

# 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 9 des Conditions spécifiques).
- 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 9 des Conditions spécifiques).
- 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 3 des Conditions spécifiques).

## 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 un délai de 10 jours 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. Dès lors que la période minimum d'exécution du contrat est supérieure à 12 mois, vous pourrez résilier le contrat par anticipation à compter de la fin du douzième mois moyennant le paiement du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat (article 6.3 des Conditions générales d'abonnement).

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 amené à suspendre votre ligne, avec ou sans préavis, ou vous demander de ne pas l'utiliser temporairement (articles 6.1 des Conditions générales d'abonnement et 13 des Conditions spécifiques).

## 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) (article 11 des Conditions générales d'abonnement).

## Les changements d'offre ?

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'offre sont facturés conformément à la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange en vigueur (article 8 des Conditions spécifiques) ou dans les conditions et tarifs propres à certaines offres.

## Comment payer ma facture Orange ?

Chaque mois vous recevrez 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 (tarif d'une communication locale\* depuis une ligne fixe France Télécom ; depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs ; pour le détail du coût d'une communication locale, consulter la fiche tarifaire de l'opérateur). Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit si vous appelez 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 vous pourrez être indemnisé des communications frauduleuses qui auront été passées (voir conditions de l'article 10 des Conditions spécifiques : « Garantie en cas de vol »).

## Bienvenue chez Orange !

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



# Conditions générales d'abonnement

## 1. Objet

Les présentes Conditions générales d'abonnement ont pour objet de définir les droits et obligations respectifs de l'Opérateur et du Client dans le cadre de la fourniture par l'Opérateur des Services et/ou Produits, en vue d'une utilisation exclusive par le Client. La mise à disposition des Services ou Produits fait l'objet de Conditions spécifiques qui complètent les présentes Conditions générales d'abonnement.

## 2. Définitions

Dans les présentes Conditions générales d'abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, la signification suivante :

**Client** : personne physique ou morale domiciliée en France métropolitaine qui souscrit un Service proposé par Orange France pour ses besoins propres.

**Contrat** : désigne les présentes Conditions générales d'abonnement, les Conditions spécifiques propres au Service, et le formulaire de souscription du Service, ainsi que la fiche tarifaire et tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents sera remis au Client lors de sa souscription.

**Site** : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : [www.orange.fr](http://www.orange.fr)

**Service(s)** : service(s) fourni(s) par l'Opérateur tel(s) que décrit(s) dans les Conditions spécifiques relatives au(x) Service(s).

**Opérateur** : prestataire de services avec lequel le Client a contracté (Orange).

**Produits** : désigne le ou les produits fournis par l'Opérateur tels que définis dans les Conditions spécifiques du Service.

## 3. Souscription du contrat

**3.1.** La souscription des Services s'effectue en remplissant et en remettant à l'Opérateur l'ensemble des documents précisés dans les Conditions spécifiques relatives à chaque Service, dans le délai précisé dans ces mêmes Conditions.

**3.2.** S'il apparaît que le Client est débiteur de l'Opérateur au titre d'autres contrats d'abonnement, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, l'Opérateur 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.

**3.3.** Le Client est invité à conserver un exemplaire de l'ensemble des documents qui constituent le Contrat.

**3.4.** Le Client ayant souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de 7 jours francs à compter de l'acceptation de l'offre. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client.

Conformément à l'article L121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le(s) Service(s) via son abonnement avant la fin du délai de sept jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation.

## 3.5. Tiers payeur

Le tiers payeur est la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondant aux Produits et Services fournis au Client par l'Opérateur.

Le tiers payeur sera informé dans les conditions prévues à l'article 11 des présentes Conditions générales de toute modification des tarifs de Produits et Services fournis au Client.

Pour qu'un tiers payeur soit admis comme débiteur, le Client s'engage à fournir à l'Opérateur les documents prévus pour la souscription dans les Conditions spécifiques de chaque Service selon la qualité de tiers payeur proposé.

Le Client fournit à l'Opérateur une attestation du tiers payeur jointe au présent contrat, par laquelle il s'engage à payer le prix des Produits et Services fournis au Client par l'Opérateur.

Le Client 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 de l'Opérateur.

En cas de défaillance du tiers payeur, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

## 4. Tarifs et facturation des services

### 4.1. Tarifs

Le descriptif et les tarifs des Services inclus dans chaque offre d'abonnement proposée par l'Opérateur (ci-après « la(les) Offre(s) », ainsi que les services optionnels à l'Offre figurent :

- dans la fiche tarifaire de l'Offre,
- sur le Site de l'Opérateur,
- sur ses documentations commerciales.

### 4.2. Facturation

**4.2.1** Les Services ou Produits sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition. Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

**4.2.2** Les factures sont éditées à différentes fréquences selon le Service (mensuelle ou bimestrielle).

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

**4.2.3** La facture indique :

- les redevances d'abonnement ;
- les frais de mise en service de la ligne ;
- le cas échéant, les services optionnels souscrits par le Client ;
- les autres frais dus en vertu du présent Contrat dont les montants figurent dans la fiche tarifaire de l'Offre souscrite ;
- le montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue.

**4.2.4** Le décompte des éléments de facturation établi par l'Opérateur et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve.

**4.2.5** L'Opérateur tient à la disposition du Client 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 le Client adresse une réclamation écrite à l'Opérateur ou dès que celui-ci lui envoie toute relance de paiement, même par lettre simple.

**4.2.6** Selon l'Offre choisie par le Client, une avance sur consommation pourra lui être demandée 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 le Client a moins de six mois d'ancienneté et lorsque le montant des communications hors et au-delà du forfait excède un montant de 45 euros pour le contrat mobile.

L'Opérateur pourra procéder à la suspension du Service ou, le cas échéant, limiter l'accès au Service à la seule réception des communications téléphoniques, en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client et sera remboursée le cas échéant, au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

**4.2.7** 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 premier jour de retard.

**4.2.8** A la conclusion du Contrat, l'Opérateur peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie dans des conditions strictes visées aux Conditions spécifiques du(es) Service(s) choisi(s).

Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande de l'Opérateur, le Contrat prend fin à cette même date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation du fait de la fin du Contrat.

La somme déposée ne porte aucun intérêt avant la date de restitution prévue.

Le remboursement s'effectue par virement ou, à défaut, par chèque si l'Opérateur ne possède pas les coordonnées bancaires du Client, au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution de l'objet à l'Opérateur.

## 5. Durée du contrat

Le Contrat d'abonnement est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période minimale d'engagement, selon les conditions de l'Offre souscrite par le Client.

## 6. Suspension et résiliation du Contrat

### 6.1. Suspension du Contrat

**6.1.1** En cas de non-paiement total ou partiel par le Client ou, le cas échéant, par le tiers-payeur d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après mise en demeure adressée selon les Conditions spécifiques de chaque Service, restée sans effet pendant le délai indiqué, le Service pourra être suspendu par l'Opérateur.

**6.1.2** Le Service sera également suspendu dans les mêmes conditions si le Client manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat.

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

**6.1.4** Pour des raisons impératives de sécurité, l'Opérateur peut, soit suspendre la ligne avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne, demander au Client de ne pas utiliser sa ligne temporairement. Dans cette hypothèse, le Client qui utilise sa ligne est responsable des communications susceptibles d'être passées à partir de cette dernière.

**6.1.5** Dans tous les cas visés par cet article, les redevances d'abonnement restent dues à l'Opérateur pendant la période de suspension du Service.

### 6.2 Résiliation à l'initiative de l'Opérateur

A l'issue du délai de suspension prévu à l'article 6.1 précisé dans les Conditions spécifiques du Service, le Contrat est résilié de plein droit par l'Opérateur sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si l'Opérateur accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations.

### 6.3 Résiliation à l'initiative du Client

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à l'Opérateur par le Client dans les conditions visées aux Conditions spécifiques du Service.

#### 6.3.1 Manquement de l'Opérateur

Le Client pourra demander la résiliation du Contrat en cas de manquement de l'Opérateur à ses obligations prévues au Contrat.

**6.3.2** Résiliation du Contrat pendant la période initiale  
**Résiliation pour motif légitime** : le Client peut mettre fin au Contrat pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime figurant dans la liste non limitative ci-dessous.

- en cas de souscription du service mobile Orange, adresse du titulaire de l'abonnement non couverte par le réseau GSM Orange France et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date de mise en service de la ligne,

- 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 le Client, 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 du service ou d'un terminal mobile,
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire,
- faillite personnelle, redressement judiciaire du Client,
- surendettement du Client,
- cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client 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.

**Résiliation sans motif légitime** : lorsque le Client résilie avant la fin de la période initiale, sans motif légitime, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles. Pour toute nouvelle souscription ou réengagement sur un contrat existant, dès lors que la période minimum d'exécution du contrat est supérieure à 12 mois, le Client a la possibilité de résilier le contrat par anticipation à compter de la fin du douzième mois moyennant le paiement du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat.

**6.3.3** Résiliation du Contrat pour modification des conditions contractuelles par l'Opérateur

Dans les conditions de l'article 11 ci-après, le Client peut mettre fin à son Contrat à compter de la notification par l'Opérateur 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.

#### 6.3.4 Modalités de résiliation

Le Client obtiendra toutes les informations sur les modalités de cette résiliation en appelant le service clients de l'Opérateur.

Dans l'intervalle entre la demande de résiliation et sa prise d'effet indiquée dans les Conditions spécifiques, le Client reste redevable du forfait et/ou de l'abonnement ainsi que des communications passées.

### 7. Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

### 8. Engagements du Client

**8.1.** Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement à l'Offre, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à l'Opérateur.

En outre, le Client s'engage à informer l'Opérateur 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.

**8.2.** Le Client s'engage à utiliser l'Offre souscrite conformément à l'usage pour lequel elle a été définie et commercialisée.

Le Client est informé que tout détournement d'usage est interdit notamment la commercialisation du Service.

Le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service.

**8.3.** Le Client s'engage à payer ou faire payer le prix des Services qui lui sont fournis par l'Opérateur selon les modalités prévues au Contrat.

**8.4.** Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à l'Opérateur ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

**8.5.** Il appartient au Client de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et éventuellement à ses différents codes et/ou identifiants.

L'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

**8.6.** L'abonné s'interdit de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de l'Opérateur et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication, sous peine de voir sa responsabilité engagée. Le Client 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. Le Client 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 de l'Opérateur, de ses Clients ou de son réseau.

**8.7.** Le Client reconnaît également être informé des caractéristiques et des limites de l'Internet et notamment, reconnaître 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.

### 9. Engagements de l'Opérateur

**9.1.** L'Opérateur est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du Service. Il prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service.

**9.2.** A l'exception de ceux dont il est l'éditeur, l'Opérateur ne saurait être tenu responsable des services et contenus sur lesquels il n'exerce aucun contrôle. L'Opérateur appelle l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles sur l'Internet, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.

**9.3.** Certains contenus accessibles sur Internet pouvant heurter la sensibilité des mineurs, l'Opérateur met à la disposition de ses Clients un filtre parental permettant de bloquer l'accès à l'Internet, l'accès aux services de charme et aux sites sensibles. Le filtre parental peut être activé à la demande du Client lors de la souscription d'une offre d'abonnement et après cette souscription en s'adressant à son service clients.

**9.4.** L'Opérateur ne peut être tenu responsable des éventuels dommages survenus à la suite d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers ou du fait du Client.

**9.5.** Orange France ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client 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.

### 10. Protection des données personnelles

**10.1.** Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par l'Opérateur sont traitées conformément à la loi en vigueur. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Pour ce faire, le Client peut s'adresser au service clients de l'Opérateur. Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

Dans le cas d'une utilisation des données personnelles le concernant, notamment les données de trafic, à des fins de prospection directe concernant des produits ou services analogues à ceux visés aux présentes, le Client dispose de la faculté de s'opposer à l'utilisation des dites données par simple appel au service clients. L'Opérateur pourra utiliser ces informations en vue de développer et de commercialiser des produits et services. L'Opérateur pourra par ailleurs utiliser ces informations dans le cadre d'opérations de marketing direct, en adressant au Client des messages relatifs à ses produits et services, par quel que support que ce soit et notamment par courrier électronique, sauf opposition expresse du Client effectuée auprès du service clients de l'Opérateur ou par tout autre moyen indiqué par lui. L'Opérateur 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 du Client, les informations le concernant pourront être communiquées à des partenaires pour des opérations commerciales ou la communication des offres de l'Opérateur.

#### 10.2. Annuaire

Le Client 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. Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du numéro mobile sous réserve de l'accord de celui-ci. Le Client 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, le Client a le droit de ne faire paraître que l'initiale de son prénom dans les annuaires

et services de renseignements. Le Client peut ne faire paraître que le nom et le code postal de sa commune sauf dans le cas d'une adresse professionnelle.

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

Les données à caractère personnel relatives au Client ou à l'utilisateur peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne (UE) lorsque les listes d'annuaires sont transmises aux éditeurs d'annuaires et aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques étrangers situés en dehors de l'UE. A l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre Orange et le Client, les coordonnées du Client 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 du Client.

Les données transmises par le Client 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. Le Client peut également, à tout moment et gratuitement, modifier les données, ses choix de parution et de protection, conformément à l'article 10.1. 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

### 11. Modification du Contrat

L'Opérateur peut être amené, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier le Contrat sans frais jusque dans un délai de quatre mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

### 12. Cession du contrat

Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelle que forme que ce soit, le bénéfice du présent Contrat sans accord préalable et écrit de l'Opérateur.

### 13. Règlement des litiges

#### 13.1. Règlement amiable

**Toute réclamation doit s'adresser au service clients Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figure sur la facture de l'abonné. Celui-ci s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service National Consommateur, Orange mobile – 33732 Bordeaux Cedex 9, sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale.**

**Les réclamations sont traitées dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.**

**Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques par lettre simple à l'adresse suivante : Médiateur des communications électroniques – BP 999 – 75829 Paris Cedex 17. Orange France et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.**

#### 13.2 Compétence juridictionnelle

Le présent Contrat est régi par la loi française. Lorsque le Client a la qualité de commerçant à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend aux Tribunaux relevant de la compétence de la Cour d'Appel de Paris.

### 14. Dispositions diverses

Si une quelconque des stipulations du Contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.



# Conditions spécifiques de l'offre mobile Orange

## 1. Objet

Les présentes Conditions spécifiques d'utilisation décrivent les termes et conditions dans lesquelles Orange fournit à ses clients un service de téléphonie mobile et les services associés (ci-après, le « Service »). **Les présentes Conditions spécifiques s'appliquent en cas de souscription d'une offre mobile Orange, elles complètent les Conditions générales d'abonnement quand elles ne les remplacent pas.**

Les présentes Conditions spécifiques prennent effet à compter de leur acceptation par le Client.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

## La souscription du contrat d'abonnement Orange

### 2. Souscription du contrat

Sous peine de résiliation de plein droit du présent contrat, le Client doit transmettre à Orange France dans un délai de 8 jours débutant à la date de conclusion du présent contrat, les copies recto-verso des pièces justificatives mentionnées ci-dessous ainsi qu'un exemplaire des Conditions spécifiques d'abonnement dûment rempli et signé. La redevance d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de cette éventuelle résiliation.

**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 ou postal 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 ou postal, 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 Client et, le cas échéant, de l'organisme débiteur,
- une pièce officielle attestant de la qualité pour agir de la personne physique mandatée pour souscrire le contrat d'abonnement Orange, ainsi qu'un justificatif d'identité relatif à cette personne physique.

### 3. Dépôt de garantie

**3.1.** Le dépôt de garantie visé à l'article 4.2.8 des Conditions Générales d'abonnement peut être demandé dans les situations suivantes :

- le Client est sans justificatif de domicile fixe à son nom sur le territoire français : dans ce cas, le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de fourniture du justificatif ;
- le Client est sans chèque et/ou relevé d'identité bancaire ou postal à son nom, ou lorsque l'établissement financier n'est pas domicilié en France ;
- le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès d'Orange France ;
- le Client ne souscrit pas d'autorisation de prélèvement automatique au profit d'Orange ;
- le Client est inscrit au fichier PREVENTEL.

Dans ces 3 derniers cas, le dépôt de garantie sera restitué au Client de manière anticipée sur demande du Client si pendant 12 mois il n'a pas eu d'incident de paiement.

## 4. Date d'effet du contrat d'abonnement – Mise en service de la ligne

**4.1.** Toute demande d'abonnement 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.

**4.2.** Le contrat prend effet et, en conséquence, les redevances d'abonnement sont dues, à la date de la mise en service de la ligne qui 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 imputable à Orange France ouvre droit au Client à une indemnisation forfaitaire et définitive d'un montant de trois euros et cinquante centimes (3,50€). Les Clients 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.

**4.3.** En cas d'échec de la mise en service de la ligne, le Client 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 de un (1) mois à compter du signalement du Client pour résoudre le problème signalé. Si le Client accepte un délai supplémentaire, il conserve sa faculté de résilier le présent contrat dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne peut être respecté, dans les conditions précisées à l'article 14.1. En tout état de cause, le délai de résiliation du Client ne saurait excéder deux (2) mois. Pour la souscription à distance de service, en cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours, et non dû à un cas de force majeure, le Client peut dénoncer de plein droit le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce contrat est, le cas échéant, considéré par Orange France comme rompu à la réception de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, Orange France rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange France effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si Orange France ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

**4.4.** 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

### 5. Engagements d'Orange France

Outre les obligations prévues aux Conditions générales d'abonnement, Orange France prend les engagements suivants :

**5.1.** Orange France prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication.

**5.2.** 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 qu'il soit perturbé. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, pour quelque cause que ce soit, le Client 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.

**5.3.** Suite à une coopération entre les opérateurs mobiles métropolitains et l'Etat, le Client 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.

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.

**5.4.** Le Client 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). Le Client doit alors composer le 112.

**5.5.** Orange France s'engage à écouler 90% du trafic voix sur une zone de mobilité géographique déterminée en France métropolitaine. Cet engagement est matérialisé sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) par une couverture météo affichée en temps réel.

Lorsqu'il constate un incident du réseau dans sa zone de mobilité, le Client 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, le Client 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 le Client puisse justifier, par tout moyen, qu'il était dans cette zone au moment de l'incident. Les Clients 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.

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, le Client 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](http://www.orange.fr). Le dépassement du délai de rétablissement de deux (2) jours imputable à Orange France ouvre droit au Client à une indemnisation forfaitaire et définitive d'un montant égal à trois euros et cinquante centimes (3,50€). Les Clients 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.

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.

### 6. Engagements du Client

Outre les obligations prévues aux Conditions générales d'abonnement, le Client doit respecter les obligations suivantes :

**6.1.** Les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques (sauf Data) et pour un usage personnel non lucratif.

**6.2.** Dans le cadre de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM et/ou 3G et/ou 3G+ d'Orange France, le Client s'engage à utiliser la carte SIM/USIM qui lui a été remise avec un terminal mobile compatible.

Orange France est matériellement et contractuellement indépendant du terminal GSM et /ou 3G utilisé par le Client.

**6.3.** Dans le cadre de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM, 3G et/ou 3G+ d'Orange France, le Client s'engage à utiliser le réseau 3G et/ou 3G+ depuis son terminal mobile 3G et/ou 3G+ à chaque fois qu'il se trouve en zone de couverture 3G et/ou 3G+ et que le réseau 3G et/ou 3G+ est disponible. Ainsi, les communications sont initiées prioritairement sur le réseau 3G et/ou 3G+.

**6.4.** Le Client s'engage à utiliser le service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service :

- l'utilisation des communications 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 quel que moyen que ce soit,
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non,
- l'utilisation aux fins de streaming concernant les Offres Internet everywhere.

## 7. La carte SIM/USIM

**7.1.** La carte SIM/USIM remise par Orange France 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, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client 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 déblocquée sur demande et aux frais du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange France.

**7.2.** En cas de perte ou de vol de la carte SIM/USIM, le Client 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, le Client peut, pour permettre une suspension plus rapide de la ligne, informer par téléphone son service clients Orange. 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 le Client 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 du Client.

**7.3.** A l'expiration de l'abonnement et quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de restituer à Orange France la carte SIM/USIM.

## 8. Changement d'offre

Le Client 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 réinitialisation mensuelle sous réserve que le Client ait respecté un préavis de 15 jours avant la date de facturation. Le Client est informé que tout changement d'offre effectué à sa demande entraînera la perte des crédits restant sur son compte à la date de prise d'effet de la modification.

## 9. Prestations complémentaires

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

### 9.1. SMS/MMS

**9.1.1.** Le SMS permet au Client 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 du Client ou par l'intermédiaire d'un service opérateur.

**9.1.2.** Le MMS permet à l'abonné de recevoir ou d'envoyer des messages composés d'images et/ou de textes et/ou de sons. L'envoi d'un MMS par le Client s'effectue depuis un terminal mobile compatible MMS vers une adresse e-mail ou un autre terminal mobile compatible MMS. Lorsque le Client 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) > mobile. Le service MMS est un service dépendant du réseau, des caractéristiques des mobiles utilisés et des formats de contenus supportés.

**9.1.3.** Pour recevoir un SMS et/ou un MMS, le terminal mobile du Client 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. Il appartient donc au Client de les consulter dans ce délai, afin de ne perdre aucun message.

**9.1.4.** La carte SIM/USIM du Client permet de mettre en mémoire jusqu'à 10 SMS. Les MMS reçus par le Client sur son terminal mobile sont stockés dans la mémoire du terminal mobile. Il appartient au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans sa carte SIM/USIM et les MMS contenus dans la mémoire de son terminal.

**9.1.5.** 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.

**9.1.6.** L'abonnement au service Orange permet au Client d'accéder aux services SMS+ édités par des tiers, seuls responsables de la bonne exécution et du contenu des prestations demandées par le Client.

### 9.2. Présentation du numéro

Le numéro de téléphone du Client 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, le Client 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 permanent ». Cette option gratuite est disponible sur simple demande auprès du service clients.

### 9.3. Suivi de consommation

Le Client 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 du Client 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.

### 9.4. Accès WAP/WEB

**9.4.1.** Le service Orange World permet au Client d'accéder au WAP et au WEB sur les réseaux GSM, GPRS, EDGE ou 3G d'Orange France selon l'offre et/ou le terminal utilisé par le Client. 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.

**9.4.2.** 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 CSD (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.

**9.4.3.** Lorsque le Client 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, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et WEB en mode CSD sur le réseau GSM d'Orange.

**9.4.4.** Lorsque le Client 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 sur le réseau GPRS d'Orange France.

**9.4.5.** Lorsque le Client 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, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et WEB sur le réseau GPRS, le réseau EDGE ou en mode CSD sur le réseau GSM d'Orange France.

### 9.4.6. Accès WEB en Wi-Fi

Le service Orange Wi-Fi permet au Client 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, le Client 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. Le Client peut obtenir les conditions d'utilisation complètes du service Orange Wi-Fi sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) > mobile ou sur [www.orange-wifi.com](http://www.orange-wifi.com).

**9.5.** Dans le cadre des offres permettant l'accès au réseau 3G d'Orange France, le Client a la possibilité d'effectuer et de recevoir des appels en visioconférence. 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.

**9.6.** 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.

**9.7.** 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 le Client. Il s'effectue à la date de réinitialisation mensuelle de l'abonnement, précisée à l'abonné dans les Conditions particulières d'abonnement, signées par le Client.

### 9.8. Suspension optionnelle

Le Client 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. Le Client 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, le Client 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, 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, le Client continue à recevoir des factures. A l'issue de cette période, le Client sera remboursé des redevances d'abonnement et des options éventuellement souscrites ayant été facturées au cours de la période de suspension.

### 9.9. 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.

Le Client 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 au Client de disposer d'un coffret SAV Orange comprenant un terminal et une batterie contre remise par le Client 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 le Client 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. Il est rappelé que les terminaux iPhone ne sont pas des coffrets Orange.

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 le Client 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).

#### 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 le Client souscrit 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 au Client 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, 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 bénéficieront 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 (encrassement, 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 le Client, 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 le Client 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.

#### **9.10. Mode international**

Le mode international permet au Client ayant souscrit une offre Initial, Origami, Zap, M6 mobile by Orange ou Ten 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 au Client ayant souscrit une offre Initial, Origami, Zap, M6 mobile by Orange ou Ten 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.

Le Client d'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 visio-phonie 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.

#### Modalités d'accès, durée et prise d'effet

L'accès au mode international est effectué automatiquement lors de la souscription d'une offre Zap ou M6 mobile by Orange.

Le mode international est accessible dans un délai de

quatre (4) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription d'une offre Initial, Origami ou Ten en point de vente.

Le mode international est accessible à compter de l'homologation du dossier par Orange France après souscription d'une offre Initial, Origami ou Ten auprès du service clients ou sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr)

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

#### Communications

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. Le Client 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.

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.

#### 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'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.

#### Responsabilité du Client

Il appartient au Client ayant souscrit une offre Initial, Origami, Zap, M6 mobile by Orange ou Ten 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 le Client à partir de la France métropolitaine. Le Client 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.

#### Résiliation

Le Client ayant souscrit une offre Initial, Origami, Zap, M6 mobile by Orange ou Ten peut mettre fin au mode international sur simple appel téléphonique au service clients Orange.

#### **10. La garantie en cas de vol**

La souscription de l'offre mobile Orange permet au Client de bénéficier d'une garantie offerte par Orange : la garantie « en cas de vol ». La garantie « en cas de vol » permet au Client de déroger à certaines stipulations de l'article 7.2 des Conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange.

#### **10.1. Définitions**

- 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.
- Client : Souscripteur à l'offre mobile Orange en cours de validité.
- 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 du présent document, 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 Agression ou avec Effraction.

#### **10.2. 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 Clients à une offre mobile Orange, et en cas de vol simple pour les abonnés à une offre Orange Pro, le Client pourra, après avoir demandé à son service clients Orange la mise en opposition de la Carte SIM/USIM, 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 3000 (trois mille) euros par Sinistre et par an pour les abonnés à une offre Orange Pro et dans la limite de 500 (cinq cents) 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 ou de perte » 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.

#### **10.3. 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 au-delà des 48(quarante-huit) heures suivant la date du Sinistre.

#### **10.4. Exclusions spécifiques à la garantie Vol caractérisé des Accessoires :**

- le vol autre que le Vol caractérisé.

#### **10.5. Exclusions communes à toutes les garanties :**

- l'oubli volontaire ou par négligence, 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.

#### **10.6. En cas de Sinistre**

- Téléphoner à Orange (39.70) qui mettra en opposition la Carte SIM/USIM ;
- faire au plus tôt, dès le constat du vol, un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes mentionnant le vol.

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM, téléphoner à Orange (3970) qui effectuera le remboursement des communications frauduleuses et/ou des accessoires conformément à l'article 10.2.

#### **10.7. 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,
  - 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).

#### **10.8. Fin de l'adhésion et de la garantie « en cas de vol »**

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

L'adhésion et la garantie prennent fin en cas de résiliation par l'Abonné de son abonnement à l'offre mobile Orange, à la date de résiliation dudit abonnement.

## 11. Facturation

Les modalités de facturation prévues à l'article 4.3 des Conditions générales d'abonnement, sont :

**11.1.** Les factures sont mensuelles.

**11.2.** Les factures comprennent :

- les redevances d'abonnement mensuelles pouvant inclure un forfait de communications, et perçues d'avance pour la période de facturation suivante, étant précisé que la première facture peut également comporter un rappel d'abonnement calculé au 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.

## 12. Protection des données personnelles

Outre les dispositions prévues dans les Conditions générales d'abonnement, les dispositions suivantes s'appliquent.

**12.1.** 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 du Client. Cette communication est strictement contrôlée. Elle est utilisée par le prestataire de service exclusivement pour la délivrance du service géolocalisé.

**12.2.** En situation d'itinérance internationale, la conservation, le traitement et le transfert des données de communication du Client peuvent être soumis à une législation différente et moins protectrice que la législation en vigueur au sein de l'Union européenne.

**12.3.** Le numéro mobile du Client, 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.

**12.4.** En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client 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, le Client 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.

**12.5.** Les informations recueillies dans le cadre de la portabilité du numéro mobile, font l'objet d'un transfert vers le groupement économique EGP, regroupant les opérateurs de communications électroniques. Les modalités d'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition sont indiquées sur [www.portabilite.org](http://www.portabilite.org)

## Suspension du service et fin de la période contractuelle

### 13. Suspension du service

Outre les dispositions prévues dans les Conditions générales d'abonnement, les dispositions suivantes s'appliquent.

Le service sera suspendu si le Client utilise un terminal mobile déclaré volé.

### 14. Résiliation du contrat

Outre les dispositions générales prévues aux Conditions générales d'abonnement, les dispositions suivantes s'appliquent.

#### 14.1 Résiliation à l'initiative du Client

**14.1.1** Le Client peut mettre fin à son Contrat par simple appel à son service clients Orange.

La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans un délai de 10 jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange France. Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix (10) jours après réception de sa demande de résiliation. Dans l'intervalle, le Client reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM/USIM.

Toutefois, sauf motif légitime ou modification contractuelle visée aux Conditions générales, lorsque le Client résilie avant la fin de la période initiale, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

**14.1.2** Le Client 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.

**14.1.3** Le Client souhaitant transférer l'usage du numéro mobile affecté par Orange France vers un autre opérateur mobile métropolitain doit formuler sa demande auprès de ce dernier, qui s'occupera de toutes les formalités nécessaires. Une demande de portabilité sortante vaut résiliation.

**14.1.4** Dans l'hypothèse où la connexion effective du Client au réseau Orange France ne peut être effectuée ou si le délai de mise en service annoncé à l'article 4.2 du présent contrat n'est pas respecté, le Client pourra résilier son contrat de plein droit sans frais. Orange France s'engage 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.

#### 14.2 Résiliation à l'initiative d'Orange France

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

**14.2.2** Le contrat est résilié de plein droit par Orange France, 10 jours après la suspension du service dans les conditions prévues à l'article 13, sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange France accorde un délai supplémentaire au Client 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.

## 15. Portabilité

### 15.1. Définitions

- **Opérateur donneur** : opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile du Client est porté.

- **Opérateur receveur** : opérateur mobile métropolitain auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro mobile est porté.

- **Portabilité entrante** : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement Orange, permet au client d'un autre opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur mobile Orange France. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange France du contrat liant le Client à l'autre opérateur mobile métropolitain et des obligations y afférentes.

- **Portabilité sortante** : droit qui permet au Client d'une offre Orange de transférer l'usage du numéro de mobile affecté par Orange France en cas de souscription d'une offre d'accès mobile auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur mobile métropolitain du contrat liant Orange France au Client et des obligations y afférentes.

- « **Portage** » dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro mobile affecté par un opérateur mobile métropolitain à l'un de ses clients vers l'opérateur Orange France. Ce portage est subordonné au respect des conditions définies ci-après.

- « **Portage** » dans le cadre d'une portabilité sortante : opération de transfert du numéro mobile affecté par Orange France vers un autre opérateur mobile métropolitain.

- **Relevé d'identité opérateur (RIO)** : code alphanumérique de douze caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges interopérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en métropole. Les Clients Orange France peuvent accéder à cette information en appelant, depuis leur mobile dont le numéro fait l'objet du portage, leur service clients ou le serveur vocal mis à leur disposition.

#### 15.2. Portabilité entrante

Le processus de portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

**15.2.1** Mandat donné à Orange France lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès d'Orange France.

Le Client donne mandat à Orange France pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, l'opérateur Orange France informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4 du présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur.

#### 15.2.2 Motifs d'inéligibilité

Orange France pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur ;
- demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

#### 15.2.3 Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du contrat d'abonnement à une offre d'accès mobile d'Orange. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à l'opérateur Orange France son numéro mobile, objet de la demande, et son RIO. A cet effet, le Client appelle, depuis son mobile dont le numéro fait l'objet du portage, le service clients ou le serveur vocal d'informations mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en parallèle un sms lui notifiant les informations nécessaires à sa demande, ainsi que sa situation contractuelle au titre de sa durée d'engagement éventuellement restante.

L'opérateur Orange France vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.

Puis l'opérateur Orange France doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur Orange France afin de finaliser la demande du Client.

Lors de la souscription du contrat d'abonnement et de la demande de portabilité, le Client dispose de la faculté de bénéficier d'un numéro « temporaire » attribué par Orange France, dans l'attente du portage effectif du numéro, objet de la demande de portage.

Dans ce cas, l'abonnement au service Orange emporte l'usage :

- dans un premier temps, du numéro « temporaire » mis à disposition du Client par Orange France jusqu'à la date de portage ;
- dans un second temps, du numéro de mobile ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Le jour du portage, le numéro porté devient actif sur le réseau d'Orange France. Le Client perd, le cas échéant, l'usage de son numéro « temporaire ». Il sera informé de cette évolution conformément aux dispositions de l'article 2.4.

Lorsque le Client choisit de souscrire un contrat d'abonnement sans bénéficier d'un 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.

Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire Orange mobile.

#### 15.2.4. Date de portage

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange France des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part. Le Client peut demander à Orange France un délai de portage supérieur à 10 jours sans toutefois que ce délai n'excède 59 jours à compter de la demande.

Le Client est informé de la date et de la plage horaire prévue pour le portage effectif de son numéro. Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à l'offre Orange par vente à distance, soit en ligne sur le web soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

Orange France informe le Client sur le résultat de sa demande de portabilité par sms. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 susvisé. A J-1 de la date de portage, un sms sera également envoyé au Client par Orange France

pour l'informer de la prochaine réalisation du portage, ainsi que de la tranche horaire de ce dernier.

Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Il appartient au Client 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. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

**15.2.5** Mise à disposition de la carte SIM par Orange France

Orange France délivrera au Client une carte SIM suite à la souscription de son contrat d'abonnement mobile.

Souscription d'un contrat d'abonnement associé à un numéro « temporaire »

Lors de la souscription d'un abonnement avec numéro « temporaire », Orange France fournit au Client une carte SIM associée à un numéro « temporaire ». Ce numéro est mis à disposition du Client par Orange France jusqu'à la date de portage visée à l'article 2.4 ci-dessus.

A ladite date de portage, le numéro, objet du portage, se substitue automatiquement au numéro temporaire.

Souscription d'un contrat d'abonnement sans numéro « temporaire »

Orange France fournit au Client, 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. Cette carte SIM est active sur le réseau Orange à compter de la date du portage effectif de son numéro.

Il appartient au Client de remplacer la carte SIM fournie par l'opérateur donneur par celle que lui a remise Orange France.

**15.2.6** Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service clients d'Orange France au plus tard 3 (trois) jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage.

Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 2.4 des présentes Conditions spécifiques, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

**15.2.7** Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de l'opérateur receveur

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à Orange France qui demeure seul compétent pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

Orange France accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service clients Orange au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage effectif. Toutefois, 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. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard d'Orange France au titre du contrat d'abonnement Orange qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante associée à une demande de numéro « temporaire », ce numéro devient le numéro définitif du Client pour toute la durée du contrat d'abonnement.

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 du Client 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. Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions générales de vente de l'opérateur donneur.

### **15.3. Portabilité sortante**

#### **15.3.1** Conditions de la portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par l'opérateur receveur à Orange France est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro mobile, objet de la demande, et le RIO correspondant à ce numéro ;
- le numéro de mobile, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez Orange France ;
- le numéro de mobile, objet de la portabilité, ne doit pas faire déjà l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, Orange France donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera l'abonné de l'acceptation de sa demande de portabilité.

Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur Orange France est de facto annulée.

#### **15.3.2** Demande de portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile affecté par Orange France vers un autre opérateur mobile métropolitain doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès d'Orange France l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du contrat que le Client a souscrit auprès d'Orange France en ce qui concerne le numéro porté. Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de mobile, objet de la demande de portabilité. Le Client pourra obtenir son numéro de RIO en appelant, depuis son mobile, le service clients Orange ou le serveur vocal d'informations Orange mis à sa disposition.

Le service clients Orange ou le serveur vocal d'informations Orange informe alors le Client :

- 1) sur le numéro de RIO correspondant au numéro de mobile, objet de sa demande ;
- 2) sur la date de fin de la durée minimale d'engagement qui le lie à Orange France. Ces informations lui seront confirmées par SMS.

#### **15.3.3** Date de portage

Le Client a la faculté de demander auprès de l'opérateur receveur la portabilité de son numéro mobile. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours, sauf demande expresse du Client pour une date spécifique. Ce délai court à compter de l'obtention par l'opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part.

Le Client est informé de cette date et de la plage horaire prévue pour le portage effectif de son numéro par l'opérateur receveur. Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à l'offre de l'opérateur receveur par vente à distance, soit en ligne sur le web soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance. Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Cette faculté pour le Client de demander le portage de son numéro auprès de l'opérateur receveur n'exonère pas le Client des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès d'Orange France au titre des contrats d'abonnement Orange. Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre desdits contrats.

#### **15.3.4** Conséquences du portage

La demande de portabilité transmise par l'opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat d'abonnement liant le Client à Orange France.

La résiliation du contrat du Client auprès d'Orange France prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 3.3 des présentes Conditions spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à Orange France, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès d'Orange France.

Le Client qui a déjà effectué auprès du service clients Orange une demande de résiliation de son contrat d'abonnement sans demande de portabilité sortante peut effectuer une demande de portabilité sortante. Toutefois, cette demande de portabilité sortante ne saurait intervenir au-delà du délai de 72 heures précédant la date de résiliation initialement prévue. Dans cette hypothèse, la première demande de résiliation est annulée et est remplacée par une demande de résiliation associée à une demande de portabilité sortante. Cette nouvelle demande de résiliation intervient alors dans le cadre de la procédure et conformément aux délais prévus à l'article 15.3.4 des présentes Conditions spécifiques. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à Orange France ne soient pas résiliées à la date de portage fixée au titre de la demande de portabilité visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

#### **15.3.5** Changement d'offre

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre Orange concernant le numéro de mobile, objet de la portabilité. Suite à une demande de portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro mobile, objet de la portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

#### **15.3.6** Informations relatives à la portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de portabilité sortante en s'adressant directement à l'opérateur receveur.

#### **15.3.7** Responsabilité d'Orange France

Orange France demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur receveur subordonne le portage du numéro mobile affecté par Orange France au Client.

La responsabilité d'Orange France ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

La responsabilité d'Orange France ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

### **15.4. Informatiques et libertés**

Les informations relatives au Client recueillies par Orange France dans le cadre de la portabilité du numéro mobile (numéro de mobile, relevé d'identité opérateur...) font l'objet d'un transfert vers le Groupement d'intérêt économique EGP regroupant les opérateurs de communications électroniques. Ce groupement gère pour le compte de ses membres le processus de portage des numéros mobiles et exploite une base centralisée des numéros mobiles portés mise à disposition des opérateurs pour l'acheminement des communications vers ces numéros.

Les informations concernant le Client transmises par Orange France au Groupement d'intérêt économique EGP peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service clients d'Orange France ou par tout autre moyen indiqué par Orange France, en justifiant de son identité. Les modalités d'exercice de ce droit sont indiquées sur [www.portabilite.org](http://www.portabilite.org)



## Les offres de la gamme mobile Orange

Les détails et tarifs des offres sont décrits dans la fiche tarifaire et la documentation commerciale Orange. Les présentes définitions complètent les Conditions spécifiques d'abonnement, quand elles ne les remplacent pas.

Le Client d'une offre mobile Orange peut choisir de souscrire tous les services optionnels, compatibles avec son Offre, détaillés dans la fiche tarifaire.

### Restrictions d'usage pour les clients des offres Origami star, first et jet

Afin de pouvoir permettre à l'ensemble des Clients une utilisation optimale des forfaits, Orange France se réserve le droit de pouvoir limiter le débit de l'accès au réseau internet au-delà d'un usage de 500 Mégas octets par mois. Si le Client utilise la carte sim fournie par Orange avec son forfait Origami, dans un terminal, en tant que modem pour permettre à son ordinateur de se connecter au réseau internet via son forfait, cet usage lui sera facturé au tarif indiqué sur la fiche tarifaire en vigueur. Lorsque les forfaits de la gamme Origami comportent des appels illimités, le non respect des modalités de mise en oeuvre de ce type d'appels pourra donner lieu à l'envoi par Orange d'un message d'alerte ou d'une mise en demeure par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception adressés à l'abonné, et ayant pour objet de lui rappeler ses obligations en la matière. En cas de non respect réitéré de ces conditions, et après nouvelle mise en demeure, Orange France pourra procéder à la suspension du Service pour une durée de 8 jours, dans les termes et conditions de l'article 6 des conditions générales d'abonnement.

### Initial

Les offres Initial permettent de bénéficier, sans engagement de durée (sauf dans le cadre du programme « changez de mobile » où le Client s'engage pour 12 ou 24 mois) :

- soit d'un abonnement mensuel qui donne un numéro d'appel. Le client paye ensuite ses communications à la minute, au tarif en vigueur précisé dans la fiche tarifaire ;
- soit d'un forfait mensuel donnant droit, chaque mois, à un crédit de communications variable selon le forfait choisi.

Toutes les communications du Client d'une offre Initial sont décomptées et/ou facturées dans les conditions et tarifs fixés dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange en vigueur.

### Origami zen

Les offres Origami zen permettent de bénéficier :

- d'un forfait mensuel de communications dont la durée varie selon l'offre choisie ;
- pour le forfait 1h, de communications illimitées vers 3 numéros mobiles Orange en France métropolitaine (hors n° spéciaux, n° de services et n° en cours de portabilité) ;
- à partir du forfait 2h, de communications illimitées vers 3 numéros mobiles Orange et/ou fixes en France métropolitaine (hors n° spéciaux, n° de services et n° en cours de portabilité) ;
- d'un crédit mensuel de 10 SMS, en France métropolitaine (hors SMS surtaxés).

### Origami star

Les offres Origami star permettent de bénéficier :

- d'un forfait mensuel de communications, dont la durée varie selon l'offre choisie ;
- d'un doublement de ce forfait mensuel (pour les forfaits

- 1h et 2h),
- ou de communications illimitées (à partir du forfait 3h), du lundi au vendredi de 20h00 à 8h00 et le week-end (du vendredi à 20h00 au lundi à 8h00) vers tous les opérateurs fixes et mobiles métropolitains dans la limite de 150 correspondants différents par mois dans la tranche horaire de l'illimité (hors n° spéciaux, n° de service et n° en cours de portabilité) ;
- d'un crédit de SMS illimités vers tous les opérateurs fixes et mobiles métropolitains (hors MMS cartes postales) ;
- de l'accès et de connexions illimitées à internet, Gallery et au portail Orange World (hors streaming audio, Orange Messenger by Windows et hors contenus de services payants) ;
- de l'accès à 20 chaînes de télévision.

### Origami first

Les offres Origami first permettent de bénéficier :

- d'un forfait mensuel de communications dont la durée varie selon l'offre choisie. Les communications du Client sont décomptées et facturées dans les conditions fixées par la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange ;
- des appels illimités de 8h00 à 18h00 7 jours sur 7 vers tous les mobiles Orange et les fixes en France métropolitaine, à l'exception du forfait 3 heures (hors n° spéciaux, n° de services et n° en cours de portabilité) ;
- de l'accès illimité en France métropolitaine à internet, Gallery et au portail Orange World (hors streaming audio et TV, vidéo des univers TV et Musique, Orange Messenger by Windows Live, et hors contenus et services payants) ;
- de l'accès, en France métropolitaine, à ses e-mails sur son mobile dans la limite de 10 Mo par mois depuis tout compte mail utilisant les protocoles IMAP4, POP3 ou SMTP (hors services payants ou voila.fr) ;
- de l'accès aux services réservés aux clients first spécifiés dans la fiche tarifaire.

### Origami jet

Les offres Origami jet sont une série limitée à 35 000 exemplaires, dont 20 000 exemplaires sont réservés aux nouveaux clients et 15 000 exemplaires sont réservés aux clients Orange.

L'offre permet de bénéficier :

- d'un forfait mensuel de communications dont la durée varie selon l'offre choisie et dont les communications du Client sont décomptées et facturées dans les conditions fixées par la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange ;
- d'appels illimités de 8h00 à 18h00 7 jours sur 7 vers tous les mobiles Orange en France métropolitaine (hors n° spéciaux, n° de services et n° en cours de portabilité) ;
- d'appels illimités 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis la France métropolitaine vers les fixes de France de France métropolitaine (Dom-Tom compris), de l'Union européenne, de la Suisse, de la Norvège, d'Islande (hors n° spéciaux, n° de services et n° IP à tarification spécifique) ;
- d'appels illimités 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 depuis la France métropolitaine vers les fixes et les mobiles des Etats-Unis et du Canada (hors n° spéciaux, n° de services et n° en cours de portabilité) ;
- d'un accès illimité en France métropolitaine à internet, Gallery et au portail Orange World (hors streaming audio et TV, vidéo des univers TV et Musique, Orange Messenger by Windows Live, et hors contenus et services payants) ;
- de l'accès en France métropolitaine à ses emails sur

- son mobile dans la limite de 10 Mo par mois depuis tout compte mail utilisant les protocoles IMAP4, POP3 ou SMTP (hors services payants ou voila.fr) ;
- d'un nouveau mobile tous les ans, 12 mois après la souscription du sur l'ensemble des terminaux de la gamme Orange disponibles, d'un montant maximum de 450€ (tarif mobicarte) et sous réserve d'un réengagement de 12 mois minimum ;
- d'un accès aux services réservés aux clients first spécifiés dans la fiche tarifaire.

### Forfait ajustable pro

Ce forfait, réservé aux clients professionnels titulaires d'un numéro SIREN, permet de bénéficier :

- d'un forfait mensuel de communications de 3h, dont la durée est ajustable jusqu'à 10h ;
- d'appels illimités de 8h00 à 18h00, 7 jours sur 7, vers les fixes en France métropolitaine (hors n° spéciaux, n° de services).

### Forfait partagé

Les forfaits partagés consistent en une formule d'abonnement incluant :

- de 2 à 5 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.

Dès la souscription, l'abonné peut demander l'attribution de 2 à 5 lignes, chacune associée à un numéro d'appel propre et à une carte sim.

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.
- 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.

#### Modification de l'abonnement

- Séparation des lignes du forfait partagé

A tout moment, le Client peut choisir de sortir l'une de ses lignes du forfait partagé. 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 le Client à la date de mise en service de la ligne concernée. Il n'est alors plus soumis au présent article.

- Résiliation de l'une des lignes du forfait partagé

Le Client 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.

- Changement de forfait

Le Client 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.

- 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 8 des Conditions spécifiques d'abonnement à l'offre mobile Orange. Le présent article

n'a alors plus vocation à s'appliquer.

#### Perte ou vol d'une carte SIM

En cas de perte ou de vol de l'une des cartes SIM, 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.

#### 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.

### **Zap et M6 mobile by Orange**

#### **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. Les offres Zap et M6 mobile by Orange sont des forfaits bloqués qui permettent de bénéficier d'un forfait mensuel de communications dont la durée varie selon l'offre choisie, et d'émettre des communications lorsque ce forfait est épuisé, dans la limite d'un crédit de communications prépayées affecté à un compte rechargeable, le compte mobile.

#### **Article 2. Fonctionnement du compte mobile**

Le compte mobile est un compte rechargeable auquel le Client peut affecter un crédit de communications selon les modes de rechargement décrits dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange en vigueur et notamment :

- à l'aide de recharges prépayées mobicarte en se conformant aux instructions figurant sur ces recharges, sauf recharges réservées aux clients mobicarte ;
- à l'aide de sa carte bancaire ;
- par prélèvement sur compte bancaire ou postal.

Le Client (ou le tiers payeur) est informé et accepte expressément que le rechargement par prélèvement s'effectue sur le compte bancaire ou postal dont les coordonnées sont fournies à la souscription du contrat d'abonnement.

Le solde du compte mobile au moment du rechargement est augmenté du montant du crédit de communications acquis. Les montants minimum et maximum des crédits de communications que le Client peut acheter et affecter à son compte mobile sont indiqués dans la fiche tarifaire de l'offre mobile en vigueur. Le montant cumulé maximum des crédits de communications que le Client peut acquérir par carte bancaire ou par prélèvement sur compte bancaire ou postal et affecter à son compte mobile sur un période d'un mois calendrier figure également dans la fiche tarifaire. Le crédit de communications acquis par le Client et affecté à son compte mobile est valable pendant toute la durée de l'abonnement à l'offre Zap ou M6 mobile by Orange. Lorsque le crédit de consommation affecté au compte mobile du Client est inférieur à 0,30€, le Client ne peut plus émettre de communication sans acquérir un nouveau crédit de communications. Lorsque le solde de son compte mobile atteint 0€, trois bips sonores en informe le Client.

#### **Article 3. Communications illimitées**

Lorsque le client bénéficie d'une offre comprenant des communications illimitées (voix, SMS, MMS...), ces

communications ne sont possibles que si le crédit de communications est strictement supérieur à 0 euro. Les communications illimitées ne sont possibles que vers 200 destinataires différents par mois.

Restrictions d'usage :

De même et afin de pouvoir permettre aux Clients une utilisation optimale des forfaits, Orange France se réserve le droit de pouvoir limiter le débit de l'accès au réseau internet au-delà d'un usage de 500 Mégas octets par mois. Si le Client utilise la carte SIM fournie par Orange avec son forfait dans un terminal, en tant que modem pour permettre à son ordinateur de se connecter au au tarif indiqué sur la fiche tarifaire en vigueur.

#### **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. Restrictions d'usage : De même et afin de pouvoir permettre aux Clients une utilisation optimale des forfaits, Orange France se réserve le droit de pouvoir limiter le débit de l'accès au réseau internet au-delà d'un usage de 500 Mégas octets par mois. Si le Client utilise la carte SIM fournie par Orange avec son forfait dans un terminal, en tant que modem pour permettre à son ordinateur de se connecter au réseau internet via son forfait, cet usage lui sera facturé au tarif indiqué sur la fiche tarifaire en vigueur.

#### **Article 5. Mode international**

5.1 Par dérogation à l'article 9.10 des Conditions spécifiques d'abonnement à l'offre mobile Orange, les communications effectuées par le client d'une offre Zap ou M6 mobile by Orange depuis un pays étranger couvert ne peuvent être émises que vers ce pays ou vers la France métropolitaine.

5.2 Le client d'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.

5.3 Le client d'une offre Zap ou M6 mobile by Orange doit disposer d'un crédit suffisant sur son forfait ou son compte mobile pour permettre l'émission ou la réception de telles communications.

#### **Article 6. Echancier**

Les articles 11.1 et 11.2 des Conditions spécifiques d'abonnement à l'offre mobile Orange et relatifs à la facturation ne s'appliquent pas aux présentes offres. Lors de la souscription de son abonnement à une offre Zap ou M6 mobile by Orange, le Client est informé sur son contrat du montant de la redevance mensuelle d'abonnement due au titre de la période d'engagement de 12 mois minimum, ainsi que de la date et du mode de paiement. En cas de souscription avec engagement de 24 mois, cette information est complétée par l'inscription d'une remise de 3€/mois sur le montant indiqué. Un échancier annuel est ensuite envoyé au Client. Cet échancier précise la redevance d'abonnement mensuelle due sur une période de 12 mois, indépendamment de l'engagement du Client, le montant mensuel des options éventuellement souscrites et des réductions dont bénéficie le Client. Les sommes ci-dessus sont payables en euros selon le mode de paiement retenu au moment de la souscription et conformément à l'échancier. A tout moment, le Client peut demander à Orange France une note récapitulative, d'une part des crédits de communications 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.

#### **Article 7. Communications des données à M6 et**

**utilisation des informations relatives à l'abonné**  
Orange France pourra transmettre les informations relatives au Client 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 relatives à l'option rechargement automatique**

#### **Article 1 – Conditions générales applicables**

Les présentes conditions spécifiques complètent et précisent les conditions générales d'abonnement et les conditions spécifiques de l'offre mobile Orange lorsqu'elles ne les remplacent pas. Le souscripteur de l'option est réputé les avoir acceptées formellement dès lors qu'il a signé son contrat d'abonnement.

#### **Article 2 - Description de l'option**

L'option rechargement automatique est réservée aux abonnés forfaits bloqués Zap et M6 mobile by Orange ayant souscrit à compter du 13 novembre 2008. Elle permet de bénéficier d'un service de rechargement automatique du compte mobile. Un rechargement d'un montant fixe de 10€ est effectué automatiquement dès que le solde cumulé du forfait et du compte mobile atteint le seuil de 1€. Ce rechargement automatique est limité à un rechargement de 10€ par mois.

#### **Article 3 - Modalités de souscription**

La souscription à l'option rechargement automatique s'effectue dans les points de ventes lors de la souscription du forfait bloqué Zap ou M6 mobile by Orange.

#### **Article 4 - Tarifs et facturation**

La souscription à l'option rechargement automatique est gratuite. Par dérogation aux conditions spécifiques d'abonnement applicables aux forfaits bloqués Zap et M6 mobile by Orange, l'abonné ayant souscrit à l'option rechargement automatique recevra une facture mensuelle. Cette facture comprendra les mentions indiquées à l'article 11 des Conditions Spécifiques de l'offre mobile Orange, à l'exception du « montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue ».

Elle mentionnera également :

- la souscription à l'option le 1<sup>er</sup> mois de l'activation,
- les éventuels rechargements effectués sur le compte mobile dans le cadre du rechargement automatique.

#### **Article 5 - Résiliation**

L'abonné peut demander la résiliation de l'option rechargement automatique à tout moment sur simple appel au service clients. La résiliation de l'option rechargement automatique met fin à l'émission de la facture mensuelle.

### **Pass Internet everywhere**

#### **Article 1. Définition de l'offre pass Internet everywhere**

L'offre pass Internet everywhere permet, à partir d'un équipement compatible conçu pour recevoir la carte SIM/USIM remise au Client, d'effectuer des connexions

Data et des échanges de données sur les réseaux 3G+, 3G, EDGE/GPRS.

L'utilisation de l'offre pass Internet everywhere n'est pas accessible depuis l'étranger .

Les offres Internet everywhere permettent d'accéder au Wi-Fi et ainsi de se connecter à internet depuis les zones couvertes par le réseau Wi-Fi d'Orange et de ses partenaires.

#### **Article 2. Souscription de l'offre pass Internet everywhere**

La souscription d'une offre pass Internet everywhere s'effectue lors de l'achat de la carte usim dédiée. 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 souscription. Afin de pouvoir effectuer des connexions Data et des échanges de données sur les réseaux, le Client doit ensuite acheter en ligne par carte bancaire, sur le site d'achat des pass affiché lors de la connexion internet, des pass Internet everywhere parmi la gamme proposée. Les pass Internet everywhere donnent droit à des minutes de connexion dans la limite d'un certain volume de données et de la durée de validité de chacun des pass Internet everywhere. La gamme des pass Internet everywhere est détaillée sur la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange en vigueur ainsi que sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) - Les conditions d'utilisation de ces pass sont disponibles sur le site d'achat des pass.

#### **Article 3. Durée de validité de l'offre pass Internet everywhere**

L'offre pass Internet everywhere est une offre sans période minimale d'engagement.

L'offre pass Internet everywhere est valable durant 6 mois à compter de sa souscription et en l'absence d'utilisation de pass Internet everywhere et de 6 mois au-delà de la durée du dernier pass Internet everywhere utilisé. Au delà de ces 6 mois, l'offre pass Internet everywhere est définitivement résiliée. Les pass Internet everywhere sont irrévocablement perdus s'il ne sont pas utilisés pendant leur période de validité.

#### **Article 4. Facturation**

Par dérogation à l'article 11 des Conditions spécifiques d'abonnement de l'offre mobile Orange, il ne sera pas émis de facture mensuelle. Le service de suivi de consommation par le #123# n'est pas disponible. Le Client pourra consulter en ligne, lors de sa connexion, le temps restant sur son pass Internet everywhere.

Le Client pourra obtenir le détail de ses connexions en contactant son service clients dont les coordonnées figurent sur la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange en vigueur et sur le site. Le Client pourra également connaître la durée de validité de son offre pass Internet everywhere en contactant son service clients. Les tarifs des pass et le décompte des connexions figurent sur la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange en vigueur.

#### **Article 5. Changement d'offre**

Par dérogation à l'article 8 des Conditions spécifiques d'abonnement de l'offre mobile Orange, le Client d'une offre pass Internet everywhere ne peut choisir de changer d'offre que pour l'un des forfaits de la gamme Internet everywhere.

#### **Forfaits Internet everywhere**

Les offres Internet everywhere permettent à l'abonné possédant un PDA ou un ordinateur portable compatible agréé, à partir d'un terminal mobile compatible et conçu pour recevoir la carte sim/usim remise à l'abonné,

d'effectuer des connexions Data et des échanges de données sur les réseaux 3G, 3G+, EDGE/GPRS/GSM et Wi-Fi d'Orange France et sur les réseaux 3G, 3G+, EDGE/GPRS/GSM et Wi-Fi des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale avec Orange France. Les offres Internet everywhere permettent d'accéder au Wi-Fi et ainsi de se connecter à internet depuis les zones couvertes par le réseau Wi-Fi d'Orange et de ses partenaires.

Pour les forfaits Internet everywhere, le volume de données Data mensuel est variable selon le forfait choisi.

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.

Dans le cadre de la souscription d'une offre Internet everywhere, le service de suivi de consommation par le #123# n'est pas disponible. Le Client pourra obtenir toutes les informations relatives à la consommation de son forfait Internet everywhere sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) Après avoir souscrit l'une des offres Internet everywhere, le Client reçoit, par sms, des codes personnels lui permettant d'accéder au Wi-Fi.

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.

Par dérogation à l'article 8 des Conditions spécifiques à l'offre mobile Orange, le Client à une offre Internet everywhere ne peut choisir de changer de forfait que pour l'un des autres forfaits de la gamme Internet everywhere.

#### **Ten by Orange**

##### **Les offres Ten by Orange**

L'offre Ten by Orange permet de bénéficier :

- d'un forfait mensuel donnant droit, chaque mois, à un crédit de communications variable selon le forfait Ten by Orange choisi et précisé dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange. Toutes les communications du Client sont décomptées et facturées dans les conditions fixées par la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange ;
- de communications voix gratuites 24h/24h vers tous les opérateurs fixes et mobiles en France métropolitaine au-delà de la troisième minute de communication, dans la limite de 200 correspondants différents par mois, (hors n° spéciaux, n° de services et n° IP à tarification spécifique) ;
- d'un accès aux services Ten by Orange, dont les conditions sont spécifiées dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange.

Le Client de l'offre Ten by Orange peut choisir de souscrire tous les services optionnels Orange compatibles avec son offre Ten by Orange, détaillés dans la fiche tarifaire de l'offre mobile en vigueur.

##### Restrictions d'usages

Le Client s'interdit d'utiliser la carte sim fournie par Orange avec son forfait Ten by Orange, dans un terminal en tant que modem, c'est-à-dire de permettre à son ordinateur de se connecter au réseau internet via un forfait Ten by Orange. Afin de pouvoir permettre à l'ensemble des Clients une utilisation optimale des forfaits Orange et Ten by Orange, Orange France se réserve le droit de pouvoir limiter le débit de l'accès au réseau internet au-delà d'un usage de 500 Mégas octets par mois. Le descriptif des services inclus dans les forfaits Ten by Orange, ainsi que des services optionnels pouvant être souscrits par le Client, figurent dans la fiche tarifaire des forfaits mobile Ten by Orange.

#### **Offres Orange pour iPhone**

La souscription d'un abonnement à un forfait Orange pour iPhone s'effectue sur les points de vente participants (dont la liste est accessible depuis le site [www.iphone.orange.fr](http://www.iphone.orange.fr)), sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) ou auprès du service clients.

Pour les possesseurs d'un iPhone, une fois l'abonnement Orange pour iPhone activé sur le réseau d'Orange, le Client doit télécharger et installer le logiciel iTunes sur son ordinateur (disponible depuis [www.apple.com/fr/downloads/](http://www.apple.com/fr/downloads/)), puis créer un compte iTunes Store (la création de l'iTunes Store est facultative dans le cadre de l'activation de l'iPhone). Le Client doit ensuite synchroniser son terminal iPhone avec le logiciel « iTunes » (en le connectant avec son câble USB sur son ordinateur). Après synchronisation du terminal iPhone sur iTunes Store, celui-ci est activé et le Client peut accéder aux fonctionnalités de son offre Orange pour iPhone.

Pour permettre l'activation et les mises à jour du terminal iPhone, le Client autorise expressément Orange France à transférer à Apple Inc aux Etats-Unis certaines informations le concernant. Le Client peut s'opposer au transfert de ces informations dans les conditions prévues à l'article 10 des Conditions générales d'abonnement. Il est rappelé que, dans ce cas, l'activation et/ou la mise à jour de son terminal iPhone ne pourra pas être effectuée. L'opposition du Client à ce transfert de données exonère Orange France de toute responsabilité. Les offres Orange pour iPhone permettent de bénéficier :

- d'un forfait mensuel de communications dont la durée varie selon l'offre choisie ;
- d'un crédit de sms variable selon le forfait choisi ;
- d'un accès permettant de se connecter au réseau internet en GPRS/EDGE/3G/3G+ ;
- d'un crédit d'heures permettant de se connecter aux hotspots Orange wifi access variable selon le forfait choisi ;
- d'un accès à la page d'accueil Orange et aux services Orange World
- d'un accès au service Messagerie vocale visuelle (« Visual Voicemail® »).

##### Restrictions d'usages

Le Client s'interdit d'utiliser la carte sim fournie par Orange avec son forfait Iphone, dans un terminal en tant que modem, c'est-à-dire de permettre à son ordinateur de se connecter au réseau internet via un forfait Iphone. Afin de pouvoir permettre à l'ensemble des Clients une utilisation optimale de ses forfaits Orange pour iPhone, Orange France se réserve le droit de pouvoir limiter le débit de l'accès au réseau internet au-delà d'un usage de 500 Mégas octets par mois.

Le descriptif des services inclus dans les forfaits Orange pour iPhone, ainsi que des services optionnels pouvant être souscrits par le Client, figurent dans la fiche tarifaire des forfaits mobile Orange pour iPhone.