euros et cinquante centimes (3,50€). Les abonnés n'ayant pas souscrit un forfait avec compte bloqué pourront demander à ce que l'indemnisation leur soit accordée sous la forme d'un crédit de 30 minutes de communications voix en France métropolitaine, étant précisé que cette indemnisation ne se cumule pas avec l'indemnisation visée ci-dessus. Ces indemnisations ne sont pas dues dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange France en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait de l'abonné.

## Article 10 - Obligations de l'abonné

10.1. En cas de souscription d'une offre de service permettant l'accès au seul réseau gsm d'Orange France, l'abonné s'engage à utiliser la carte sim qui lui a été remise avec un terminal mobile. Orange France est matériellement et contractuellement indépendant du terminal mobile gsm utilisé par l'abonné.

10.2. Dans le cadre de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux gsm et 3G d'Orange France, l'abonné s'engage à utiliser la carte sim/usim qui lui a été remise avec un terminal mobile gsm/3G. Orange France est matériellement et contractuellement indépendante du terminal 3G utilisé par l'abonné.

10.3. Dans le cadre de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux gsm et 3G d'Orange France, l'abonné s'engage à utiliser le réseau 3G depuis son terminal mobile 3G à chaque fois qu'il se trouve en zone de couverture 3G et que le réseau 3G est disponible.

L'abonné s'engageant à utiliser le réseau 3G à chaque fois qu'il se trouve en zone de couverture 3G et que le réseau 3G est disponible, les communications sont initiées prioritairement sur ce réseau.

Le réseau 3G d'Orange France étant en cours de déploiement, il est possible que les zones couvertes par ce réseau ne le soient pas de manière continue et que l'accès aux services et options disponibles sur ce réseau puisse être perturbé. Le réseau 3G d'Orange France étant en cours de déploiement, il est possible que les zones couvertes par ce réseau ne le soient pas de manière continue et que l'accès aux services et options disponibles sur ce réseau puisse être perturbé.

10.4. L'abonné s'engage à payer ou faire payer le prix des services qui lui sont fournis par Orange France selon les modalités prévues à l'article 14 des présentes conditions générales.

10.5. L'abonné s'engage à informer Orange France dans un délai de 15 jours de toute modification des informations qu'il lui a fournies lors de la souscription du contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires. Le manquement à cette obligation peut entraîner l'application des dispositions des articles 19.2 et 20.7.

10.6. L'abonné ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sans l'accord préalable et écrit d'Orange France.

10.7. L'abonné s'engage à utiliser l'offre souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été définie et commercialisée. L'abonné est notamment informé que tout détournement d'usage est interdit tel que l'usage aux fins de voix sur IP et de réacheminement de communications via des passerelles de mise en relation. L'abonné est par ailleurs informé que le piratage nuit à la création artistique.

10.8. Conservation des codes d'accès et identifiants Orange France est susceptible de délivrer à l'abonné différents codes d'accès et/ou identifiants indispensables à l'utilisation de certains services ou en vue de modifier l'offre initialement souscrite. Il appartient à l'abonné de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son contrat et de ces différents codes (personnalisation) et/ou identifiants. Orange France ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants à un tiers. En tout état de cause, l'abonné est ainsi seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation de ces derniers, ainsi que de tous les actes qu'ils permettent de réaliser.

## Article 11 - Mise à disposition de la carte sim/usim par Orange France

11.1. La carte sim/usim est une carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise l'abonné sur l'ensemble des réseaux gsm et/ou 3G, quel que soit le terminal mobile utilisé pour émettre et recevoir des communications.

11.2. La carte sim/usim remise à l'abonné par Orange France permet à l'abonné d'émettre et de recevoir des télécommunications nationales et internationales. Elle est matériellement et juridiquement indépendante du terminal mobile gsm et/ou 3G conçu pour l'accueillir. Orange France est seul propriétaire de la carte sim/usim. En conséquence, l'abonné ne peut la céder, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit. De même, l'abonné s'interdit toute duplication. A chaque carte sim/usim est attribué un code PIN. Celui-ci peut en changer à tout moment. La composition de trois codes erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Cette dernière peut être débloquée sur demande et aux frais de l'abonné par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange France. Il appartient à l'abonné d'assurer la confidentialité de son code. L'abonné est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de ce code. En tout état de cause, l'abonné est responsable de l'utilisation et de la conservation en l'absence de toute faute commise par Orange France. Afin de protéger leur propriétaire contre le vol, certains téléphones sont assortis d'un dispositif n'autorisant leur utilisation que sur un seul réseau gsm. Il appartient à l'abonné de vérifier que le terminal qu'il achète peut fonctionner avec la carte sim/usim qui lui est remise au titre du présent contrat d'abonnement. Si le terminal acheté est assorti d'un dispositif n'autorisant son usage que sur le réseau Orange, ce dispositif peut être désactivé sur simple demande de l'abonné auprès du service clients. Si cette demande intervient moins de 6 mois après l'achat du terminal, elle est effectuée aux frais de l'abonné. Le montant de ces frais figure dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange souscrite.

11.3. En cas de perte ou de vol de la carte sim/usim, l'abonné s'engage à informer sans délai Orange France par lettre recommandée avec accusé de réception à laquelle est jointe, en cas de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police. Sans qu'il soit libéré des formalités prévues à l'alinéa précédent, l'abonné peut, pour permettre une suspension plus rapide de la ligne, informer par téléphone son service clients Orange dont le numéro figure sur son contrat d'abonnement ou sur sa facture. Dès qu'il en est informé, Orange France procède à la suspension de la ligne. Durant la suspension de la ligne, les redevances d'abonnement restent dues à Orange France et l'abonné reste débiteur des communications passées avec sa carte sim/usim jusqu'à la date de suspension.

Orange France ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas de l'abonné.

## Article 12 - Tarifs des services et modifications contractuelles

12.1. Le descriptif des services inclus avec chacune des offres d'abonnement d'Orange France ainsi que le détail des services optionnels pouvant être souscrits figurent dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange, remise à l'abonné lors de la souscription du présent contrat.

12.2. Les modifications des tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment ceux en cours d'exécution.

12.3. Orange France informera l'abonné de toute modification contractuelle et notamment de toute hausse des tarifs de l'offre souscrite par l'abonné un mois avant sa prise d'effet. Celui-ci peut alors mettre fin à son contrat dans les conditions prévues à l'article 20.2. Dans l'hypothèse d'une modification contractuelle et notamment d'une hausse des tarifs d'un service optionnel souscrit par l'abonné, celui-ci sera informé dans les mêmes conditions et pourra demander la résiliation du service optionnel souscrit.

12.4. L'abonné peut changer d'offre d'abonnement. Le passage d'une offre d'abonnement avec une période d'engagement vers une offre d'abonnement sans période initiale d'engagement n'est possible qu'à la fin de la période d'engagement de l'offre initialement souscrite. Les changements d'offres sont facturés conformément à la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange souscrite. Ces changements prennent effet à compter de la prochaine facture sous réserve que l'abonné ait respecté un préavis de 15 jours avant la date de facturation.

## Article 13 - Prestations complémentaires

Le coût de chacune des prestations complémentaires ci-dessous mentionnées est précisé dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange souscrite.

### 13.1. SMS/MMS

13.1.1. Le sms permet à l'abonné de recevoir ou d'envoyer à toute autre personne disposant d'un terminal mobile, un message écrit de 160 caractères maximum. L'envoi d'un sms s'effectue à partir du terminal mobile de l'abonné ou par l'intermédiaire d'un service opérateur.

13.1.2. Le mms permet à l'abonné de recevoir ou d'envoyer des messages composés d'images et/ou de textes et/ou de sons ou vidéos. L'envoi d'un mms par l'abonné s'effectue depuis un terminal mobile compatible mms vers une adresse e-mail ou un autre terminal mobile compatible mms. Lorsque l'abonné est destinataire d'un mms et qu'il ne possède pas de terminal compatible mms, un sms lui notifie l'arrivée du mms qu'il peut consulter sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr). Le service mms est un service dépendant du réseau, des caractéristiques des mobiles utilisés et des formats de contenus supportés.

13.1.3. Pour recevoir un sms et/ou un mms, le terminal mobile de l'abonné doit se trouver dans la zone de couverture du service Orange France et sous tension. Dans le cas contraire, la durée de conservation des messages est de 14 jours pour les sms et de 7 jours pour les mms. Il appartient donc à l'abonné de les consulter dans ce délai, afin de ne perdre aucun message.

13.1.4. La carte sim/usim de l'abonné permet de mettre en mémoire au moins 10 sms. Les mms reçus par l'abonné sur son terminal mobile sont stockés dans la mémoire du terminal mobile. Il appartient à l'abonné d'effacer régulièrement les sms contenus dans sa carte sim/usim et les mms contenus dans la mémoire de son terminal.

13.1.5. Orange France ne saurait être tenu responsable

de la perte ou de la dénaturation des sms et/ou mms déposés provoquée par une saturation de la mémoire de la carte sim/usim ou de la mémoire de son terminal mobile. Sauf à en être l'expéditeur, Orange France n'est pas responsable du contenu des sms et/ou mms adressés à l'abonné.

13.1.6. Il appartient à l'abonné de recueillir le cas échéant les autorisations nécessaires à la reproduction de contenus en vue de leur envoi par sms et/ou mms. Orange France se dégage de toute responsabilité à cet égard.

13.1.7. L'abonnement au service Orange permet à l'abonné d'accéder, a) aux services sms+ édités par des tiers, seuls responsables de la bonne exécution et du contenu des prestations demandées par l'abonné et b) aux services sms/mms édités par Orange France et dont il est responsable.

### 13.2. Présentation du numéro

Le numéro de téléphone de l'abonné est présenté systématiquement à son correspondant lors de chacun de ses appels. Toutefois, s'il souhaite préserver de manière ponctuelle la confidentialité de son numéro, l'abonné a la possibilité d'utiliser gratuitement le mode « secret appel par appel » en composant sur le terminal la séquence #31# suivie du numéro de téléphone de son correspondant. S'il désire ne jamais dévoiler son numéro de téléphone, il lui suffit de choisir le « secret appel par appel ».

Cette option gratuite est disponible sur simple demande auprès du service clients.

### 13.3. Suivi de consommation

L'abonné peut, en composant le #123#, recevoir gratuitement et directement sur l'écran de son terminal, sous réserve que celui-ci soit compatible, le solde de son forfait et, le cas échéant, le montant des communications passées hors et au-delà de son forfait. Orange France met également à la disposition de l'abonné un serveur vocal lui permettant d'obtenir les mêmes informations. Le coût de l'appel vers ce serveur vocal est spécifié dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange souscrite.

### 13.4. Accès WAP/WEB

13.4.1. Le service Orange World permet à l'abonné d'accéder au wap et au web sur les réseaux gsm, gprs ou 3G d'Orange France selon l'offre et/ou le terminal utilisé par l'abonné. L'activation de ce service est effectuée automatiquement lors de la souscription du contrat Orange et est possible depuis un terminal ou un équipement informatique compatible.

13.4.2. La technologie gprs constitue une évolution du réseau gsm permettant, depuis un terminal ou un équipement informatique compatible, l'échange de données sur les réseaux mobiles à des débits plus importants qu'en mode csp (transmission de données sur le réseau gsm en mode circuit). La technologie edge constitue une évolution de la norme gprs permettant, depuis un mobile ou un équipement informatique compatible, l'échange de données à des débits plus importants que sur le gprs.

13.4.3. Lorsque l'abonné dispose d'un terminal gprs paramétré sur le réseau gprs d'Orange France, les communications wap et web sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau gprs d'Orange, pour quelque cause que ce soit, l'abonné en est informé et peut choisir de passer ses communications wap et web en mode csp sur le réseau gsm d'Orange.

13.4.4. Lorsque l'abonné dispose d'un terminal edge paramétré sur le réseau edge d'Orange France, les communications wap et web sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que ce soit, les communications wap et web sont initiées en mode gprs ou en mode csp selon la disponibilité du réseau et le terminal utilisé.

13.4.5. Lorsque l'abonné dispose d'un terminal 3G paramétré sur le réseau 3G d'Orange France, les communications wap et web sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau 3G d'Orange France, pour quelque cause que ce soit, l'abonné en est informé et peut passer ses communications wap et web en mode gprs, edge ou csp selon la disponibilité du réseau gsm d'Orange France.

### 13.4.6. Accès web en Wi-Fi

Le service Orange Wi-Fi permet à l'abonné possédant un PDA ou un ordinateur portable compatible Wi-Fi de se connecter à l'internet en haut débit sans fil depuis les zones couvertes par le réseau Wi-Fi d'Orange et de ses partenaires. L'activation de ce service est effectuée automatiquement lors de la souscription du contrat Orange.

Préalablement à tout accès sur le réseau Wi-Fi Orange, l'abonné est tenu de composer le #125# sur son mobile, sous réserve que celui-ci soit compatible, afin d'obtenir un code d'accès autorisant la connexion en Wi-Fi sur internet. Les communications Wi-Fi passées sur le réseau Wi-Fi d'Orange France sont facturées conformément à la fiche tarifaire de l'offre mobile en vigueur.

L'abonné peut obtenir les conditions d'utilisation complètes du service Orange Wi-Fi sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) ou sur [www.orange-wifi.com](http://www.orange-wifi.com).

13.4.7. A l'exception de ceux dont elle est l'éditeur, Orange France ne saurait être tenu responsable des services et contenus accessibles depuis le wap et/ou le web, sur la nature et les caractéristiques desquels elle n'exerce aucun contrôle. Orange France appelle l'attention de l'abonné sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles depuis le wap et/ou le web, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs. S'agissant des produits ou des services sur le réseau internet, l'abonné adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus par ceux-ci ou à la vente des produits par ceux-ci.

L'abonné reconnaît que les données émises ou reçues sur le wap et/ou le web ne sont pas protégées et que la communication de toute information est effectuée à ses risques et périls. Il reconnaît également que l'utilisation des contenus et services depuis le wap et/ou le web peut être réglementée, notamment par des droits de propriété, et qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait de ces contenus.

13.4.8. L'abonné s'interdit de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau d'Orange France et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication sous peine de voir sa responsabilité engagée. L'abonné s'interdit de transmettre des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité. L'abonné s'interdit de transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment de se livrer à du « spam » et à la diffusion de « junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie d'Orange France, de ses abonnés ou de son réseau.

13.4.9. L'abonné reconnaît également être informé des caractéristiques et des limites de l'internet et notamment,

reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

13.4.10. Certains contenus accessibles depuis le WAP et/ou le web pouvant heurter la sensibilité des mineurs, Orange met à la disposition de ses abonnés un filtre parental permettant de bloquer l'accès à l'internet, l'accès aux services de charme et aux sites sensibles disponibles sur les portails Orange World et Gallery. Le filtre parental peut être activé à la demande de l'abonné lors de la souscription d'une offre d'abonnement Orange et après cette souscription en s'adressant à son service clients. L'abonné, titulaire de la ligne, peut y mettre fin sur simple appel auprès de son service clients après vérification de son identité.

13.5. Dans le cadre des offres permettant l'accès au réseau 3G d'Orange France, l'abonné a la possibilité d'effectuer et de recevoir des appels en visiophonie. Ce service est disponible entre terminaux et sur réseaux compatibles 3G. Orange France n'exerce aucun contrôle sur le contenu des communications. Par conséquent, la responsabilité d'Orange France ne saurait être engagée en raison du contenu des communications.

13.6. Pour des raisons techniques, l'accès à certains numéros à tarification ou fonctionnement spéciaux n'est pas possible. Leur liste est consultable auprès d'Orange France.

13.7. Le report du crédit ou des minutes permet, sous réserve de souscrire une offre d'abonnement ou une option permettant l'accès à ce service, de reporter le crédit ou les minutes de communication inutilisées du forfait, selon l'offre d'abonnement choisie, sur le mois suivant. Ce report est non-cumulable d'un mois sur l'autre. Ce report est décompté à l'issue du forfait mensuel en cours et ne peut jamais être supérieur au forfait Orange choisi, le mois précédent, par l'abonné. Il s'effectue à la date de réinitialisation mensuelle de l'abonnement, précisée à l'abonné dans les conditions particulières d'abonnement, signées par l'abonné.

13.8. La messagerie vocale permet à l'abonné de recevoir, à tout moment en cas d'inaccessibilité ou de non-réponse de son téléphone mobile, les messages vocaux correspondants. La confidentialité des messages déposés dans la messagerie de l'abonné est assurée par un « code secret » et personnel de consultation qu'il appartient à l'abonné de programmer. La responsabilité de Orange France ne saurait être engagée en cas d'utilisation de ce code par un tiers.

13.9. La garantie « en cas de vol »

Extraits des conditions générales des contrats d'assurance collectifs n° 2.200.861 et n° 2.200.687 souscrits par Orange France SA, par l'intermédiaire de SPB, SA à directoire et conseil de surveillance, Société de courtage d'assurances au capital de 251 700 euros - 305 109 779 RCS Le Havre - siège social : 71, quai Colbert 76600 Le Havre (garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du code des Assurances), auprès de AIG Europe, entreprise régie par le code des Assurances, SA au capital de 25 000 000 d'euros - RCS Nanterre B 552 128 795 000 135 - Tour AIG 92079 La Défense 2 Cedex, et soumise à l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutualités - 61, rue Taitbout 75436 Paris Cedex 09.

La souscription à l'offre mobile Orange permet à l'abonné de bénéficier d'une assurance offerte par Orange à l'abonné : la garantie « en cas de vol ». La garantie « en cas de vol » permet à l'abonné de déroger à certaines stipulations de l'article 11.3 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange.

13.9.1. Définitions :

- Assuré : l'abonné à une offre mobile Orange en cours de validité.

- Appareil : le téléphone mobile (à l'exception des téléphones satellite) utilisé avec la Carte SIM/USIM.

- Agression : Toute menace ou violence physique exercées par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de l'Appareil.

- Accessoires : accessoires connexes à l'Appareil définis comme étant le chargeur à usage privé, le kit piéton, l'oreillette, le kit mains-libres sans installation fixe, la housse, l'étui, le tour de cou.

- Carte SIM/USIM : La carte délivrée au titre d'un abonnement à l'offre mobile Orange et utilisée pour le fonctionnement de l'Appareil.

- Effraction : Forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture d'un local immobilier, construit en dur, clos et couvert, ou d'un véhicule terrestre à moteur à 4 (quatre) roues, fermés à clé. Action frauduleuse permettant de libérer un dispositif de fermeture d'un local immobilier, construit en dur, clos et couvert, ou d'un véhicule terrestre à moteur à 4 (quatre) roues, fermés à clé, sans forcer, ni dégrader ledit dispositif de fermeture.

- Sinistre : événement susceptible, au sens des contrats d'assurance collectifs n° 2.200.861 et n° 2.200.687, de mettre en œuvre les garanties.

- Tiers : toute personne autre que l'Assuré, autre que son conjoint ou son concubin, autre que ses ascendants ou descendants, autre que ses préposés lorsque l'Assuré est une personne morale, et toute personne non autorisée par l'Assuré à utiliser sa Carte SIM/USIM.

- Vol caractérisé : Tout vol de l'Appareil et/ou de sa Carte SIM/USIM commis par un Tiers avec Agression ou avec Effraction.

- Vol à la tire : Acte frauduleux consistant à subtiliser l'Appareil et/ou sa Carte SIM/USIM en la prélevant sans Agression, de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Assuré au moment du Vol.

- Vol simple : tout type de vol - y compris le Vol

caractérisé et le Vol à la tire - de l'Appareil et/ou de sa Carte SIM/USIM.

- Vol caractérisé des Accessoires : Tout vol - avec ou sans celui de l'Appareil - des Accessoires commis par un Tiers avec Aggression ou avec Effraction.

13.9.2. Objet des garanties :

- En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM, en cas de Vol caractérisé ou de Vol à la tire pour les abonnés à une offre mobile Orange, et en cas de Vol simple pour les abonnés à une offre Orange Pro, l'abonné pourra, après avoir demandé à son service clients Orange la mise en opposition de la Carte SIM/USIM et sur présentation de la facture Orange correspondante à la période du Sinistre, obtenir le remboursement des communications frauduleuses effectuées par un Tiers avec la Carte SIM/USIM, avant la demande de mise en opposition de la Carte SIM/USIM (dans la limite de 3 000 euros par Sinistre et par an pour les abonnés à une offre Orange Pro et dans la limite de 500 euros par Sinistre et par an pour les autres abonnés à une offre mobile Orange) et dans les 48 (quarante-huit) heures suivant la date du Sinistre.

- En cas de Vol caractérisé des Accessoires, la garantie « en cas de vol » a pour objet de rembourser, uniquement à l'abonné d'une offre Orange Pro, le remplacement du ou des Accessoires volé(s) dans la limite de 80 (quatre-vingt) euros par Sinistre et par an.

13.9.3. Exclusions spécifiques à la garantie utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM en cas de Vol simple, Vol caractérisé et Vol à la tire :

- les utilisations frauduleuses effectuées après la date d'enregistrement de la demande de mise en opposition de la Carte SIM/USIM.

- les utilisations frauduleuses effectuées au-delà des 48 (quarante-huit) heures suivant la date du Sinistre.

13.9.4. Exclusions spécifiques à la garantie Vol caractérisé des Accessoires :

- le vol autre que le Vol caractérisé.

13.9.5. Exclusions communes à toutes les garanties :

- l'oubli volontaire ou par négligence, la perte ou la disparition de l'Appareil, de la Carte SIM/USIM, des Accessoires.

- le dommage accidentel, l'usure, l'oxydation, les pannes, défaillances, défauts, quelle qu'en soit la cause, de l'Appareil, de la Carte SIM/USIM, des Accessoires.

- la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou de toute personne autre qu'un Tiers,

- les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités,

- les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.

13.9.6. En cas de Sinistre :

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM, en cas de Vol caractérisé ou de Vol à la tire pour les abonnés à une offre mobile Orange, et en cas de Vol simple et/ou de Vol caractérisé des Accessoires pour les abonnés à une offre Orange Pro :

• Faire au plus tôt, dès le constat du vol, un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes mentionnant le vol.

• Téléphoner à Orange (39.70) qui mettra en opposition la Carte SIM/USIM et transmettra l'appel à SPB.

13.9.7. Pièces justificatives :

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM en cas de Vol simple, Vol caractérisé, Vol à la tire :

- la déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre,

- la facture Orange détaillée attestant le montant des communications effectuées frauduleusement par un Tiers,

- le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes,

En cas de Vol caractérisé des Accessoires:

- la déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre,

- le récépissé du dépôt de plainte pour Vol caractérisé auprès des autorités compétentes,

- la facture d'achat du ou des Accessoire(s) volé(s).

13.9.8. Fin de l'adhésion :

L'adhésion prend fin en cas de disparition ou de destruction totale de la Carte SIM/USIM ou de l'Appareil ou de l'Accessoire n'entrant pas la mise en jeu des garanties et si la Carte SIM/USIM ou l'Appareil ou l'Accessoire ne sont pas remplacés.

L'adhésion prend fin dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances, notamment en cas de résiliation des contrats d'assurance collectifs n° 2.200.687 ou/et n° 2.200.861 par l'Assureur ou par Orange France SA. L'adhésion prend fin en cas de résiliation par l'Assuré de son abonnement à l'offre mobile Orange, à la date de résiliation dudit abonnement.

#### Article 14 - Facturation des services

14.1. Les factures sont mensuelles, payables en euros, dans le délai maximum porté sur la facture et selon le mode de paiement retenu au moment de la souscription.

14.2. Les factures comprennent :

- les redevances d'abonnement mensuelles pouvant inclure un forfait de communication, et perçues d'avance pour la période de facturation suivante, étant précisé que la première facture peut également comporter un rappel d'abonnement calculé prorata temporis à compter de la date d'effet du contrat,

- le montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue,

- les frais de mise en service de la ligne,

- le cas échéant, les prestations optionnelles complémentaires,

- et les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange souscrite.

14.3. Tout retard de paiement, après mise en demeure

restée sans effet, entraînera l'application de plein droit d'une majoration égale à 1,5 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation.

Cette majoration est calculée sur le montant hors taxe des sommes dues, par périodes indivisibles de 15 jours à compter du 1<sup>er</sup> jour de retard.

14.4. Le décompte des éléments de facturation établi par Orange France et servant de base à la facture est opposable à l'abonné en tant qu'élément de preuve.

14.5. Orange tient à la disposition de l'abonné tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. En application du code des Postes et Communications électroniques, le délai de prescription des créances est de un an. Ce délai est interrompu dès que l'abonné adresse une réclamation écrite faite à Orange France ou dès que Orange France lui envoie toute relance de paiement, même par lettre simple.

14.6. Une avance sur consommation pourra être demandée à l'abonné lorsque le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six dernières périodes de facturation ou, si l'abonné à moins de 6 mois d'ancienneté, lorsque le montant des communications hors et au-delà du forfait excède 45 € TTC. Orange pourra procéder à la suspension du service ou limiter l'accès au service à la seule réception des communications en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par l'abonné. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir de l'abonné.

#### Article 15 - Le paiement par un tiers payeur

15.1. Est tiers payeur la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondant aux produits et services fournis à l'abonné par Orange France.

15.2. Le tiers payeur sera informé dans les conditions prévues à l'article 12 des présentes conditions générales, de toute modification des tarifs de produits et services fournis à l'abonné.

15.3. Pour qu'un tiers payeur soit admis comme débiteur d'Orange France, l'abonné s'engage à fournir à Orange France les documents prévus à l'article 2 selon la qualité du tiers payeur proposé.

15.4. L'abonné fournit au service clients Orange une attestation du tiers payeur jointe au présent contrat, par laquelle il s'engage à payer le prix des produits et services fournis par Orange France à l'abonné dans les conditions prévues à l'article 14.

15.5. L'abonné s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au service clients d'Orange France (cf. article 16).

15.6. En cas de défaillance du tiers payeur, l'abonné n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

#### Article 16 - Réclamation de l'abonné

16.1. Toute réclamation doit être adressée en premier lieu au service clients Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture de l'abonné.

16.2. En recours, l'abonné peut, lorsqu'il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante de la part du service clients Orange, s'adresser par écrit au Service National Consommateurs, Orange mobile - 33732 Bordeaux Cedex 9, sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale.

16.3. Les réclamations adressées au service clients Orange et au Service National Consommateurs sont traitées dans un délai de 30 jours à compter de la demande de l'abonné.

16.4. Lorsque le recours visé ci-dessus a été épousé, l'abonné peut saisir directement ou par l'intermédiaire d'une organisation de consommateurs ou d'utilisateurs, le médiateur des communications électroniques en adressant un courrier accompagné d'une copie des documents justifiant sa demande au Médiateur des communications électroniques - BP 999 - 75829 Paris Cedex 17. Le médiateur traitera la demande du client si elle est recevable.

#### Article 17 - Attributions de compétence

Lorsque l'abonné est commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leurs différends aux tribunaux relevant de la Cour d'appel de Paris.

#### Article 18 - Informatique et Libertés - Annuaire

18.1. Les informations relatives à l'abonné recueillies par Orange France sont traitées dans le cadre de l'exécution du présent contrat conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Elles peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne aux fins de l'exécution du contrat. Les informations concernant l'abonné peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service clients Orange, ou par tout autre moyen indiqué par Orange France, en justifiant de son identité.

18.2. Orange France pourra utiliser ces informations, notamment les données de trafic, en vue de développer et de commercialiser des produits et services. Orange France pourra par ailleurs utiliser ces informations dans le cadre d'opérations de marketing direct, en adressant à l'abonné des messages relatifs à ses produits et services, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, sauf opposition expresse de l'abonné effectuée auprès du service clients Orange, ou par tout autre moyen indiqué par Orange France.

18.3. Orange France pourra communiquer ces informations à ses prestataires aux fins de l'exécution d'un

service ou d'études s'inscrivant dans le cadre de ses activités. Sauf opposition expresse de l'abonné, les informations le concernant pourront être communiquées à des partenaires pour des opérations commerciales ou la commercialisation des offres Orange.

En cas d'utilisation d'un service géolocalisé, Orange France communique au prestataire tiers en charge de l'exécution du service les données de localisation géographique de l'abonné. Cette communication est strictement contrôlée. Elle est utilisée par le prestataire de service exclusivement pour la délivrance du service géolocalisé.

18.4. Le numéro mobile de l'abonné, à l'exclusion de toute autre donnée, est inscrit par Orange France dans une base de données consultable par ses clients en composant le 732 depuis leur terminal mobile. La consultation de cette base de données permet de connaître, pour un numéro mobile, l'appartenance de ce numéro au réseau Orange.

18.5. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives à l'abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile. Conformément à la loi Informatique et Libertés, l'abonné peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL, Service des consultations, TSA n° 90003, 93588 Saint-Ouen Cedex. Le droit de rectification ou d'opposition concernant les informations s'exerce directement auprès du service clients Orange.

#### 18.6. Annuaire

L'abonné peut, s'il le souhaite, faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques édités et diffusés sur support papier et/ou électronique sous leur responsabilité.

L'abonné peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du numéro mobile sous réserve de l'accord de celui-ci. L'abonné a la possibilité de faire paraître dans les annuaires et services de renseignements les données suivantes : numéro mobile, nom, prénom, ou raison sociale, adresse postale, profession ou activité, et adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques. Sous réserve d'homonymie, l'abonné a le droit de ne faire paraître que l'initiale de son prénom dans les annuaires et services de renseignements.

L'abonné peut ne faire paraître que le nom et le code postal de sa commune sauf dans le cas d'une adresse professionnelle.

L'abonné peut demander que ses coordonnées ne puissent pas être retrouvées à partir de son numéro mobile (option anti-annuaire inversé).

A l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre Orange et l'abonné, les coordonnées de l'abonné figurant dans les listes transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques ne sont pas utilisées à des fins de prospection directe sauf accord exprès de l'abonné. Les données transmises par l'abonné au titre des options annuaire choisies seront traitées par Orange France conformément aux choix exprimés et aux finalités acceptées à l'occasion de la souscription du contrat d'abonnement. L'abonné peut également, à tout moment et gratuitement, modifier les données, ses choix de parution et de protection, conformément à l'article 18.1. Orange France transmettra les modifications aux tiers auxquels Orange France aura préalablement communiqué les données précitées afin que ceux-ci les prennent en compte sous leur responsabilité.

#### Suspension du service et fin de la période contractuelle

##### Article 19 - Suspension du service

19.1. En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après mise en demeure adressée par tout moyen, restée sans effet pendant le délai indiqué, le service pourra être suspendu par Orange France.

19.2. Le service sera également suspendu dans les mêmes conditions si l'abonné manque à l'une des obligations prévues aux articles 10 et 13.4 ainsi que s'il utilise un terminal mobile déclaré volé.

19.3. La suspension du service peut intervenir dans les mêmes conditions pour des dettes nées d'autres contrats d'abonnement souscrits auprès de Orange France, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, que ces conventions soient antérieures ou postérieures au présent contrat.

19.4. Pour des raisons impératives de sécurité, Orange France peut, soit suspendre la ligne avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne, demander à l'abonné de ne pas utiliser sa ligne temporairement. Dans cette hypothèse, tant que l'abonné continue à utiliser sa carte SIM/USIM, il reste responsable des communications susceptibles d'être passées à partir de cette dernière.

19.5. Dans l'hypothèse du paiement par un tiers payeur, si le tiers payeur manquait à son obligation de paiement, la ligne est suspendue par Orange France dans les conditions prévues au présent article 19.

19.6. Dans tous les cas visés par cet article, l'abonnement reste dû à Orange France pendant la période de suspension du service.

#### Article 20 - Résiliation du contrat

20.1. L'abonné peut mettre fin à son contrat par simple appel à son service clients Orange.

La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les deux mois suivant la réception de la demande de résiliation par Orange France. Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM/USIM. Toutefois, lorsque l'abonné résilie avant la fin de la période initiale prévue à l'article 8, et sauf application des dispositions de l'article 20.2, 20.3 et 20.8, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

20.2. Dans le cas prévu à l'article 12.3, l'abonné peut mettre fin à son contrat à compter de la notification par Orange France de la modification contractuelle et notamment de la hausse tarifaire et ce, pendant un délai de 4 mois à compter de la prise d'effet de cette modification par lettre recommandée avec accusé de réception. L'abonné obtiendra toutes les informations sur les modalités de cette résiliation en appelant son service clients Orange. Le contrat prend alors fin dans un délai de 7 jours à compter de la réception par Orange France de la lettre recommandée visée ci-dessus. Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable du forfait et/ou de l'abonnement ainsi que des communications passées.

20.3. L'abonné peut mettre fin à son contrat, pendant la période initiale prévue à l'article 8, selon les modalités prévues dans l'article 20.1 pour motif légitime, tel que : - adresse du titulaire de l'abonnement non couverte par le réseau GSM de Orange France et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date de mise en service de la ligne. Lors de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM et 3G d'Orange France, l'abonné est informé de la présence ou non de sa résidence principale en zone de couverture 3G. L'abonné ne saurait donc se prévaloir du défaut de couverture 3G de sa résidence principale pour obtenir la résiliation anticipée de son abonnement à une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM et 3G d'Orange France au cours de la période initiale d'engagement,

- déménagement de la résidence principale du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau GSM et/ou 3G d'Orange France, selon l'offre choisie par l'abonné, et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date du déménagement,

- déménagement à l'étranger,

- handicap physique incompatible avec l'utilisation d'un terminal mobile,

- mise en détention dans un établissement pénitentiaire,

- faillite personnelle, redressement judiciaire de l'abonné,

- surendettement de l'abonné,

- cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant l'abonné.

Pour exercer cette faculté de résiliation, l'abonné devra faire parvenir à Orange France avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes. La résiliation du contrat d'abonnement prend effet 7 jours après la date de réception des pièces justificatives. En cas de résiliation par l'abonné qui ne serait pas justifiée par les motifs qui précédent ou qui ne respecterait pas la procédure de résiliation du présent article, les dispositions de l'article 20.1 demeurent applicables.

20.4. L'abonné peut décider d'annuler sa demande de résiliation du contrat d'abonnement par simple appel au service clients Orange. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de 24 heures précédant la date de résiliation effective précisée par le service clients Orange.

20.5. L'abonné qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile associé au présent contrat d'abonnement vers

le réseau GSM d'un autre opérateur mobile métropolitain doit informer le service clients Orange de sa demande de portabilité sortante. L'abonné peut obtenir les conditions spécifiques applicables à la portabilité sortante sur simple appel au service clients Orange. L'attention de l'abonné est appelée sur le fait qu'une demande de portabilité sortante entraîne, au terme de la procédure correspondante, la résiliation de plein droit du contrat d'abonnement le liant à Orange France. La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les 2 mois suivant la réception par Orange France de la demande de résiliation avec demande de portabilité sortante.

20.6. Le présent contrat est résilié de plein droit en cas de retrait à Orange France des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du service.

20.7. Le contrat est résilié de plein droit par Orange France, 10 jours après la suspension du service dans les conditions prévues à l'article 19, sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange France accorde un délai supplémentaire à l'abonné pour s'acquitter de ses obligations. Lorsque cette résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'engagement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

20.8. Dans l'hypothèse où la connexion effective de l'abonné au réseau Orange France ne peut être effectuée ou si le délai de mise en service annoncé à l'article 7.2 du présent contrat n'est pas respecté, l'abonné pourra résilier son contrat de plein droit sans frais. Orange France s'engage à n'exiger ni une contrepartie financière, qui correspondrait à d'éventuels frais de résiliation ou à tout autre frais associé à la clôture du service ni, le cas échéant, le montant des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la période minimale d'engagement. Orange France s'engage par ailleurs à restituer les sommes perçues au titre de l'abonnement pendant la durée de l'indisponibilité du service, à l'exclusion des consommations éventuelles, dans la limite de deux (2) mois.

20.9. A l'expiration de l'abonnement et quelle qu'en soit la cause, l'abonné est tenu de restituer à Orange France la carte SIM/USIM. L'abonné demeure responsable, dans les conditions prévues aux articles 10 et 11 des présentes conditions générales, de la carte SIM/USIM, tant qu'elle n'a pas été restituée à Orange France.

#### Article 21 - Cas particulier des offres de service comprenant un nombre illimité de communications (voix/visio, data, SMS, MMS...)

Lorsque l'abonné souscrit ou bénéficie d'une offre de service comprenant un nombre illimité de communications, le type des communications limitées concernées est précisée dans les documents commerciaux relatifs à cette offre. Lorsque les communications limitées sont possibles, elles ne sont autorisées qu'entre personnes physiques (sauf communications data) et pour un usage personnel non lucratif direct.

Lorsque les communications limitées sont possibles vers des n° de mobiles Orange, le client est informé que sont exclus les n° de mobiles Orange ou attribués à d'autres fournisseurs de services de téléphonie mobile en cours de portabilité.

Orange France pourra, en cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service comprenant des communications illimitées, suspendre puis résilier de plein droit l'offre, conformément aux dispositions des articles 19 et 20 des présentes conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange. Constitutif notamment des cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service comprenant des communications illimitées :

- l'utilisation des communications illimitées à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,

- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,

- la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitées,

- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu,

- l'utilisation aux fins de pratiquer le peer to peer (qu'il s'agisse d'échange de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques...) et par quelque moyen que se soit,

- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non.

## Conditions spécifiques d'abonnement à l'offre Pro

#### Souscription de l'offre Pro

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de souscription d'un nouvel abonnement à l'offre Pro ou de positionnement d'un abonnement Orange existant sur l'offre Pro ; elles complètent les conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange quand elles ne les remplacent pas.

#### Article 1 - Modalités d'accès à l'offre Pro

1.1. Souscription d'un nouvel abonnement à l'offre Pro. La souscription d'un nouvel abonnement à l'offre Pro s'effectue en point de vente, auprès du service clients ou sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

1.2. Positionnement d'un abonnement Orange existant sur une offre Pro. La demande de modification d'un abonnement Orange existant afin de le positionner sur l'offre Pro s'effectue auprès du service clients. La modification d'un abonnement Orange existant avec positionnement sur l'offre Pro ne prend effet qu'à compter de la prochaine facture de l'abonné, sous réserve que celui-ci ait respecté, pour formuler sa demande, un délai de 15 jours avant la date de facturation.

1.3. Date de conclusion et prise d'effet. Toute demande d'abonnement à l'offre Pro est soumise à une étude financière avant acceptation par Orange France. Orange France dispose d'un délai de 2 jours pour accepter ladite demande d'abonnement. A l'issue de ce délai, le contrat

est réputé conclu. Le contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne qui ne saurait excéder 30 jours à compter de sa date de conclusion définie ci-avant.

#### La période contractuelle

##### Article 2 - Le forfait Pro

Le forfait Pro est un forfait mensuel donnant droit, chaque mois, à un crédit de communication variable selon le forfait Pro choisi et donnant accès au réseau GSM et/ou 3G à partir d'un terminal mobile GSM/3G. Toutes les communications de l'abonné sont décrémentées du forfait Pro dans les conditions fixées par la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange France.

### Article 3 - Modification de l'abonnement

L'abonné à l'offre Pro peut choisir de positionner son abonnement sur un autre forfait de la gamme Pro ou sur une autre formule d'abonnement Orange dans les conditions visées à l'article 12.4 des conditions générales d'abonnement. Ces modifications prennent effet à compter de la prochaine réinitialisation mensuelle de l'abonnement, sous réserve que l'abonné ait respecté un préavis de 15 jours.

Le positionnement d'une offre Pro sur une autre formule d'abonnement Orange fait perdre le bénéfice du crédit restant, le cas échéant, sur le forfait Pro de l'abonné à la date de la prise d'effet de la modification. Les présentes conditions spécifiques n'ont alors plus vocation à s'appliquer.

### **Suspension du service et fin de la période contractuelle**

#### Article 4 - Suspension optionnelle

L'abonné peut, à tout moment, demander la suspension de son abonnement pour la période de son choix entre

1 et 3 mois sur simple appel à son service clients. L'abonné a la possibilité d'exercer cette option dans la limite d'une demande par année glissante. Le montant des frais de suspension est spécifié dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange France.

La demande de suspension optionnelle suspend exclusivement l'émission de communications. En revanche, l'abonné peut continuer à recevoir des communications. Si la demande de suspension optionnelle intervient alors que celui-ci se trouve encore dans sa période initiale d'engagement telle que définie à l'article 8 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange, cette dernière se trouve prolongée pour une durée équivalente au nombre de mois pendant lesquels la suspension optionnelle a été mise en place. Pendant toute la période de suspension, l'abonné continue à recevoir des factures. A l'issue de cette période, l'abonné sera remboursé des redevances d'abonnement et des options éventuellement souscrites ayant été facturées au cours de la période de suspension.

#### Article 5 - Résiliation

Conformément à l'article 20 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange, l'abonné peut également mettre fin à son contrat d'abonnement à l'offre Pro dans tous les cas et selon les modalités prévus par cet article.

### Article 6 - Cas particulier de la souscription d'un forfait BlackBerry

6.1. Le forfait BlackBerry est un forfait mensuel donnant droit à un crédit de communications WAP et WEB permettant d'accéder au service BlackBerry. Ces communications sont décrémentées du forfait BlackBerry dans les conditions fixées par la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange France.

6.2. Le service BlackBerry est proposé par la société Research in Motion Limited. Il permet de consulter ses mails et d'y répondre depuis un terminal compatible, de communiquer en déplacement avec ce terminal pour recevoir, consulter et envoyer des mails.

6.3. L'accès au service BlackBerry nécessite l'acceptation préalable des conditions d'utilisation du service accessibles depuis un terminal compatible.

## **Conditions spécifiques d'abonnement à l'offre Zap et à l'offre M6 mobile by Orange**

### **Souscription d'une offre Zap ou d'une offre M6 mobile by Orange**

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de souscription d'un nouvel abonnement à une offre Zap ou à une offre M6 mobile by Orange. Elles s'appliquent également en cas de positionnement d'un abonnement Orange existant sur une offre Zap ou sur une offre M6 mobile by Orange ; elles complètent les conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange quand elles ne les remplacent pas.

#### Article 1 - Définition des offres Zap et M6 mobile by Orange

Les offres Zap et M6 mobile by Orange sont réservées aux particuliers agissant comme tels en dehors de toute activité professionnelle. Elles consistent en une formule d'abonnement donnant accès au réseau GSM et/ou 3G d'Orange pour les abonnés possédant un terminal mobile GSM/3G.

Elles permettent d'une part, de bénéficier d'un forfait mensuel de communication dont la durée varie selon l'offre choisie et, d'autre part, d'émettre des communications lorsque ce forfait est éprouvé dans la limite d'un crédit de communications prépayées affecté à un compte rechargeable, le compte mobile.

#### Article 2 - Modalités d'accès aux offres Zap et M6 mobile by Orange

2.1. Souscription d'un nouvel abonnement Zap ou M6 mobile by Orange. La souscription s'effectue en point de vente ou dans le cadre d'une vente à distance. La durée initiale d'engagement est de 12 ou 24 mois selon l'offre choisie.

2.2. Activation de la ligne dans le cadre d'une offre M6 mobile souscrite à distance.

Lorsque l'abonné souscrit une offre M6 mobile dans le cadre d'une vente à distance, celui-ci peut obtenir l'activation de sa ligne en appelant le service d'activation dont les coordonnées lui sont préalablement transmises. Le positionnement de son abonnement sur une offre M6 mobile intervient dès réception du dossier d'abonnement comprenant les pièces justificatives (définies à l'article 2 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange), ainsi que le contrat d'abonnement complété, daté et signé par le client. A défaut de réception du dossier d'abonnement dans les 8 jours suivant l'activation de la ligne, le contrat sera résilié de plein droit, la redevance d'abonnement et les communications effectuées restant dues jusqu'à la date de résiliation.

2.3. Positionnement d'un abonnement Orange existant sur une offre Zap ou M6 mobile by Orange.

La demande de modification d'un abonnement Orange existant afin de le positionner sur une offre Zap ou M6 mobile by Orange s'effectue auprès de son service clients. La modification d'un abonnement Orange existant avec positionnement sur une offre Zap ou M6 mobile by Orange ne prend effet qu'à compter de la prochaine facture de l'abonné, sous réserve que celui-ci ait respecté, pour formuler sa demande, un délai de 15 jours avant la date de facturation.

### **La période contractuelle**

#### Article 3 - Fonctionnement du compte mobile

Le compte mobile est un compte rechargeable auquel l'abonné affecte un crédit de communication. L'abonné peut, à tout moment pendant la durée de son abonnement, acquérir un crédit de communication et

l'affecter à son compte mobile. A cet effet, l'abonné peut utiliser une ou plusieurs recharges pré-paiées mobicarte en se conformant aux instructions figurant sur ces recharges sauf recharges réservées aux clients mobicarte. Il peut également acquérir son crédit de communication et l'affecter à son compte prépayé au moyen de sa carte bancaire, en se conformant aux instructions qui lui sont données sur le serveur vocal du n°556 ou en composant le #123# sur son terminal mobile si celui-ci est compatible, ou opter pour un prélèvement sur compte bancaire ou postal. Le solde du compte mobile au moment du rechargeage est augmenté du montant du crédit de rechargeage acquis. Un sms confirme à l'abonné dans un délai de 48 heures le montant du rechargeage effectué et le nouveau solde de son compte mobile. La réception de ce sms est subordonnée à la mise sous tension et à la présence du mobile de l'abonné dans la zone de couverture du service Orange. Le coût de la communication vers le n° 556, le montant minimum du crédit de communication que l'abonné peut acheter et affecter à son compte mobile, ainsi que le montant maximum de ce crédit figurent dans la fiche tarifaire de l'offre mobile en vigueur.

Le montant cumulé maximum des crédits de communication que l'abonné peut acquérir par carte bancaire et affecter à son compte mobile sur une période d'un mois calendaire figure également dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange France. Le crédit de communication acquis par l'abonné et affecté à son compte mobile est valable pendant toute la durée de l'abonnement à l'offre Zap ou M6 mobile by Orange. Il appartient à l'abonné de veiller à ce que le crédit de communication affecté à son compte mobile soit suffisant pour ne pas s'exposer à une interruption de communication. Lorsqu'il devient inférieur à 0,30 euro, l'abonné ne peut plus émettre de communications sans acquérir un nouveau crédit de communication et l'affecter à son compte mobile. Lorsque le solde de son compte mobile atteint 0 euro, trois bips sonores en informant l'abonné. De la même manière, le crédit de communication doit être strictement supérieur à 0 euro pour pouvoir bénéficier des appels illimités, notamment sur les forfaits M6.

#### Article 4 - Renvoi d'appels

Dans le cadre des offres Zap et M6 mobile by Orange, le service de renvoi d'appels n'est pas disponible.

#### Article 5 - Modification de l'abonnement

L'abonné à une offre Zap ou M6 mobile by Orange peut choisir de positionner son abonnement sur une autre formule d'abonnement Orange dans les conditions visées à l'article 12.4 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange. Cette modification prend effet à compter de la prochaine réinitialisation mensuelle de l'abonnement, sous réserve que l'abonné ait respecté un préavis de 15 jours. Les présentes conditions spécifiques n'ont alors plus vocation à s'appliquer. Tout crédit de communication que l'abonné a affecté à son compte mobile et non utilisé par celui-ci le jour de modification de l'abonnement est automatiquement et irrévocablement perdu.

#### Article 6 - Note d'information et échéancier

6.1. Une note d'information est remise à l'abonné au moment de la souscription de son abonnement à une offre Zap ou M6 mobile by Orange ou du positionnement de son abonnement Orange existant sur une offre Zap ou M6 mobile by Orange. Cette note précise :

- La redevance d'abonnement due au titre de la période minimale d'abonnement à une offre Zap ou M6 mobile by Orange en cas de souscription d'un nouvel abonnement ou en cas de positionnement d'un abonnement Orange existant sur une offre Zap ou M6 mobile by Orange, la redevance d'abonnement due au titre de la période minimale d'abonnement restant à courir.

- La redevance mensuelle d'abonnement due à compter de la fin de la période minimale d'abonnement.

- Les frais de mise en service.

- Les autres frais dus au titre du présent contrat, hors coût des options éventuellement souscrites.

6.2. Un échéancier annuel est envoyé à l'abonné. Cet échéancier précise la redevance d'abonnement mensuelle sur une période de 12 mois, indépendamment de l'engagement de l'abonné, le montant mensuel des options éventuellement souscrites et des réductions dont bénéficie l'abonné.

6.3. Les sommes ci-dessus sont payables en euros selon le mode de paiement retenu au moment de la souscription, et conformément à l'échéancier mensuel figurant sur la note d'information mentionnée en article 6.1 des présentes conditions spécifiques ainsi qu'à l'échéancier annuel mentionné en article 6.2 des présentes conditions spécifiques.

6.4. Les articles 14.1 et 14.2 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange ne s'appliquent pas à la présente offre.

6.5. A tout moment, l'abonné peut demander à Orange France une note récapitulative d'une part des crédits de communication qu'il a acquis et affecté à son compte mobile au cours des 12 derniers mois ou depuis sa dernière demande si celle-ci date de moins de 12 mois, et d'autre part du détail des communications passées sur cette même période, cette demande valant également pour les 4 mois à venir.

### **Suspension du service et fin de la période contractuelle**

#### Article 7 - Suspension du service

Dans le cas visé à l'article 19.1 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange, la suspension du service intervient en cas de non-paiement total ou partiel des sommes dues à Orange France à la date figurant sur l'échéancier de paiement et après mise en demeure restée sans effet pendant le délai indiqué.

#### Article 8 - Résiliation

8.1. Conformément à l'article 20 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange, l'abonné peut également mettre fin à son contrat d'abonnement à l'offre Zap ou à l'offre M6 mobile by Orange dans tous les cas et selon les modalités prévus par cet article.

8.2. Tout crédit de communication que l'abonné a affecté à son compte mobile et non utilisé par celui-ci le jour de la résiliation du présent contrat est automatiquement et irrévocablement perdu.

#### Article 9 - Communications des données à M6 et utilisation des informations relatives à l'abonné

Orange France pourra transmettre les informations relatives à l'abonné à son partenaire M6 pour la fourniture de l'offre M6 mobile by Orange et, le cas échéant, à des fins de prospection commerciale pour des produits et services en relation avec cette offre par voie notamment de courrier électronique (SMS, MMS, mail...).

## **Conditions spécifiques du mode international sur une offre Pro, Intense, Classique, Zap et M6 mobile by Orange**

### **L'accès au mode international sur une offre Pro, Intense, Classique, Zap et M6 mobile by Orange**

#### Article 1 - Conditions générales applicables

Les présentes conditions spécifiques relèvent des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile

Orange et des conditions spécifiques d'abonnement des offres Pro, Intense, Classique, Zap et M6 mobile by Orange.

## Article 2 - Définition du mode international

2.1. Le mode international permet à l'abonné ayant souscrit une offre Pro, Intense, Classique, Zap ou M6 mobile by Orange d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM Orange des communications nationales et internationales ainsi que des SMS, des MMS et de la navigation sur Orange World à partir de certains réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec Orange France. Il appartient à l'abonné ayant souscrit une offre Pro, Intense, Classique, Zap ou M6 mobile by Orange de s'adresser au service clients Orange afin de connaître l'ensemble des pays couverts.

Le service de radiocommunication mobile n'est accessible à l'étranger que dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités.

2.2. L'abonné à une offre Zap ou M6 mobile by Orange qui souhaite émettre un appel depuis certains pays (liste disponible sur simple demande auprès du service clients) est tenu de composer préalablement le #123# depuis son terminal mobile, sous réserve que celui-ci soit compatible et que l'opérateur étranger ait mis en place ce service.

La réception et l'émission de SMS et l'accès au WAP et au WEB sur les réseaux GSM/GPRS/EDGE et 3G des opérateurs étrangers ne sont possibles que dans les pays où les opérateurs étrangers ont mis en place ce service et ont passé un accord d'itinérance internationale en mode GSM/GPRS/EDGE et 3G avec Orange France.

Le service MMS est disponible sur les réseaux GPRS/EDGE/3G des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale en mode GPRS/EDGE/3G avec Orange France. L'émission ou la réception de MMS à l'étranger n'est possible qu'entre les mobiles compatibles MMS des opérateurs métropolitains.

Le service de visiophonie est disponible entre terminaux

compatibles sur les réseaux 3G des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale en mode 3G avec Orange France.

### La période contractuelle

#### Article 3 - Modalités d'accès, durée et prise d'effet

3.1. L'accès au mode international est effectué automatiquement lors de la souscription d'une offre Zap ou M6 mobile by Orange et dans les 4 jours suivant la souscription d'une offre Pro.

3.2. Le mode international est accessible dans un délai de quatre (4) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription d'une offre Pro, Intense, ou Classique

3.3. L'accès au mode international est gratuit et sans limite de validité.

#### Article 4 - Communications

4.1. Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange.

L'abonné ayant souscrit une offre Zap ou M6 mobile by Orange doit disposer d'un crédit suffisant sur son compte mobile pour permettre l'émission ou la réception de telles communications.

4.2. La consultation de la messagerie vocale Orange à l'étranger et l'accès au WAP et au WEB sur les réseaux GSM des opérateurs étrangers sont décomptés au prix d'un appel émis depuis l'étranger vers la France métropolitaine.

## Article 5 - Obligations et responsabilité de Orange France

Orange France prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service Orange. Toutefois, la responsabilité de Orange France ne pourra être engagée en raison :

- de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'un incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant Orange France à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association.

### Article 6 - Responsabilité de l'abonné

Il appartient à l'abonné ayant souscrit une offre Pro, Intense, Classique, Zap ou M6 mobile by Orange de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie vocale car certaines fonctions doivent être activées par l'abonné à partir de la France métropolitaine. L'abonné qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine peut renvoyer, préalablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale.

### La fin de la période contractuelle

#### Article 7 - Résiliation

L'abonné ayant souscrit une offre Pro, Intense, Classique, Zap ou M6 mobile by Orange peut mettre fin au mode international sur simple appel téléphonique au service clients Orange.

## Conditions spécifiques d'abonnement aux offres Intense

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de souscription d'un nouvel abonnement à l'offre Intense ou de migration d'une offre Orange existante vers une offre Intense ; elles complètent les conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange quand elles ne les remplacent pas.

### La souscription d'une offre Intense

**Article 1 - Modalités d'accès à une offre Intense**  
1.1. Souscription d'un abonnement à une offre Intense. La souscription d'un abonnement à une offre Intense s'effectue en point de vente, auprès du service clients ou sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

1.2. Positionnement d'un abonnement Orange existant sur une offre Intense. La demande de modification d'un abonnement Orange existant afin de le positionner sur une offre Intense s'effectue en point de vente, auprès du service clients ou sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) - La modification d'un abonnement Orange existant avec positionnement sur l'offre Intense ne prend effet qu'à compter de la prochaine facture de l'abonné, sous réserve que celui-ci ait respecté, pour formuler sa demande, un délai de 15 jours avant la date de facturation.

1.3. Date de conclusion et prise d'effet. Toute demande d'abonnement à l'offre Intense est soumise à une étude financière avant acceptation par Orange France. Orange France dispose d'un délai de 2 jours pour accepter ladite demande d'abonnement.

A l'issue de ce délai, le contrat est réputé conclu. Le contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne qui ne saurait excéder 30 jours à compter de sa date de conclusion définie ci-avant.

### La période contractuelle

#### Article 2 - Les offres Intense

Les offres Intense permettent de bénéficier, d'une part, d'un forfait mensuel de communication, dont la durée varie selon l'offre choisie et, d'autre part, à un crédit de SMS variables selon le forfait choisi. Elles donnent accès aux réseaux GSM et/ou 3G à partir d'un terminal mobile GSM/3G.

Toutes les communications de l'abonné sont facturées dans les conditions fixées par la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange France. Le descriptif des services inclus dans les offres Intense ainsi que des services optionnels ou de l'avantage étudiant pouvant être souscrits figure dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange France.

#### Article 3 - Modification de l'abonnement

L'abonné à l'offre Intense peut choisir de positionner son abonnement sur un autre forfait de la gamme Intense ou sur une autre formule d'abonnement Orange dans les conditions visées à l'article 12.4 des conditions générales d'abonnement. Cette modification prend effet à compter de la prochaine réinitialisation mensuelle de l'abonnement, sous réserve que l'abonné ait respecté un préavis de 15 jours. Le positionnement d'une offre Intense vers une autre offre dans les 12 mois suivant la souscription du forfait fait l'objet de frais de transfert dont le montant est spécifié sur la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange.

Le positionnement d'une offre Intense sur une autre formule d'abonnement Orange fait perdre le bénéfice du crédit restant, le cas échéant, sur le forfait de l'abonné à la date de la prise d'effet de la modification. Les présentes conditions spécifiques n'ont alors plus vocation à s'appliquer.

### Suspension du service et fin de la période contractuelle

#### Article 4 - Suspension optionnelle

L'abonné peut, à tout moment, demander la suspension de son abonnement pour la période de son choix entre 1 et 3 mois sur simple appel à son service clients. L'abonné a la possibilité d'exercer cette option dans la limite d'une demande par année glissante.

Le montant des frais de suspension est spécifié dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange France.

La demande de suspension optionnelle suspend exclusivement l'émission de communications. En revanche, l'abonné peut continuer à recevoir des communications.

Si la demande de suspension optionnelle intervient alors que celui-ci se trouve encore dans sa période initiale d'engagement telle que définie à l'article 8 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange, cette dernière se trouve prolongée pour une durée équivalente au nombre de mois pendant lesquels la suspension optionnelle a été mise en place. Pendant toute la période de suspension, l'abonné continue à recevoir des factures. A l'issue de cette période, l'abonné sera remboursé des redevances d'abonnement et des options éventuellement souscrites ayant été facturées au cours de la période de suspension.

#### Article 5 - Résiliation

Conformément à l'article 20 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange, l'abonné peut mettre fin à son contrat d'abonnement à l'offre Intense dans tous les cas et selon les modalités prévus par cet article.

## Conditions spécifiques d'abonnement aux offres Internet Everywhere

Les offres Internet Everywhere permettent, à partir de la carte PCMCIA compatible et conçue pour recevoir la carte SIM/USIM remise à l'abonné, d'effectuer des connexions DATA et des échanges de données sur les réseaux 3G, EDGE/GPRS/GSM et Wi-Fi d'Orange France et sur les réseaux 3G, EDGE/GPRS/GSM et Wi-Fi des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale avec Orange France.

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de souscription d'un abonnement à l'une des offres Internet Everywhere. Elles complètent les conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange quand elles ne les remplacent pas.

### La souscription d'une offre Internet Everywhere

#### Article 1 - Modalités d'accès à une offre Internet Everywhere

La souscription d'un abonnement à une offre Internet Everywhere s'effectue en point de vente, auprès du service clients ou sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

Toute demande d'abonnement à l'une des offres Internet Everywhere est soumise à une étude financière avant acceptation par Orange France. Orange France dispose d'un délai de 2 jours pour accepter ladite demande d'abonnement. A l'issue de ce délai, le contrat est réputé conclu.

Le contrat prend effet à la date de mise en service de l'offre Internet Everywhere qui ne saurait excéder 30 jours à compter de sa date de conclusion définie ci-avant.

### La période contractuelle

#### Article 2 - Les offres Internet Everywhere

Les offres Internet Everywhere sont commercialisées sous la forme de forfaits mensuels donnant droit, chaque mois, à un nombre de connexions DATA variable selon le forfait choisi.

Toutes les connexions de l'abonné sont facturées dans les conditions fixées par la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange France. Dans le cadre de la souscription d'une offre Internet Everywhere, le service de suivi de consommation par le #123# n'est pas disponible. L'abonné pourra obtenir toutes les informations relatives à la consommation de son forfait Internet Everywhere sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) - Les offres Internet Everywhere permettent à l'abonné possédant un PDA ou un ordinateur portable compatible d'accéder au Wi-Fi et ainsi de se connecter à l'internet depuis les zones couvertes par le réseau Wi-Fi d'Orange et de ses partenaires. Après avoir souscrit l'une des offres Internet Everywhere, l'abonné reçoit, par SMS, des codes personnels lui permettant d'accéder au Wi-Fi. L'abonné est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de ce code. En tout état de cause, l'abonné est responsable

de l'utilisation et de la conservation en l'absence de toute faute commise par Orange France.

#### Article 3 - Obligations de l'abonné

Dans le cadre de la souscription d'une offre Internet Everywhere, l'abonné s'engage à utiliser la carte SIM/USIM qui lui a été remise avec une carte PCMCIA agréée. Orange France est matériellement et contractuellement indépendante de la carte PCMCIA utilisée par l'abonné. Toutes les dispositions relatives à la mise à disposition de la carte SIM par Orange France et notamment à sa perte ou à son vol prévues par l'article 11 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange s'appliquent à la mise à disposition de la carte SIM/USIM par Orange France. Toutes les obligations de l'abonné prévues à l'article 10 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange demeurent inchangées. Au titre de l'article 10.7 de ce même document, il est précisé que les offres Internet Everywhere ne peuvent être utilisées aux fins de voix sur IP ou aux fins de pratiquer le peer to peer et / ou le streaming (qu'il s'agisse d'échange de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques...) et par quelque moyen que ce soit.

#### Article 4 - Modification de l'abonnement

Par dérogation à l'article 12.4 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange, l'abonné à une

offre Internet Everywhere ne peut choisir de changer de forfait que pour l'un des autres forfaits de la gamme Internet Everywhere. Cette modification prend effet à compter de la prochaine réinitialisation mensuelle de l'abonnement, sous réserve que l'abonné ait respecté un préavis de 15 jours.  
Les modalités relatives à la modification de l'abonnement figurent dans la fiche tarifaire de l'offre mobile d'Orange France.

#### La fin de la période contractuelle

#### Article 5 - Suspension optionnelle

L'abonné peut, à tout moment, demander la suspension de son abonnement pour la période de son choix entre 1 et 3 mois sur simple appel à son service clients. L'abonné a la possibilité d'exercer cette option dans la limite d'une demande par année glissante. Le montant des frais de suspension est spécifié dans la fiche tarifaire

de l'offre mobile d'Orange France. La demande de suspension optionnelle suspend exclusivement l'émission de communications. En revanche, l'abonné peut continuer à recevoir des communications. Si la demande de suspension optionnelle intervient alors que celui-ci se trouve encore dans sa période initiale d'engagement telle que définie à l'article 8 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange, cette dernière se trouve prolongée pour une durée équivalente au nombre de mois pendant lesquels la suspension optionnelle a été mise en place. Pendant toute la période de suspension, l'abonné continue à recevoir des factures. A l'issue de cette période, l'abonné sera remboursé des redevances d'abonnement et des options éventuellement souscrites ayant été facturées au cours de la période de suspension.

#### Article 6 - Résiliation

Conformément à l'article 20 des conditions générales

d'abonnement à l'offre mobile Orange, l'abonné peut mettre fin à son contrat d'abonnement à l'offre Internet Everywhere dans tous les cas et selon les modalités prévues par cet article.

#### Article 7 - Cas particulier de la souscription des forfaits illimité soir et week-end et 3G+

Les forfaits illimité soir et week-end et 3G+ permettent d'effectuer des connexions DATA en France métropolitaine sur les réseaux 3G+, 3G, GPRS, EDGE, GSM et Wi-Fi. L'accès au réseau 3G+ avec les forfaits illimité soir et week-end et 3G+ nécessite d'être équipé d'une Carte PCM CIA compatible 3G+. Le réseau 3G+ constitue une extension du réseau 3G d'Orange France visant à accroître les débits des services de données par paquets. Les connexions des forfaits illimité soir et week-end et 3G+ sont décomptées dans les conditions fixées dans la fiche tarifaire de l'offre mobile en vigueur.

## Conditions spécifiques d'abonnement au forfait partagé

#### La souscription du forfait partagé

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de souscription d'un abonnement au forfait partagé ; elles complètent les conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange quand elles ne les remplacent pas.

#### Article 1 - Définition du forfait partagé

Le forfait partagé consiste en une formule d'abonnement incluant :

- de deux à cinq lignes de communications,
- et un forfait de communications commun à l'ensemble de ces lignes, dont la durée est variable selon le forfait partagé choisi.

#### Article 2 - Modalités d'accès au forfait partagé

L'abonnement au forfait partagé peut être souscrit en point de vente ou auprès du service clients Orange. Il peut être associé à l'achat de deux à cinq coffrets Orange. Dès la souscription, l'abonné peut demander l'attribution de deux à cinq lignes, chacune associée à un numéro d'appel propre et à une carte SIM.

#### La période contractuelle

#### Article 3 - Suivi de consommation

Dans le cadre du forfait partagé, le serveur vocal de suivi des consommations à l'offre Orange précise :  
- le nombre de minutes consommées par les lignes du forfait partagé, pour les communications pouvant être comprises dans le forfait ;  
- le montant des communications passées hors forfait.

#### Article 4 - Durée du contrat

En cas de souscription d'un abonnement au forfait partagé ou de rattachement d'un nouvel abonnement sur le forfait partagé, le contrat est à durée indéterminée, avec une période initiale minimum d'un an, conformément à l'article 8 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange.

#### Article 5 - Modification de l'abonnement

5.1. Séparation des lignes du forfait partagé.  
A tout moment, l'abonné peut choisir de sortir du forfait partagé l'une de ses lignes. Pour cela, il doit souscrire un nouveau contrat d'abonnement à l'une des offres Orange pour ladite ligne. Ce contrat d'abonnement est réputé avoir été souscrit par l'abonné à la date de mise en service de la ligne concernée. Il n'est alors plus soumis aux présentes conditions spécifiques.

5.2. Résiliation de l'une des lignes du forfait partagé.  
L'abonné au forfait partagé peut décider de résilier l'une de ses lignes, après expiration d'une période minimale de 12 mois à compter de la mise en service de ladite ligne. Il suffit à l'abonné d'en informer son service clients Orange. La résiliation de la ligne prendra effet dans les deux mois suivant la réception de la demande de résiliation par Orange France.

5.3. Changement de forfait.  
Par dérogation à l'article 12.4 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange, et à l'exception du cas prévu en article 5.4 ci-dessous, à compter de la date de souscription de son contrat, l'abonné au forfait partagé ne peut choisir de changer de forfait que pour l'un des forfaits partagés disponibles. Ce changement est gratuit et prend effet à compter de la prochaine facture sous réserve que l'abonné ait respecté un préavis

de 15 jours avant la date de facturation.

5.4. Passage du forfait partagé à une autre formule d'abonnement Orange

S'il ne reste qu'une ligne sur le forfait partagé de l'abonné, celui-ci doit changer de formule d'abonnement dans les conditions de l'article 12.4 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange. Les présentes conditions spécifiques n'ont alors plus vocation à s'appliquer.

#### Article 6 - Perte ou vol d'une carte SIM

Conformément à la procédure décrite en article 11.3 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange, l'abonné s'engage à informer Orange France de la perte ou du vol de l'une de ses cartes SIM. Dès qu'il est informé, Orange France procède à la suspension de la ligne associée à la carte SIM en cause.

Les autres lignes du forfait partagé demeurent en service. Les redevances d'abonnement restent dues pendant la période de suspension. L'abonné reste débiteur des communications passées avec la carte SIM en cause jusqu'à la date de suspension, ainsi que des communications passées avec ses autres cartes SIM. Orange France ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas de l'abonné.

#### Article 7 - Options

Dans le cadre du forfait partagé, les abonnements aux options ne peuvent être souscrits en point de vente. Lors de la souscription d'une option, l'abonné précise le numéro d'appel de la ou des lignes pour lesquelles il souscrit l'option. S'il souhaite disposer de l'option sur l'ensemble des lignes attribuées, l'abonné doit la souscrire pour chacune de ces lignes.

## Conditions spécifiques relatives à la portabilité entrante (offres avec abonnement)

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité d'un numéro mobile du réseau GSM d'un autre opérateur mobile métropolitain vers le réseau GSM d'Orange France. Elles complètent les conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange quand elles ne les remplacent pas.

#### Article 1 - Définitions

Portabilité entrante : opération qui, associée à la souscription d'un contrat d'abonnement Orange, permet au client d'un autre opérateur mobile métropolitain de transférer l'usage d'un numéro mobile du réseau GSM de cet opérateur vers le réseau GSM d'Orange France. La portabilité n'entraîne pas la cession à Orange France du contrat liant l'abonné à l'autre opérateur mobile métropolitain ni la reprise par Orange France des obligations qui incombent à cet autre opérateur au titre dudit contrat.

Portage : transfert du numéro mobile du réseau GSM d'un autre opérateur mobile métropolitain vers le réseau GSM d'Orange France. Ce portage est subordonné au respect des conditions définies ci-après.

#### Article 2 - Demande de portabilité entrante

2.1. L'abonné qui souhaite transférer l'usage d'un numéro mobile mis à sa disposition par un opérateur mobile GSM métropolitain vers le réseau d'Orange France doit :

- avoir effectué auprès de son précédent opérateur les démarches nécessaires auxquelles celui-ci subordonne le transfert à Orange France du numéro mobile mis à disposition de l'abonné ;

- souscrire un contrat d'abonnement à l'offre Orange en remettant à Orange France le bon de portage valide préalablement délivré par son précédent opérateur.

Les conditions selon lesquelles l'abonné peut souscrire un contrat d'abonnement à l'offre Orange sont définies dans les conditions générales d'abonnement.

2.2. Lors de la souscription au contrat d'abonnement et de la remise du bon de portage à Orange France, l'abonné dispose de la faculté de bénéficier d'un numéro " temporaire ". Dans ce cas, l'abonnement au service Orange emporte l'usage :

- dans un premier temps, à compter de la mise en service de la ligne, d'un numéro " temporaire " mis à disposition

de l'abonné par Orange France jusqu'à la date de portage prévue sur le bon de portage ;

- dans un deuxième temps, à compter de la date de portage, du numéro de mobile ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Le contrat d'abonnement est réputé conclu et prend effet à la date de mise en service de la ligne pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale d'engagement, selon l'offre souscrite par l'abonné. Les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

2.3. Lorsque l'abonné choisit de souscrire un contrat d'abonnement sans numéro " temporaire ", l'abonnement au service Orange comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. Le contrat d'abonnement est conclu et prend effet à la date de sa souscription. La mise en service de la ligne, pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale d'engagement, intervient à la date de portage, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de cette date.

2.4. Orange France ne pourra donner suite à toute demande de portabilité entrante associée à un bon de portage qui ne serait pas établi au nom de l'abonné, qui aurait excédé sa date de validité, qui serait incomplet, ou encore qui comporterait des mentions inexactes. Dans l'éventualité où l'abonné effectue auprès d'un autre opérateur mobile une demande de portabilité entrante relative au même numéro mobile que celui faisant l'objet de la demande de portabilité entrante effectuée auprès d'Orange France, cette demande de portabilité entrante est susceptible de ne pas aboutir et la responsabilité d'Orange France ne saurait être engagée à ce titre.

2.5. Dès la remise à Orange France du bon de portage, l'abonné peut obtenir toute information utile concernant l'état de sa demande de portabilité entrante en s'adressant au service clients Orange.

2.6. Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange.

#### Article 3 - Date de portage

3.1. Le portage intervient à la date visée sur le bon de

portage valide obtenu par l'abonné auprès de son précédent opérateur mobile.

3.2. Il appartient à l'abonné de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur mobile ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus.

3.3. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient à l'abonné de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

#### Article 4 - Mise à disposition de la carte SIM par Orange France

4.1. Souscription d'un contrat d'abonnement associé à un numéro " temporaire "

Lors de la souscription d'un abonnement avec numéro " temporaire ", Orange France fournit à l'abonné une carte SIM associée :

- dans un premier temps, à compter de la mise en service de la ligne, à un numéro " temporaire " mis à disposition par Orange France jusqu'à la date de portage visée à l'article 2 ci-dessus ;

- dans un deuxième temps, à compter de la date de portage, au numéro faisant l'objet de la procédure de portabilité entrante.

4.2. Souscription d'un contrat d'abonnement sans numéro " temporaire "

Orange France fournit à l'abonné, à l'occasion de la souscription du contrat d'abonnement, une carte SIM associée au numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

#### Article 5 - Résiliation - Annulation de la demande de portabilité entrante

5.1. Tout abonnement souscrit avec une demande de portabilité entrante résilié par l'abonné entre sa date de prise d'effet définie aux articles 2.2 et 2.3 ci-dessus et la fin de la période initiale d'abonnement entraîne l'application des dispositions de l'article 20.1 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange. Par voie de conséquence, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de la période initiale d'abonnement deviennent immédiatement exigibles, hors les cas prévus aux

articles 20.2 et 20.3 desdites conditions générales d'abonnement.

5.2. Orange France accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par l'abonné auprès du service clients Orange, jusqu'à la date limite de validité du bon de portage figurant sur celui-ci. La demande d'annulation de portabilité formulée après la date limite de validité du bon de portage n'est pas traitée par Orange, sauf dans l'hypothèse où l'abonné exerce son droit de rétractation visé à l'article 4 des conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange. Conformément à l'article 5.1 ci-dessus, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat

d'abonnement souscrit auprès d'Orange France.

5.3. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante associée à un numéro " temporaire ", ce numéro devient le numéro définitif de l'abonné pour toute la durée du contrat d'abonnement.

5.4. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante non associée à la mise à disposition d'un numéro " temporaire ", Orange France met à disposition de l'abonné à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

#### Article 6 - Responsabilité de Orange France

### Article 1 - Description du SAV échange express

Orange s'engage à effectuer un échange standard à domicile du matériel défectueux (terminal et batterie) par un matériel identique (même marque, même modèle) ou de gamme équivalente en France métropolitaine exclusivement et dans un délai de 48h ouvrées, ou de 24h ouvrées dans le cadre d'un forfait Pro, à compter du diagnostic effectué par le service clients Orange. L'abonné Pro sera livré dès le lendemain pour tout appel au service clients Orange avant 17h00. La période de livraison est définie par demi-journée. Cet échange permet à l'abonné de disposer d'un coffret SAV Orange comprenant un terminal et une batterie contre remise par l'abonné de son matériel défectueux : terminal plus batterie d'origine.

Le SAV échange express ne couvre que les pannes sur le terminal, à l'exclusion de celles relatives aux accessoires (kit mains-libres, chargeur et batterie). Le terminal contenu dans les coffrets SAV Orange doit s'entendre d'un terminal d'occasion remis à neuf. Il est précisé que la garantie associée au SAV échange express prend fin de plein droit si l'abonné résilie son contrat à l'offre Orange au cours des 12 premiers mois d'abonnement, la garantie constructeur continuant alors à courir. Dans le cadre de la souscription d'un forfait Pro, cette même garantie prend également fin de plein droit en cas de positionnement du forfait Pro sur une autre formule d'abonnement Orange au cours des 24 premiers mois d'abonnement, la garantie constructeur continuant à courir exclusivement au cours des 12 premiers mois d'abonnement.

Ce service est réservé aux coffrets Orange.

### Article 2 - Tarifs et facturation

Le SAV échange express est une prestation gratuite si le matériel défectueux est couvert par la garantie (définie à l'article 3 des présentes).

Si le matériel n'est pas couvert par la garantie, le SAV échange express est alors payant pour un montant forfaitaire (voir fiche tarifaire de l'offre mobile en vigueur). Le matériel défectueux remis par l'abonné fera l'objet d'une expertise technique par un organisme agréé par le constructeur.

Le résultat de cette expertise pourra conclure, après la réalisation effective de l'échange, à une panne non couverte par la garantie (définie à l'article 3 des présentes).

### Article 3 - Rappel des conditions de la garantie

Le coffret Orange est couvert par une garantie pièces et main-d'œuvre de 12 mois pour le terminal. Cette garantie est portée à 24 mois dans le cadre de la souscription d'un forfait Pro. La batterie, quant à elle, est garantie 3 mois. Le délai de garantie commence à courir à compter de la date de la facture d'achat du coffret Orange. Toutefois, lorsque l'abonné souscrit à une offre d'abonnement Orange avec demande de portabilité entrante (sans numéro temporaire), le délai de garantie commence à courir à compter de l'activation de sa ligne. La garantie porte également sur le coffret SAV (terminal plus batterie) remis à l'abonné dans le cadre de la procédure d'échange express (définie à l'article 1 des présentes) :

- si le terminal d'origine et sa batterie sont couverts par la garantie, la garantie susvisée est reportée sur les éléments du coffret SAV pour la durée restant à courir,

6.1. Orange France est et demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations entre l'abonné et son précédent opérateur. Par conséquent, il appartient à l'abonné de veiller au respect des conditions auxquelles le précédent opérateur subordonne le transfert à Orange France du numéro mobile mis à sa disposition de l'abonné.

6.2. La responsabilité d'Orange France ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables à l'abonné ou à son précédent opérateur qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le transfert à Orange France du numéro mobile mis à sa disposition par son précédent opérateur.

## Conditions générales du SAV échange express

avec une durée minimale de trois mois.

- si le terminal d'origine et sa batterie ne sont pas couverts par la garantie, les éléments du coffret SAV bénéficient alors d'une garantie pièces et main-d'œuvre d'une durée de trois mois à compter de la date de leur remise à l'abonné.

La garantie ne couvre pas :

- les pannes déclarées au-delà du délai de garantie (tel que défini ci-dessus).
- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien du terminal (enrassement, oxydation, corrosion ou incrustation de rouille) ainsi que la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi.
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du terminal.

- les dommages dont la cause est extérieure au terminal : mauvaise installation par l'abonné, incendie, foudre, dégâts des eaux, etc. et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine serait postérieure à la vente (notamment : les rayures, écaillures, égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures de l'appareil et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement).

La garantie prend fin de plein droit si l'abonné modifie ou répare le matériel lui-même ou en dehors d'une réparation par un organisme agréé par le constructeur.

Les dispositions du présent article ne sont pas exclusives de l'application de la garantie légale de conformité des articles L.211-4, L.211-5 et L.211-12 du code de la Consommation, et de la garantie des défauts de la chose vendue des articles 1641 et suivants du code civil.