

Découvrez le contrat de l'offre mobile Orange

Madame, Monsieur,

Vous vous apprêtez à signer votre contrat d'abonnement à une offre mobile avec Orange. Nos vendeurs et nos conseillers clients sont à votre disposition pour répondre à vos questions. Nous souhaitons cependant vous apporter un éclairage rapide sur le contenu du contrat d'Orange, 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 ?

- De multiples forfaits et abonnements décrits dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange.
- Un service « suivi conso » disponible gratuitement en composant le #123# directement depuis votre mobile si celui-ci est compatible, ou le 0800 100 740 (service et appel gratuits) pour les Clients disposant d'une offre d'internet mobile.

Comment souscrire un contrat Orange ?

À la souscription, vous vous munirez de l'original de votre pièce d'identité en cours de validité, d'un chèque ou d'une carte bancaire et d'un RIB à votre nom. En fonction de votre situation, un dépôt de garantie, un justificatif de domicile ou d'autres pièces pourront vous être demandés (voir l'article « Souscription du contrat »).

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, nonobstant le paiement des éventuelles redevances dues en cas de résiliation avant la fin de la période minimale d'engagement initiale. La résiliation prend alors effet dans un délai de dix (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.

Si vous résiliez avant la fin de votre période minimale d'engagement, vous êtes redevable des redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période, sauf en cas de résiliation pour motif légitime. Si votre période d'engagement est de 24 mois, que vous avez bénéficié avec votre forfait de la vente d'un terminal à prix préférentiel et que vous résiliez sans motif légitime :

- Avant la fin du 12 mois : les redevances mensuelles restant dues jusqu'au 12ème mois inclus ainsi que 25% des redevances mensuelles restant dues à compter du 13ème mois (20% des redevances mensuelles restant dues à compter du 13ème mois pour un Client s'étant engagé après le 1er janvier 2023) deviennent immédiatement exigibles.
- Après le 12ème mois : 25% des redevances mensuelles restant dues (20% des redevances mensuelles restant dues pour un Client s'étant engagé après le 1er janvier 2023) deviennent immédiatement exigibles.

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 (voir l'article « Suspension »).

Les changements de tarifs

Une fiche tarifaire vous est remise à la signature du contrat. Vous serez informé de toute augmentation de tarif décidée par Orange un (1) mois avant qu'elle ne s'applique et vous aurez alors la possibilité de mettre fin à votre contrat d'abonnement (voir l'article « Résiliation »).

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 ou sur orange.fr

Les changements d'offre

Les modalités et tarifs des changements d'offre d'abonnement sont indiqués dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange en vigueur au moment de votre demande de changement (voir l'article « Changement d'offre ») ou dans les conditions et tarifs propres à certaines offres.

Comment payer votre facture Orange ?

Chaque mois vous recevrez une facture que vous réglerez via l'un des moyens de paiement proposés lors de souscription ou en cours de Contrat. Si vous souhaitez une facture détaillée, elle vous sera adressée gratuitement sur simple demande sur l'espace client ou à votre Service Clients.

Comment contacter le Service Clients Orange ?

À 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 orange.fr – Pour les abonnés Orange, le Service Clients est accessible au 3900 (service gratuit + prix appel). Le service est gratuit et l'appel est facturé au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange. 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.

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 de l'offre mobile Orange au 17 novembre 2022

Informations relatives aux radiofréquences et à la santé

S'agissant des radiofréquences, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) confirme dans son aide-mémoire 193 d'octobre 2014 qu'« à ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé ». Néanmoins, des interrogations subsistent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes radio et, sur la base de résultats d'études notamment associés à l'utilisation du téléphone mobile, le Centre international de recherches sur le cancer a classé en mai 2011 les champs électromagnétiques des radiofréquences « peut-être cancérigènes pour l'homme » (Groupe 2B). En octobre 2013, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a publié les résultats de l'évaluation des risques liés à l'exposition aux radiofréquences, sur la base d'une revue de la littérature scientifique internationale depuis sa précédente évaluation de 2009. « Cette actualisation des connaissances ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré et ne conduit pas à proposer de nouvelles valeurs limites d'exposition de la population. » Elle évoque toutefois, avec des niveaux de preuve limités, une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale sur le long terme pour les utilisateurs, intensifs ou pas, de téléphones portables. S'agissant des enfants, dans son rapport de juillet 2016, l'Anses indique, de même, que « les travaux d'expertise menés par l'Agence sur la base des données actuelles issues de la littérature scientifique internationale ne permettent pas de conclure à l'existence ou non d'effets des radiofréquences chez l'enfant sur le comportement, les fonctions auditives, le développement, le système reproducteur mâle et femelle, le système immunitaire et la toxicité systémique, ni d'effets cancérigènes ou tératogènes ». En revanche, l'Agence conclut à un effet possible de l'exposition aux radiofréquences sur le bien-être des enfants et leurs fonctions cognitives (mémoire, fonctions exécutives, attention). Les effets observés sur le bien-être pourraient toutefois davantage être liés à l'usage des téléphones mobiles plutôt qu'aux radiofréquences qu'ils émettent. Ces conclusions sont rappelées dans leur avis du 21 octobre 2019 sur les téléphones mobiles portés près du corps et santé. Les autorités sanitaires recommandent ainsi la poursuite des études et, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles en énonçant des actions aisées à mettre en œuvre. Elles invitent également les utilisateurs de ces téléphones, lorsqu'ils sont portés près du corps, à se conformer aux modalités d'utilisation notamment les distances d'éloignement mentionnées dans les notices des téléphones. Par ailleurs, des règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

Recommandations d'usage pour réduire votre exposition aux ondes radio

- Utilisez le kit oreillette (ou kit piéton) pendant vos appels téléphoniques. Il permet de réduire l'exposition de votre tête aux ondes radio. Toutefois, lorsque vous utilisez un kit oreillette ou casque audio, restez attentif à l'environnement qui vous entoure (passages piétons, lieux potentiellement dangereux...).
- Éloignez, avec ou sans kit oreillette, votre téléphone mobile ou tout autre terminal mobile du ventre des femmes enceintes ou du bas-ventre des adolescents.
- Utilisez également les fonctions SMS ou internet de votre téléphone mobile ou tablette. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile ou de la tablette et par conséquent que l'on tienne l'appareil éloigné de sa tête et de son tronc, ce qui réduit l'exposition.
- Utilisez le terminal mobile dans de bonnes conditions de réception car il ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. La réception est de bonne qualité lorsque l'appareil indique sur l'écran 4 à 5 barrettes. Ce n'est pas toujours le cas dans certaines zones ou situations, notamment dans les parkings souterrains, les ascenseurs, en train ou en voiture ou tout simplement dans un secteur mal couvert par le réseau.

Mesures de sécurité pour les personnes utilisatrices ou non

- N'utilisez pas le téléphone mobile en conduisant, y compris avec un kit mains libres. L'utiliser en conduisant est dangereux et constitue un réel facteur d'accident grave provenant notamment de la distraction créée par la conversation elle-même ou tout autre usage (SMS, internet mobile...).
 - Éloignez le téléphone mobile ou tout autre terminal mobile d'au moins 15 cm d'un implant électronique (stimulateurs cardiaques, pompes à insuline, neurostimulateurs...) et utilisez-les du côté opposé à l'implant pour éviter les risques d'interférences. Consultez la notice de votre appareil médical et parlez-en à votre médecin.
 - Respectez les consignes de sécurité et restrictions d'usage propres à certains lieux ou certaines situations (avions, hôpitaux, stations-service, garages professionnels, établissements scolaires...).
 - N'écoutez pas un téléphone mobile ou une tablette en fonction baladeur musical à pleine puissance de façon prolongée. À pleine puissance, l'écoute prolongée du baladeur peut endommager l'audition de l'utilisateur de façon irréversible. En tout état de cause, une écoute à puissance modérée est recommandée. D'une façon générale, il est nécessaire de respecter également les conseils d'utilisation et consignes de sécurité spécifiques qui sont insérés dans la notice du constructeur de l'appareil.
- Par mesure de précaution, les autorités sanitaires recommandent aux parents qui souhaitent mettre à disposition de leurs enfants ou adolescents un terminal mobile de limiter leur exposition aux technologies de communication mobile et de les inciter à une utilisation modérée et raisonnée de leur équipement. Veillez ainsi à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand sont utilisés des dispositifs émetteurs de champs électromagnétiques (tablettes tactiles, téléphones mobiles, clé 4G, etc.). Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement. Incitez à un usage raisonné des technologies de communication mobile. Incitez, au-delà, et sans lien avec l'exposition aux radiofréquences, vos enfants à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les communications nocturnes, en limitant la fréquence et la durée des appels, etc.

Avertissement produits du tabac manufacturé

Conformément à l'article 6 de la Loi pour la confiance en l'économie numérique (LCEN), vous êtes informés de l'interdiction de procéder en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer à des opérations de vente à distance, d'acquisition, d'introduction en provenance d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'importation en provenance de pays tiers de produits du tabac manufacturé dans le cadre d'une vente à distance. La violation de cette interdiction est légalement sanctionnée.

Pour en savoir plus

www.WHO.int/fr - www.anses.fr - www.radiofréquences.gouv.fr - www.orange.fr

1. Définitions

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

Client : personne physique ou morale qui souscrit un Service proposé par Orange pour ses besoins propres. Lorsque le Client est une personne physique, il peut le souscrire pour une autre personne physique de son entourage à qui le Client confie l'utilisation du Service. Le Client doit pouvoir justifier d'un lien stable avec la France métropolitaine : lieu de résidence ou contrat de travail d'un emploi non temporaire et à temps complet ou inscription dans un établissement d'enseignement à temps complet situé en France métropolitaine.

Contrat : désigne les présentes conditions générales d'abonnement et le formulaire de souscription du Service, ainsi que tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et remis au Client à l'occasion de sa souscription. 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.

Service : service de communications électroniques mobile et services associés fournis par Orange au Client et décrits dans le Contrat.

2. Carte SIM nécessaire au Service

La carte SIM remise par Orange est matériellement et juridiquement indépendante du mobile conçu pour l'accueillir, et reste l'entière propriété d'Orange.

Lorsque la carte SIM est reprogrammable et directement intégrée dans le mobile en étant soudée au terminal ou extractible (carte SIM dite « embedded » ou e-SIM), le support physique de cette carte e-SIM n'est pas la propriété d'Orange. Néanmoins, Orange reste propriétaire des applications logicielles et de l'ensemble des éléments intégrés et téléchargés dans la carte e-SIM permettant notamment l'interface avec des éléments du réseau Orange.

En conséquence, quel que soit le format de la carte SIM, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'en interdit toute duplication. Néanmoins, pour des raisons de sécurité et de confidentialité, en cas de changement de carte SIM quelle que soit l'origine dudit changement, et/ou de fin de l'offre mobile,

Orange peut demander au Client de restituer ou détruire son ancienne carte SIM ou d'effacer le profil e-SIM Orange. Dans cette hypothèse et à défaut, le Client est seul responsable de cette carte SIM (support physique) ou carte e-SIM et des usages qui pourront être effectués, notamment des services de tiers qui y sont hébergés (paiement, etc.). Il appartient au Client de résilier les services qu'il a souscrits et qui sont hébergés sur la carte SIM auprès des fournisseurs desdits services. Si la carte SIM est une carte e-SIM, le Client ne devra en aucun cas ouvrir l'emplacement où est la carte SIM ou tenter de la détruire. Le code PIN, attribué à chaque carte SIM peut être modifié. La composition de trois codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Elle peut être débloquée sur demande du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange. Le Client s'engage à informer sans délai Orange de la perte ou du vol de la carte SIM. Pour permettre une suspension rapide de la ligne, le Client informe par téléphone ou chat son Service Clients, qui procède alors à la suspension de la ligne. Le Client peut également le faire depuis son espace client. Pendant le délai de suspension, les redevances d'abonnement restent dues. Pour la prise en charge éventuelle des communications, vous reportez à l'article 20 « La garantie en cas de vol » du présent document. Orange ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration inexacte du Client.

3. Souscription du Contrat

Le Client doit présenter les documents justificatifs suivants lors de la souscription :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'État français ou carte d'identité de l'Union européenne en cours de validité, passeport en cours de validité, carte de résident délivrée par l'État français ou carte de séjour délivrée par l'État français en cours de validité, livret de circulation en cours de validité délivré par l'État français) ;
- un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives ;
- à des fins de lutte contre la fraude, un relevé d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire de la ligne.

Dans le cas d'une souscription pour une personne morale, le Client doit également présenter :

- un extrait du registre du commerce (extrait K-bis) de moins de trois (3) mois ou tout autre document comportant les mentions légales obligatoires désignant la personne morale ;

- un mandat donné à une personne physique à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal pour souscrire le Contrat au nom de la personne morale ;
- un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée ;
- un chèque et un relevé d'identité bancaire ou postal, au nom de la personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle ou de la personne morale de droit privé.

4. Souscription du Contrat à distance

En cas de souscription à distance, le Client doit transmettre à Orange, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de conclusion du Contrat les copies recto verso des documents visés ci-dessus et le cas échéant, si cela est demandé, un exemplaire du Contrat dûment rempli et signé.

En cas de non-renvoi par le Client des éléments susvisés, Orange suspendra puis résiliera le Contrat huit (8) jours après avoir relancé le Client, et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. La redevance d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de cette éventuelle résiliation.

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients ou en faisant une demande de portabilité à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande.

En cas de commande d'équipement(s), ceux-ci doivent être retournés dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT

**Service retour - Distripôle zone d'activité Paris Sud
Secteur 3 Bât A
77127 LIEUSAIN**

Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les quatorze (14) jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement et communications non incluses) effectués pendant le délai de rétractation. Les obligations de renvoi et de restitution des équipements ainsi que la facturation des usages sont identiques en cas de portabilité sortante pendant le délai de rétractation.

Dans le cadre de l'achat d'un mobile avec tarif préférentiel, ce prix préférentiel n'est valable qu'à la condition que le Client ait souscrit concomitamment à un abonnement mobile Orange et ait renvoyé à Orange son Contrat dûment signé et accompagné des justificatifs demandés si cela est demandé, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à partir du jour de sa souscription. À défaut, le Client perdra le bénéfice du prix préférentiel. En conséquence, le Client sera débité par Orange de la différence entre le prix du terminal sans abonnement (le paiement dû) et le prix préférentiel (le paiement déjà effectué). Ce débit interviendra au plus tard sous quarante-vingt-dix (90) jours. Pour mémoire, le Client a autorisé Orange à le débiter du prix du mobile sans abonnement, à partir des coordonnées bancaires qu'il a communiquées à l'étape de « Paiement » de son achat à distance.

5. Date d'effet du Contrat

Sous réserve d'une demande éventuelle de dépôt de garantie par Orange conformément aux dispositions de l'article 9 « Dépôt de garantie » ci-après, le Contrat prend effet à sa date de mise en service qui intervient dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Contrat. Le dépassement de ce délai imputable à Orange ouvre droit au Client détenant un forfait non bloqué à une indemnisation minimum au choix, d'un crédit de 30 minutes de communications voix en France métropolitaine ou de trois euros et cinquante cents (3,50€). Le Client détenant un forfait bloqué peut solliciter, pour sa part, une indemnisation minimum de trois euros cinquante cents (3,50€). 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 Contrat par Orange pour faire état de ce dysfonctionnement à son Service Clients. Orange dispose alors d'un délai d'un mois à compter du signalement du Client, pour résoudre le dysfonctionnement. Si le Client accepte un délai supplémentaire, il conserve sa faculté de résilier le Contrat dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne peut être respecté.

En cas de résiliation dans ce contexte, Orange 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 effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque.

6. Changement d'offre

Les changements d'offres sont mis en œuvre conformément à la fiche tarifaire de l'offre et aux informations portées à la connaissance du Client lors de sa demande de changement d'offre. Ces changements d'offres prennent effet dans un délai maximum de 72 heures à compter de la demande. Pour les options, les modalités sont précisées dans la fiche tarifaire de l'offre.

7. Facturation et paiement

7.1 Les Services ou produits, y compris certains produits ou services achetés par le Client auprès de tiers fournisseurs, sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition. La facture peut être réglée via un des moyens de paiement proposés par Orange. Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours, sauf dispositions spécifiques dérogatoires.

Le décompte des éléments de facturation établi par Orange et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Orange tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. Ce qui précède n'interdit pas au Client, qui entendrait contester le décompte des éléments de facturation établi par Orange, d'apporter la preuve contraire, et ce, par tout moyen légalement admissible. En application de l'article L.34-2 du Code des Postes et Communications électroniques, le délai de prescription des créances de la société Orange est d'un an à compter de leur exigibilité. De même, conformément à cet article, la prescription est acquise, au profit d'Orange, pour toutes demandes en restitution du prix des prestations de communications électroniques présentées après un délai d'un an à compter du jour du paiement.

7.2 Les Services et Produits sont payables à la date indiquée sur la facture, y compris les produits ou services achetés ou utilisés auprès de tiers fournisseurs par le Client et collectés par Orange. Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Elle est calculée sur le montant des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture.

Le non paiement d'une facture entraîne l'inscription au fichier de gestion des impayés d'Orange, et peut entraîner l'inscription au fichier des impayés du GIE PREVENTEL, dans les conditions de l'article 20.2.

7.3 Échéancier

Un échéancier annuel est adressé au Client ayant souscrit à un Forfait Bloqué, ledit échéancier précisant la redevance d'abonnement mensuelle due, le montant mensuel des options et les réductions éventuelles. À tout moment, le Client peut demander à Orange une note récapitulative, des crédits de communications qu'il a acquis et affectés à son compte mobile au cours des 12 derniers mois ou depuis sa dernière demande si celle-ci date de moins de douze (12) mois, ainsi que le détail des communications passées sur cette même période.

8. Avance sur consommation

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client 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 ;
- le Client a moins de six (6) mois d'ancienneté et le montant des communications hors et au-delà du forfait excède un montant de quarante-cinq (45) euros pour le contrat mobile.

En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client, Orange pourra limiter l'accès au Service à la seule réception des communications téléphoniques. 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.

9. Dépôt de garantie

Jusque dans les quarante-huit (48) heures suivant la conclusion du contrat, et dans les situations suivantes, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie :

- le Client est sans justificatif de domicile fixe à son nom sur le territoire français. Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du justificatif ;
- le titre de séjour présenté mentionne une adresse différente de celle figurant sur le justificatif de domicile fixe (la loi française oblige les possesseurs d'un titre de séjour à déclarer tout changement d'adresse dans les 8 jours à la Préfecture qui effectue immédiatement la rectification sur ce titre). Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du titre de séjour mis à jour ;
- le Client ne peut produire ni chèque ni relevé d'identité bancaire ou postal à son nom, ou relève d'un établissement financier d'un pays ne faisant pas partie de la zone SEPA ;
- le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès d'Orange ou la souscription à ce dernier date de moins de 60 jours ;
- le Client est inscrit au fichier PREVENTEL ;
- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et il reste redevable d'un impayé à ce titre ;
- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et a vu ce contrat résilié pour avoir fourni lors de la souscription de fausses informations d'identification,
- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et a vu ce contrat résilié pour avoir eu un usage détourné du Service, au sens de l'article 11.2.2 des présentes
- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et a vu ce contrat résilié pour n'avoir pas renvoyé les justificatifs demandés par l'opérateur ;
- le Client souhaite payer au moyen d'un compte bancaire prépayé.

Dans ces 9 derniers cas, le dépôt de garantie sera restitué au Client sur demande du Client si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. La restitution interviendra dans les dix (10) jours suivant la demande du Client.

Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande d'Orange, le Contrat prend fin à cette même date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

La somme déposée ne porte aucun intérêt. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par virement ou par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client.

10. Tiers payeur

Le tiers payeur est la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondant aux produits et Services en lieu et place du Client. À cette fin, le Client fournit à Orange une attestation du tiers payeur confirmant son engagement de paiement au profit d'Orange. Le Client s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement en contactant le Service Clients. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

11. Engagements du Client

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

11.1 Identification

Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription et pendant toute la durée de son Contrat, des informations d'identification

exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale, adresse de messagerie...). Ces moyens de contact, ainsi que le numéro de téléphone objet du Contrat (appel et/ou SMS/MMS), pourront être utilisés par Orange pour communiquer au Client des informations relatives à son offre. En outre, le Client s'engage à informer Orange dans un délai de quinze (15) jours de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires lorsqu'il a opté pour un paiement du Service par prélèvement SEPA.

11.2 Utilisation du Service

11.2.1 Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé.

À cet égard, le Client est informé que les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques, pour un usage personnel, non lucratif, non commercial et non contraire aux lois et règlements en vigueur.

Le Client est expressément informé que, dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications ne sont autorisées que dans la limite de 250 correspondants différents/mois, hors numéros spéciaux et hors numéros surtaxés et de 3h maximum par appel.

Tout usage du Service non conforme à ce qui précède, et, en particulier, tout usage qui serait fait du Service à des fins lucratives ou frauduleuses, constitue un détournement d'usage qui pourra donner lieu à la suspension puis à la résiliation du Contrat.

11.2.2 Constituent ainsi un détournement d'usage du service au sens de l'article 11.2.1, et seront sanctionnés comme tel :

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles ;
- l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la vente des communications ;
- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non (en particulier le système des pondeuses d'appels) ;
- la diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau d'Orange et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication ;
- la transmission d'éléments ou de données 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 ;
- la transmission de toute publicité non sollicitée ou non autorisée et la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie d'Orange, de ses Clients ou de son réseau ;
- la revente organisée de carte SIM du Client.

Le Client est encore informé qu'il est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service, sauf cas avéré de fraude. Il s'engage à les conserver secrets et confidentiels. En conséquence, Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation par le Client de ces codes et/ou identifiant à un tiers. Le Client est enfin informé qu'il est responsable de tout préjudice causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Orange recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements.

11.2.3 Si le Client confie le Service auquel il a souscrit à un autre utilisateur personne physique, il est averti que cet utilisateur peut modifier le Contrat et/ou souscrire à des options et services complémentaires. Le Client reste seul responsable des modifications du Contrat et/ou de la souscription à des options et services complémentaires effectués par cet utilisateur ainsi que des usages du Service par cet utilisateur et reconnaît qu'il est engagé à l'égard d'Orange au titre de ces actes.

11.2.4 Le Client est informé de ce que certains contenus accessibles sur Internet peuvent heurter la sensibilité des mineurs. Pour cette raison, Orange met à la disposition de ses Clients un contrôle parental mobile permettant de l'accès aux contenus sensibles (détails sur orange.fr dans la rubrique "contrôle parental").

Le contrôle parental mobile peut être activé à la demande du Client lors de la souscription d'une offre d'abonnement et après cette souscription en s'adressant au Service Clients.

11.3 : Paiement du prix

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

11.3.1 Evolution législative ou réglementaire

Les prix des Services pourront être modifiés en cas d'évolution

législative ou réglementaire telle une variation du taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les prix pourront alors être modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation du taux.

Cette modification pourra intervenir dans un délai maximum de 3 mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. Dans cette hypothèse, le Client en sera informé 1 mois avant.

Il est précisé que toute modification du prix des Services et options au bénéfice exclusif du Client n'ouvre pas droit à résiliation sans frais dans les conditions de l'article 15.3.

Dans les autres cas de modification du prix, les stipulations de l'article 15.3. s'appliquent.

11.3.2 Révision

Les prix des Services et options fournis par Orange pourront être annuellement révisés à l'initiative d'Orange en fonction des variations de l'indice des salaires mensuels de base - Télécommunications (NAF rév. 2, niveau A38 JB) - Base 100 au T2 2017 (référence INSEE 010562718) selon la formule de calcul suivante : prix révisé = prix avant révision x (1 + variation de l'indice I.N.S.E.E exprimée en %).

En cas de disparition de l'indice, le calcul pourra s'effectuer sur la base de l'indice de remplacement choisi par l'INSEE ou de l'indice le plus proche communiqué par Orange.

En cas de mise en oeuvre de cette révision, Orange préviendra les clients au moins un mois avant la modification du prix ; des explications pratiques seront délivrées au Client à cette occasion sur orange.fr.

En cas de hausse du prix par application de la présente clause de révision, le Client disposera de la faculté de résilier son Contrat sans frais, le cas échéant ses options, dans le délai de trois mois, pour les clients encore engagés, après l'entrée en vigueur de l'augmentation. L'exécution des stipulations ci-dessus est sans préjudice de l'éventuelle application de l'article L 224-33 du code de la consommation en cas de modification contractuelle notamment sur les prix.

12. Engagements d'Orange

12.1 Qualité de Service

(a) Niveau de Qualité de Service

Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service et s'engage à écoulé plus de 90 % du trafic voix et data sur une zone de mobilité géographique déterminée en France métropolitaine.

Cet engagement est matérialisé sur le site d'Orange par des informations relatives à la disponibilité des services de voix et d'internet mobile (ou « data ») sur les différents réseaux Orange, en temps réel.

Orange s'engage à rétablir le Service, en cas d'interruption, au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de sa survenance. Un signalement dans un très court délai (24h suivants la fin de l'incident) permettra à Orange de vérifier la réalité de la présence du Client dans la zone.

Le Client victime d'une indisponibilité du service voix et/ou d'une indisponibilité du service data peut prétendre à une indemnisation d'un montant égal, au minimum, au prorata de son abonnement mensuel, correspondant à la période pendant laquelle le Client n'a pas bénéficié du service de voix et/ou du service data. L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. Un signalement dans un très court délai (24h suivants la fin de l'incident) permettra à Orange de vérifier la réalité de la présence du Client dans la zone. À cette fin, le Client peut consulter les informations relatives à la disponibilité des services à l'adresse <http://suivi-des-incidents.orange.fr>

Aucune indemnisation ne sera due si l'indisponibilité du service voix et/ou celle du service data est due à un cas de force majeure.

(b) Informations relatives aux débits mobiles

Il existe deux types de débits :

- le débit descendant (appelé aussi *download*) est le flux de données que le Client reçoit sur son terminal mobile. Il conditionne la rapidité à laquelle le Client accède à internet et téléchargement des fichiers ;

- le débit montant (appelé aussi *upload*) est le flux de données que le Client envoie depuis son terminal mobile vers internet. Il conditionne la rapidité d'envoi des e-mails, de partage des fichiers.

Le débit maximum estimé sur les réseaux 3G/3G+/4G et 5G varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (le nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du terminal mobile du Client, de la situation géographique de l'utilisateur lors de la connexion au réseau mobile, de sa situation mobile ou statique, des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal mobile, de son offre commerciale, de l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément sur le terminal mobile et de la capacité du site internet utilisé. Pour la 5G, le débit maximum estimé dépend également des fréquences sur lesquelles le réseau est déployé.

Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, au bénéfice de ses clients, Orange pourra limiter le débit maximum en cas de dépassement du volume internet mobile défini dans le cadre de l'offre souscrite. C'est pour ces raisons que le débit

maximum que pourrait observer le Client est différent du débit maximum théorique annoncé.

(c) Sécurité

Orange met en œuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver l'intégrité et la sécurité de son réseau. Dans ce cadre, Orange est susceptible d'appliquer des mesures ayant une incidence sur la qualité des services d'accès à l'internet, comme une réduction des débits.

12.2 Zones de couverture

Certaines zones couvertes par le réseau 3G peuvent ne pas l'être de manière continue et subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, les communications passent sur le réseau GSM/GPRS/EDGE d'Orange et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G est interrompu. De même, certaines zones couvertes par le réseau 4G peuvent ne pas l'être de manière continue et subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 4G, les échanges de données passent sur le réseau 3G ou GPRS/EDGE d'Orange et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 4G est interrompu. Avec le réseau 4G, les communications vocales transitent habituellement par le réseau 3G ou, en cas d'indisponibilité, par le réseau GSM. Les appels voix pourront transiter par le réseau 4G pour les Clients abonnés à une offre 4G non bloqué, sous réserve d'un mobile compatible Voix 4G (VoLTE) et de couverture 4G. Le réseau 5G est en cours de déploiement qui se fait de façon progressive. La couverture différenciée selon les fréquences déployées (3,5 Ghz ou 2,1 Ghz et les débits associés à chaque fréquence) est accessible sur le site reseaux.orange.fr et mise à jour au fur et à mesure du déploiement.

Par ailleurs, les zones de couverture réseau jusqu'alors dépourvues de couverture GSM en France métropolitaine, dites « zones blanches », peuvent être accessibles du réseau GSM d'Orange ou à partir des réseaux GSM des autres opérateurs mobiles métropolitains. Dans cette hypothèse, les services rendus dans ces zones peuvent être limités notamment aux communications voix et aux SMS.

Lorsque les services sont fournis depuis le réseau GSM d'un autre opérateur mobile métropolitain, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces services.

Le service Appels Wi-Fi sera disponible uniquement pour les Clients abonnés à une offre 4G disposant des appels illimités en France métropolitaine, sous réserve d'un mobile compatible et d'être authentifié sur un réseau Wi-Fi en France métropolitaine. Avec le service Appels Wi-Fi, Orange pourra être amené à utiliser des informations de localisation du smartphone fournies par le constructeur pour permettre l'acheminement des appels d'urgence vers le bon centre d'appels (selon le constructeur du smartphone, l'utilisation des données de localisation pourra concerner soit l'ensemble des appels, soit seulement les appels d'urgence).

Sous réserve de couverture par le réseau mobile Orange disponible via le Service, et d'offre et terminal compatibles, le Client aura accès à des services basés sur différents protocoles ou technologies (ex. : Sans contact mobile (NFC/ Near Field Communication), USSD).

12.3 Limitation de responsabilité

liée à des causes étrangères à Orange

La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée en raison de l'utilisation, par ses abonnés, de services rendus par des opérateurs étrangers. Orange ne sera donc pas responsable :

- de perturbations ou d'interruptions du service survenant à l'occasion d'un appel passé avec le service "Communiquer depuis l'étranger", lorsque celles-ci sont causées par la survenance d'un incident technique sur le réseau d'un opérateur étranger ;
- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- la responsabilité d'Orange ne pourra pas non plus être engagée à raison de perturbations ou d'interruptions du Service engendrées par la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de cassation.

Des services de tiers sont accessibles via le Service fourni par Orange. Dans la mesure où Orange n'est pas éditeur de ces services, il ne peut être tenu pour responsable de leurs contenus.

Orange ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM ou de la mémoire du mobile. Sauf à en être l'expéditeur, Orange n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés au Client.

Orange invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau internet et/ou d'éventuelles intrusions.

13.1 Service Communiquer depuis l'étranger

L'accès au Service Communiquer depuis l'étranger est positionné automatiquement lors de la souscription d'un forfait, et effectif dans un délai maximum de quatre (4) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Service. 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 un forfait bloqué doit disposer d'un crédit suffisant sur son compte mobile pour permettre l'émission ou la réception de telles communications.

13.2 Itinérance depuis l'Europe et les DOM

Les usages compris dans l'offre du Client, soit les appels, SMS et MMS émis de France métropolitaine vers la France métropolitaine, sont possibles dans les mêmes conditions depuis un pays de l'Union européenne, de la Suisse, de l'Andorre et des DOM vers ces mêmes destinations et la France métropolitaine, dans la limite d'une utilisation non abusive. La qualité des services d'itinérance dépend des opérateurs partenaires et en particulier du déploiement sur leurs réseaux des technologies telles que la 4G et 5G.

Pour l'internet mobile, les usages réalisés depuis un pays de l'Union européenne, la Suisse, l'Andorre et les DOM peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part d'Orange dans les conditions définies dans la fiche tarifaire en vigueur et dans le respect de la réglementation européenne.

Pour tous les usages effectués en hors forfait depuis ces destinations et vers ces destinations et la France métropolitaine, le tarif appliqué est le même que le tarif hors forfait appliqué en France métropolitaine.

Une utilisation abusive est constituée dès lors que :

- la consommation du Client en France métropolitaine est moins élevée que celle depuis l'une des destinations susvisées,
- le nombre de jours sans connexion en France métropolitaine est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations susvisées.

Par ailleurs, l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le Client en itinérance dans l'une des destinations susvisées sont également considérées comme abusives.

Orange observera pendant une période de 4 mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive au vu des critères indiqués ci-dessus, le Client en sera informé et bénéficiera, dès lors, d'un délai de 15 jours calendaires pour modifier ses usages. À défaut, Orange appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués, conformément à la fiche tarifaire en vigueur.

Par ailleurs, le Client est libre de confier ses services d'itinérance (appels/SMS/MMS/internet mobile) depuis l'Union européenne à un fournisseur alternatif à son opérateur actuel si une telle offre existe. Ce changement est possible à tout moment et n'est pas facturé par l'opérateur d'origine.

14. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période minimale d'engagement, selon les conditions de l'offre souscrite par le Client, décrite dans la fiche tarifaire en vigueur.

15. Suspension

En cas de non-paiement total ou partiel par le Client ou, le cas échéant, par le tiers payeur d'une facture et après relance restée sans effet, le Service pourra être suspendu par Orange dans un délai minimum de dix (10) jours à compter de la date limite de paiement indiquée sur la facture. Il en est de même si le Client manque à l'une de ses autres obligations prévues au Contrat. Le Service sera également suspendu si le Client utilise un terminal mobile déclaré volé. Dans les cas de suspension ci-dessus visés, les redevances d'abonnement restent dues à Orange pendant la période de suspension du Service.

Pour des raisons liées à l'ordre public, la défense nationale, la sécurité publique ou la protection des données personnelles du Client contre le comportement frauduleux de tiers, Orange peut suspendre le Service avec ou sans préavis. Dans cette hypothèse, les redevances d'abonnement ne seront pas dues par le Client pendant toute la période de suspension du Service.

16. Résiliation

16.1 Résiliation à l'initiative d'Orange

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de retrait à Orange des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service. Si la cause de suspension n'a pas disparu, le Contrat est résilié de plein droit par Orange, après l'envoi d'une mise en demeure par courrier ou par mail restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours, sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations.

S'il apparaît que le Client est débiteur d'Orange au titre d'autres contrats d'abonnement, et en l'absence de contestation justifiée de la créance, Orange 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 dix (10) jours à compter de la suspension.

S'agissant d'un service en option, Orange se réserve la possibilité de résilier ou de modifier cette option moyennant le respect d'un

préavis raisonnable. 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.

16.2 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut mettre fin à son Contrat en contactant son Service Clients.

La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange. Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet au-delà de ce délai. Le Client met également fin à son Contrat en faisant une demande de portabilité à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat.

Pour les forfaits bloqués, en cas de demande de portabilité vers un autre opérateur le Client pourra, sur demande, obtenir le remboursement des crédits rechargés restant sur son compte au jour de la date de portage, déduction faite des frais de gestion mentionnés dans la Fiche Tarifaire en vigueur au moment de la demande.

La partie crédit offert des recharges classiques ne constitue pas des crédits remboursables. Pour les recharges classiques les communications seront imputées tout d'abord sur la partie crédit rechargé et une fois celle-ci épuisée sur la partie crédit offert.

Le Client devra formuler sa demande de remboursement, en ligne uniquement, dans les 12 mois suivant la date de demande de portabilité. Les modalités de remboursement (documents justificatifs à fournir, procédure à suivre, mode de remboursement proposé) sont précisées sur le site Orange sur une page dédiée. Le remboursement interviendra dans le mois suivant la réception du dossier complet.

Les demandes incomplètes, non conformes, formulées hors délai ou dont le montant est inférieur aux frais de gestion seront rejetées. Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que des communications passées et des options souscrites. Le Client peut annuler sa demande de résiliation du Contrat en contactant son Service Clients. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir moins de vingt-quatre (24) heures avant la date de résiliation effective précisée par le Service Clients. Le Client pourra demander la résiliation du Contrat en cas de manquement par Orange à ses obligations prévues au Contrat. Lorsque le Client résilie avant la fin de la période initiale, les redevances mensuelles dues au titre du Contrat restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles, sauf motif légitime prévus à l'article 15.3 ci-après ou modification contractuelle visée par l'article L.224-33 du Code de la consommation.

Cependant, pour toute souscription ou réengagement pour une période minimum supérieure à douze (12) mois à un Service ayant permis de bénéficier d'un terminal subventionné, le Client qui résilie, sauf motif légitime, son Contrat, par anticipation :

- Avant la fin du 12 mois : est redevable des redevances mensuelles restant dues jusqu'au 12ème mois inclus ainsi que de 25% des redevances mensuelles restant dues à compter du 13ème mois (20% des redevances mensuelles restant dues à compter du 13ème mois pour un Client s'étant engagé après le 1er janvier 2023).
- Après le 12ème mois : est redevable de 25% des redevances mensuelles restant dues (20% des redevances mensuelles restant dues pour un Client s'étant engagé après le 1er janvier 2023).

16.3 Résiliation sans frais à l'initiative du Client

Le Client peut mettre fin au Contrat sans frais pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime figurant dans la liste non limitative ci-dessous :

- en cas de licenciement du Client en contrat de travail à durée indéterminée ;
- en cas de surendettement du Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- en cas de déménagement en France métropolitaine dans une zone où le Service est inaccessible depuis le nouveau domicile ;
- en cas de déménagement à l'étranger pour le Client amené à déménager, pour une longue durée, hors du territoire métropolitain ;
- en cas de maladie ou handicap physique du Client rendant impossible l'utilisation du Service (ex. paralysie). Dans ce cas, joindre un certificat médical ;
- en cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de trois (3) mois ;
- en cas de décès du Client. Cette disposition est élargie aux contrats souscrits par le Client pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède ;
- en 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 avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes. La résiliation du Contrat prend effet au plus tard dix (10) jours après la date de réception des pièces justificatives.

Le Client peut enfin mettre fin à son Contrat sans frais à compter de la notification par Orange de la modification contractuelle au visa de l'article L.224-33 du Code de la Consommation, et ce, pendant un délai de quatre (4) mois suivant la notification.

17. Cession du Contrat

17.1 Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le Contrat sans accord préalable et écrit d'Orange.

17.2 Dans le cadre d'une continuité de Services, Orange se réserve le droit d'effectuer le transfert de ses Clients vers toute autre société présentant les mêmes garanties qu'Orange et appartenant au Groupe Orange.

18. Portabilité (conservation du numéro)

18.1 En cas de demande de transfert du numéro d'un autre opérateur vers Orange, le Client donne mandat à Orange lors de la souscription du Contrat pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité. La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro. Lors de la souscription du Contrat, le Client doit transmettre à Orange le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

La portabilité est possible en 3 jours ouvrables sous réserve d'éligibilité technique. Le Client peut demander un délai de portage supérieur sans toutefois que ce délai n'excède 59 jours à compter de la demande. Une interruption de Service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à 4 heures.

Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie le Client à son précédent opérateur.

18.2 En cas de retard de portage du numéro, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une faute du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, le Client peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant au cinquième du prix mensuel du forfait mobile souscrit (pour le portage du numéro de l'accès mobile d'une offre Pack Open le prix mensuel à prendre en compte correspond au prix de référence du forfait mobile équivalent mentionné dans le document tarifaire). Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro.

En cas de perte de numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, le Client peut demander une indemnité de 24 fois le montant de l'abonnement souscrit auprès du fournisseur responsable de la perte. L'indemnité est due par le fournisseur responsable de la perte de numéro (si Orange est responsable de la perte du numéro correspondant à l'accès mobile d'une offre Pack Open le prix de l'abonnement à prendre en compte correspond au prix de référence du forfait mobile équivalent mentionné dans le document tarifaire).

19. Règlement des litiges

Le Contrat est régi par la Loi française. Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée au Service Clients Orange dont l'adresse figure sur la facture du Client. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) 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 Recours 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 (1) 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 en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (<https://www.mediation-telecom.org>) ou fourni par le Service Clients sur simple demande.

Ce qui précède n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux.

20. Vol

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de sa carte SIM le Client doit demander à un conseiller, en contactant le Service Clients, la mise en opposition de sa carte SIM. Par ailleurs, dès le constat du vol, le Client doit faire un dépôt de plainte relatif à ce vol auprès des autorités compétentes.

Le Client peut bénéficier du remboursement de son forfait et de ses options au prorata de la durée de suspension dans la limite d'un mois et d'une fois par an. Il peut également bénéficier du remboursement des communications frauduleuses réalisées exclusivement dans les quarante-huit (48) heures suivant le vol dans la limite de cinq cents (500) euros par vol et par an ainsi que du renouvellement de sa carte SIM.

Le remboursement intervient à compter de la première ou de la deuxième facture du Client suivant la date du vol mentionnée dans le procès-verbal.

21. Protection des données personnelles - Dispositions spécifiques

21.1 Le numéro mobile du Client, à l'exclusion de toute autre donnée, est inscrit par Orange 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.

21.2 En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations du Client qui y sont relatives sont conservées par Orange jusque trois ans à compter de la dernière date d'exigibilité, sauf paiement intervenu dans ce délai, ou la période maximale pendant laquelle le client est inscrit dans le fichier du GIE PREVENTEL. Par ailleurs l'absence de règlement peut également entraîner l'inscription au fichier des impayés géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile. Conformément à la réglementation en vigueur, le client peut exercer son droit d'accès et de rectification, ou émettre des directives sur ses données après son décès, en s'adressant à : Pour Orange :

**Orange Service Clients
Gestion des Données Personnelles
33732 BORDEAUX Cedex**

Pour le GIE PREVENTEL :

**Service des consultations
TSA 86651
91988 Evry Cedex**

Ou par le formulaire accessible depuis le site internet Préventel (<https://www.preventel.fr/>).

En cas de résiliation de la ligne pour non paiement, les informations du Client qui y sont relatives sont conservées jusque 56 mois à compter de la résiliation.

21.3 Conformément à l'article 17.1 des présentes conditions, et en cas de demande de portabilité entrante, Orange doit communiquer au Groupement d'intérêt économique EGP qui les transmet à votre précédent opérateur les informations suivantes : le numéro de mobile concerné, le Relevé d'identité Opérateur, les codes opérateurs et la date demandée de portage. Vous disposez alors d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification sur ces données qui s'exerce auprès d'Orange conformément aux dispositions du présent article selon les modalités détaillées ci-dessus.

22. Annuaire

22.1 Inscription dans la base de données et des listes d'abonnés ou d'utilisateurs du service mobile Orange

Les Règles d'inscription dans la base de données et dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs du Service sont définies à l'Annexe 4 « Règles d'inscription dans la base annuaire d'Orange » des présentes Conditions Générales.

Dans le cadre du Service, le Client peut, sous sa responsabilité, faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'abonnés ou utilisateurs du service mobile Orange.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut, sous sa responsabilité, demander à ce que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord express et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs demandés par Orange.

Sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection des données à caractère personnel, les listes d'abonnés ou utilisateurs du service mobile Orange sont transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques édités et diffusés sur support papier et/ou électronique, et ce à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales.

On entend par « coordonnées » les données d'identification (nom, prénom ou initiale sous réserve d'homonymie, raison sociale), les données de contact (adresse postale, numéros de téléphone, adresse électronique - uniquement dans les annuaires et services de renseignements électroniques), et les données relatives à la vie professionnelle (profession ou activité de la personne) du Client ou de l'utilisateur.

Les données à caractère personnel relatives au Client ou à l'utilisateur sont traitées conformément aux conditions prévues dans la Politique de Protection des Données Personnelles d'Orange disponible sur orange.fr.

22.2 Droits du Client ou de l'utilisateur

Dans le cadre de son nouvel abonnement au Service, le Client qui souhaite paraître doit expressément exprimer son choix pour être inscrit gratuitement dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs du service de téléphonie mobile Orange à des fins de parution de ses coordonnées. A défaut les coordonnées du Client n'apparaîtront dans aucune des listes précitées.

En cas de parution, le Client peut, pour lui-même ou pour le compte du ou des utilisateur(s) de la ligne, également s'opposer gratuitement :

- à ce que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe, de validation et d'enrichissement, à l'exception des opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange (Liste anti-prospection) ;
- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements, sauf pour les personnes dont l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs l'adresse indiquée (Liste adresse partielle)

- à ce que son prénom apparaisse dans son intégralité, sous réserve d'homonymie (Liste initiale prénom) ;

- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone (Liste anti-recherche inversée).

- à ce que ses coordonnées ne soient plus publiées dans les annuaires et utilisées pour des services de renseignements et dans le cadre d'opérations de prospection directe (Liste Rouge) ;

L'inscription des coordonnées sur l'une ou l'autre des listes précitées n'exclut pas leur usage par Orange pour répondre à ses obligations réglementaires (notamment, les appels vers les services d'urgence donnent toujours lieu à l'identification des Coordonnées) et pour fournir les différents services souscrits par le Client.

Le Client ou l'utilisateur pourra à tout moment et gratuitement, modifier ses coordonnées, ses choix de parution et de protection depuis son espace client. Orange transmettra les modifications aux tiers auxquels Orange aura préalablement communiqué les coordonnées précitées.

23. Les offres internet en mobilité d'Orange

Les offres internet en mobilité Orange permettent au Client possédant un équipement portable compatible agréé d'effectuer des connexions data et des échanges de données sur les réseaux EDGE, 3G, 3G+, 4G et sur les réseaux EDGE, 3G, 3G+, 4G des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale avec Orange. Dans le cadre de la souscription d'une offre Let's Go, le service de suivi de consommation par le #123# n'est pas disponible. Le Client peut obtenir les informations relatives à la consommation de son offre internet en mobilité Orange sur le site orange.fr ou en appelant le 0800 100 740 (Service et appel gratuits), ou tout autre numéro figurant dans la fiche tarifaire en vigueur.

24. Remise tarifaire pour les clients Pack Open ou 4G Home

Le Client titulaire d'une offre pack Open, d'une offre internet Livebox éligible ou d'une offre 4G Home (hors Option 4G Home) peut permettre au titulaire d'un forfait mobile Orange éligible de bénéficier d'une remise sur le montant de son abonnement mensuel. Le titulaire d'un forfait mobile Orange doit être un particulier souscrivant pour ses besoins propres et pour un

Annexe 1

Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Abonné : toute personne, physique ou morale, ayant souscrit à une Offre (hors Accès Libre), ou toute personne physique ayant la jouissance de la ligne de téléphonie mobile, de téléphonie fixe ou internet dûment autorisée par l'Abonné lui-même.

Offre : l'offre de téléphonie fixe, internet, et/ou de téléphonie mobile (prépayé et abonnement) Orange incluant la Solution de Paiement Orange. La Solution de paiement Orange peut être désactivée à tout moment par l'Abonné sur son espace client à l'exception des offres de téléphonie mobile prépayées dont la désactivation se fait uniquement auprès du service client Orange.

Conditions générales Orange : l'ensemble des documents contractuels applicables à l'Offre souscrite par l'Abonné auprès d'Orange.

Conditions d'utilisation du Tiers marchand ou Conditions d'utilisation : les conditions régissant la vente d'un contenu ou d'un service proposé par un Tiers marchand.

Solution(s) de paiement Orange ou Solution(s) : la(les) solution(s) proposée(s) incluse(s) dans les Offres Orange(s) dans l'Offre permettant de payer des contenus ou des services (paiement de biens numériques et de services vocaux, dons auprès d'organismes faisant appel à la générosité publique, achats de tickets électroniques) fournis par des Tiers marchands dont le montant sera imputé sur la facture opérateur ou le forfait prépayé mobile conformément à l'article L511-3-1 du code monétaire et financier. La Solution de paiement Orange peut être désactivée à tout moment par l'Abonné sur son espace client à l'exception des offres de téléphonie mobile prépayées dont la désactivation se fait uniquement auprès du service client Orange. Les sommes correspondantes collectées par Orange pour le compte des Tiers marchands pourront être soumises à TVA ou non selon qu'Orange agit en qualité de mandataire opaque ou transparent.

Service(s) de Tiers marchand(s) ou Service(s) : le ou les contenus, biens, ou services payants fournis par un Tiers marchand accessible(s) aux Abonnés et dont le coût d'achat est collecté par Orange via une Solution de paiement Orange, y compris grâce au rechargement du compte prépayé du portail TV d'Orange.

Tiers marchand(s) : le(les) éditeur(s), personne(s) morale(s) ou personne(s) physique(s) tierce(s) à Orange, qui propose(nt) un Service de Tiers marchand. Ces Tiers marchands sont seuls responsables de la bonne exécution et de la bonne délivrance du Service à l'Abonné.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit des Solutions de paiement Orange à l'Abonné aux fins d'acheter des Services de Tiers marchand(s). Les Conditions spécifiques complètent (et prévalent en cas de contradiction) les Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

ARTICLE 3. COMMANDE AUPRÈS DU TIERS MARCHAND

3.1 Le(s) Service(s) de Tiers marchands fait (font) l'objet d'une tarification spécifique et de Conditions d'utilisation qui lui (leur) sont propres précisant notamment les caractéristiques, les modalités de livraison, d'usage, de facturation dudit service. La communication de ces informations préalablement à toute commande de l'Abonné relève de la responsabilité du Tiers marchand.

Il est précisé que le prix d'achat d'un Service de Tiers marchand s'ajoute au prix de l'Offre.

3.2 L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que lorsqu'il procède à l'achat d'un Service de Tiers marchand, il bénéficie d'un droit de rétractation. La commande étant passée directement auprès du Tiers marchand, les modalités d'exercice sont gérées par le Tiers marchand et ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange.

ARTICLE 4. PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT DES SOLUTIONS DE PAIEMENT ORANGE

4.1 L'utilisation d'une Solution de paiement Orange entraîne l'acceptation des présentes conditions par l'Abonné. La ou les Solution(s) de Paiement Orange est (sont) incluse(s) dans l'Offre souscrite par l'Abonné et désactivable(s) dans les conditions de l'article 7 ci-après.

4.2 En utilisant une Solution de paiement Orange, l'Abonné autorise Orange à collecter via sa facture Orange ou à débiter de son compte mobile Orange le montant correspondant au coût des achats qu'il aura effectués auprès des Tiers marchands.

4.3 Pour le compte prépayé du portail TV d'Orange, l'Abonné autorise Orange à prélever le montant correspondant au chargement de son compte sur sa facture internet Orange, et à débiter dudit compte les achats de Services effectués via ce compte.

4.4 Dans tous les cas, la facture Orange sera émise et payable dans les conditions définies aux Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

4.5 Orange peut le cas échéant prévoir des plafonds maximaux de paiement (voir pages d'assistance sur orange.fr).

4.6 Les présentes conditions s'appliquent notamment aux achats effectués via : Internet+ (mobile/box), SMS+, les magasins d'applications (notamment Google Play, AppleStore, Windows, Sony), les portails d'Orange (orange.fr, portail TV d'Orange tels que Netflix, Appshop TV, Service quizz/vote TV...), SMS ou applications pour le stationnement, ou le transport, et au paiement pour la consultation de services vocaux à valeur ajoutée à tarification majorée.

ARTICLE 5. MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES DES TIERS MARCHANDS

En fonction du choix opéré par les Tiers marchands, les Services de Tiers marchand(s) peuvent être facturés à l'Abonné selon différentes formules : paiement à l'acte, abonnement (hebdomadaire, bimensuel, mensuel, reconductible ou non par tacite reconduction) ou paiement en fonction de la durée de connexion de l'Abonné au Service. Il appartient au Tiers marchand d'informer l'Abonné des modalités d'achat et d'accès au Service et de facturation dudit Service.

Spécificité pour les Services faisant l'objet d'un abonnement renouvelable par tacite reconduction (Internet + notamment)

Internet + box est désactivable dans les conditions de l'article 7. L'abonnement au Service permet à l'Abonné, moyennant paiement du prix d'un abonnement porté à sa connaissance en amont de son engagement, un accès au Service, et ce pendant une période déterminée. À l'expiration de ladite période, l'abonnement se renouvelle pour une même durée, par tacite reconduction à la date anniversaire de la souscription par l'Abonné de son abonnement initial au Service. Ce renouvellement n'interviendra pas et l'abonnement prendra fin si le coût total supporté par l'Abonné, au titre de son abonnement initial et des renouvellements successifs, atteint l'un des plafonds de facturation maximum qui serait le cas échéant fixé par Orange, par la réglementation applicable ou en cas de résiliation de l'abonnement par l'Abonné. Dans cette hypothèse, l'abonnement produira ses effets jusqu'à son échéance (maintien de l'accès au Service de Tiers marchand), mais il ne se renouvellera pas à cette échéance. En cas de résiliation, l'Abonné ne pourra se réabonner qu'après la date d'effet de la résiliation. Le montant des abonnements est facturé à la date anniversaire de la souscription, terme à échoir (paiement par avance).

ARTICLE 6. COOKIES / DONNÉES PERSONNELLES

Le présent article complète la politique de protection des données à caractère personnel annexée aux Conditions générales Orange s'agissant des traitements de données personnelles concernant la(les) Solution(s) de paiement Orange.

6.1 L'Abonné est informé que de cookies ou technologies similaires sont utilisés afin de permettre son identification. Cette identification est nécessaire à la fourniture de certaines Solutions de paiement Orange.

Si l'Abonné bloque la dépose de tous les cookies notamment en paramétrant son navigateur, Orange ne sera alors plus en mesure de lui fournir les prestations attachées aux Solutions de paiement Orange.

6.2 Des données personnelles concernant l'Abonné sont collectées et traitées par Orange afin de l'identifier lors de ses

usages personnel et privé. Le nombre maximum de titulaires d'un forfait mobile Orange pouvant bénéficier d'une remise est limité à 4 par offre pack Open, par offre 4G Home ou par offre internet Livebox éligible. Les remises ne sont pas cumulables. Les offres internet Livebox et les forfaits mobile éligibles sont précisés dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange en vigueur qui précisent également le montant des remises. Le titulaire d'un forfait mobile Orange doit avoir obtenu l'accord du Client pack Open, Internet Livebox ou 4G Home pour pouvoir bénéficier de la remise. Le titulaire d'un forfait mobile Orange accepte que son prénom, son nom de famille et son numéro de mobile soient transmis au client pack Open, Internet Livebox ou 4G Home afin que ce dernier soit informé de la mise en place de la remise. Le titulaire du forfait mobile Orange est informé que le Client Open, Internet Livebox ou 4G Home peut demander à tout moment la suppression de la remise. De même, en cas de résiliation de l'offre Open, Internet Livebox ou 4G Home ou de changement vers une autre offre ne répondant plus aux conditions d'éligibilité, la remise sera automatiquement supprimée. Le Contrat du titulaire du forfait mobile Orange reste soumis à sa période minimale d'engagement.

achats de Services de Tiers marchands avec utilisation des Solutions de paiement Orange et de lutter contre toute fraude ou tentative de fraude.

Ces données pourront être transmises au Tiers marchand et à tout prestataire concerné pour les seuls besoins de la fourniture desdits Services précités.

6.3 L'achat de certains Services peut requérir que des données personnelles soient collectées directement par le Tiers marchand. Dans cette hypothèse, la collecte et les traitements ultérieurs ont lieu sous la seule responsabilité du Tiers marchand.

6.4 À l'exception des collectes visées à l'article 6.3, pour lesquelles les droits d'accès et de rectification devront être exercés auprès des Tiers marchands, les Abonnés peuvent faire valoir leurs droits quant à la protection des données personnelles, notamment les droits d'accès et de rectification auprès d'Orange, dans les conditions fixées par la politique de protection des données à caractère personnel annexée aux Conditions générales Orange.

ARTICLE 7. RÉSILIATION ET DÉSACTIVATION

7.1 La résiliation des Conditions générales Orange acceptées par l'Abonné entraîne la résiliation de la ou les Solutions de paiement Orange associée(s). Cette résiliation (suite le cas échéant à une migration ou un changement d'offre), ou la désactivation, par ses soins, d'une Solution de paiement Orange, pourra entraîner la résiliation anticipée des éventuels abonnements souscrits auprès de Tiers marchand associés à la Solution de paiement Orange impactée, et entraînera l'exigibilité des sommes dues au titre des Services et l'acquiescement de toute autre obligation prévue au titre des Conditions d'utilisation.

7.2 L'Abonné qui ne souhaite pas ou plus bénéficier de la Solution de paiement Orange peut à tout moment désactiver cette Solution en ligne sur son espace client. Pour les Offres Orange Mobile (à l'exception des offres de téléphonie mobile prépayées), l'Abonné dispose également de la possibilité de bloquer la Solution de paiement Orange en fonction de la nature des Services (biens numériques, services vocaux, dons, tickets électroniques) disponibles sur facture mobile activable à partir de son espace client.

7.3 L'Abonné est informé qu'en cas de changement d'Offre, les désactivations effectuées dans le cadre de son ancienne Offre ne se reportent pas automatiquement sur sa nouvelle Offre. L'Abonné est donc tenu de désactiver à nouveau les Solutions paiement Orange dont il ne souhaiterait pas bénéficier dans le cadre de sa nouvelle Offre.

7.4 En cas de manquement aux présentes et/ou aux Conditions générales Orange, Orange se réserve le droit de priver l'Abonné de la ou les Solutions de paiement Orange et/ou de l'accès aux Services de Tiers marchands.

ARTICLE 8. RÉCLAMATIONS

Pour toute question ou réclamation relative aux Services de Tiers marchands, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle dudit Tiers marchand dont les coordonnées figurent dans ses Conditions d'utilisation. L'Abonné peut obtenir les informations relatives à l'assistance clientèle du Tiers marchand à partir de la page <http://annuairedestiers.orange.fr>.

Pour toute demande de renseignement sur une Solution de paiement Orange, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle correspondant aux Conditions générales Orange acceptées par l'Abonné.

ARTICLE 9. RESPONSABILITÉ

9.1 Responsabilité liée à l'utilisation d'une Solution de paiement Orange

Les conditions d'engagement de la responsabilité d'Orange ou de l'Abonné sont définies aux Conditions générales Orange remises et acceptées par l'Abonné. En complément des stipulations desdites Conditions générales Orange, il est précisé que l'Abonné est seul responsable de l'utilisation de la Solution de paiement Orange. À cet égard, toute connexion ou transmission de données effectuées en utilisant une Solution de paiement Orange sera réputée avoir été effectuée et/ou autorisée par l'Abonné (en particulier vis-à-vis d'un utilisateur qui serait une personne physique mineure), et s'effectue sous sa responsabilité exclusive.

Annexe 2

Politique de protection des données personnelles

Orange s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles dans le cadre de votre offre.

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une composante de votre offre ou d'un service particulier.

Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

- Orange traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat

À cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la commande
- Gérer le matériel
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le Service Avant-Vente et vendre
- Assurer le Service Après-Vente
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
- Traiter les résiliations
- Traiter les réclamations
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle Recouvrer les factures
- Gérer les courriers entrants
- Recouvrer à l'amiable les impayés
- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Stocker des données client ou d'un utilisateur
- Proposer des services d'authentification

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

- Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, Orange s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

À cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing direct
- Organiser des animations commerciales
- Organiser des jeux concours
- Collecter des données personnelles faisant l'objet d'un consentement (Agent embarqué)
- Faire des recommandations personnalisées sur la TV d'Orange - Le Guide TV
- Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client
- Sonder les clients ou les utilisateurs
- Améliorer notre offre et la relation client
- Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire
- Assurer la sécurité des plateformes et services
- Étudier le déploiement des réseaux
- Déployer et opérer les réseaux
- Déployer et opérer les offres et services
- Commercialiser et optimiser les objets connectés et les offres associées
- Superviser le dispositif de facturation
- Éviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaire
- Gérer les activités publicitaires digitales (PC, mobile, IPTV)

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

- Orange traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires

À cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice
- Répondre au droit de communication des autorités
- Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales.

- Orange est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, Orange traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Orange est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

Orange ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

Orange traite les catégories de données suivantes :

Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...
Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...
Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...

Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital...

Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...

Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention...

Produits et services détenus ou utilisés

Profil et scores permettant la segmentation client

Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email...

Données de localisation

Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir.

Les données traitées peuvent enfin être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Vos données sont-elles traitées hors de l'Union Européenne ?

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires afin de garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

- Règles spécifiques au démarchage téléphonique

Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à :

**Société Opposetel, Service Bloctel,
6, rue Nicolas Siret
10 000 Troyes**

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible sur orange.fr > espace client > vos informations personnelles ou en écrivant à

**Orange Service Client,
Gestion des données personnelles
33732 Bordeaux Cedex 9.**

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

- Possibilité de saisir la CNIL

Si vos échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

À cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

Modification de la Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.

Mise à jour au 17 novembre 2022

Annexe 3

Conditions spécifiques option Pass Jeux Vidéo mobile

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

ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes Conditions Spécifiques complètent les Conditions Générales d'Abonnement de l'offre mobile d'Orange (ci-après « Orange ») souscrite par le Client.

ARTICLE 2. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'ACCÈS AUX OFFRES

2.1 Orange propose à ses Clients disposant d'un équipement compatible, de bénéficier de jeux en streaming à partir de leur écran mobile ou d'une tablette.

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client domicilié en France métropolitaine dans les zones de couverture (zone géographique au sein de laquelle Orange fournit les Offres), les Options pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

Le contenu des Options, leurs dates et les conditions de disponibilités sont décrits dans la fiche tarifaire jointe en Annexe. Le Client est informé du fait que le catalogue de jeux accessibles dans le cadre des Options (les « Jeux ») est susceptible d'évolution en fonction notamment de la disponibilité des jeux à la distribution auprès du public.

2.2 Les Options sont réservées aux clients mobile 5G ayant souscrit un offre compatible 5G à partir du 03/06/2021.

2.3 Pour avoir accès aux Options sur smartphone ou tablette, le Client devra par ailleurs disposer d'un Smartphone Android ou IOS compatible.

ARTICLE 3. PRÉCAUTIONS ET AVERTISSEMENTS SPÉCIFIQUES AUX JEUX

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'utilisation de jeux vidéo peut avoir des conséquences sur la santé. Ainsi, Orange l'invite à lire attentivement les informations ci-dessous.

3.1 Précautions à prendre dans tous les cas pour l'utilisation d'un jeu vidéo

- Evitez de jouer si vous êtes fatigué ou si vous manquez de sommeil.

- Assurez-vous que vous jouez dans une pièce bien éclairée en modérant la luminosité de votre écran.

- Lorsque vous utilisez un jeu vidéo susceptible d'être connecté à un écran, jouez à bonne distance de cet écran et aussi loin que le permet le cordon de raccordement.

- En cours d'utilisation, faites des pauses de dix à quinze minutes toutes les heures.

3.2 Avertissement sur l'épilepsie

Certaines personnes sont susceptibles de faire des crises d'épilepsie comportant, le cas échéant, des pertes de conscience à la vue, notamment, de certains types de stimulations lumineuses fortes, succession rapide d'images

ou répétition de figures géométriques simples, d'éclairs ou d'explosions. Ces personnes s'exposent à des crises lorsqu'elles jouent à certains jeux vidéo comportant de telles stimulations, alors même qu'elles n'ont pas d'antécédent médical ou n'ont jamais été sujettes elles-mêmes à des crises d'épilepsie.

Si vous-même ou un membre de votre famille avez déjà présenté des symptômes liés à l'épilepsie (crise ou perte de conscience) en présence de stimulations lumineuses, consultez votre médecin avant toute utilisation.

Les parents se doivent également d'être particulièrement attentifs à leurs enfants lorsqu'ils jouent avec des jeux vidéo. Si vous-même ou votre enfant présentez un des symptômes suivants : vertige, trouble de la vision, contraction des yeux ou des muscles, trouble de l'orientation, mouvement involontaire ou convulsion, perte momentanée de conscience, il faut cesser immédiatement de jouer et consulter un médecin.

ARTICLE 4. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

L'option Pass Jeux Vidéo est accessible sous réserve de disposer d'un mobile ou d'une tablette compatible avec l'application Pass Jeux Vidéo.

Les coûts de connexion pour l'usage sur un terminal mobile ne sont pas compris dans le tarif de l'Option. Ils sont variables selon l'offre mobile détenue par le Client. La mise en service est effective dans un délai maximum de 48 heures suivant la souscription de l'Option. Celle-ci est effectuée au niveau de la plate-forme de service Pass Jeux Vidéo.

Orange est fondée à facturer l'Option à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

ARTICLE 5. ASSISTANCE RECLAMATION

Toutes les réclamations relatives à l'Option souscrite auprès d'Orange doivent être adressées par contact téléphonique auprès du service clients dont les coordonnées figurent dans les conditions d'abonnement à l'Offre du Client.

ARTICLE 6. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Orange confère au Client, pour chaque Option valablement souscrite, une licence d'utilisation non exclusive et non cessible, pour un usage à titre strictement privé, portant sur les Jeux inclus dans l'Option, en application des présentes Conditions Spécifiques.

La licence d'utilisation susvisée exclut toute autre utilisation par le Client, et notamment toute représentation et/ou reproduction publique et toute exploitation en dehors du cercle de famille, à des fins professionnelles, commerciales ou promotionnelles.

Le Client s'interdit en particulier de modifier, décompiler, traduire, adapter ou copier l'un quelconque des Jeux, et de leurs éléments constitutifs, de quelque manière que ce soit.

Plus généralement, le Client reconnaît que les Jeux et l'ensemble de leurs éléments constitutifs (notamment titre, codes informatiques, personnages, histoires et dialogues...), ainsi que les droits relatifs aux marques de leurs éditeurs, sont

protégés par le droit de la propriété intellectuelle (notamment droit d'auteur et droits voisins), en vertu des réglementations applicables, dont la violation, pénalement sanctionnée, est susceptible d'engager la responsabilité civile de son auteur en réparation du préjudice subi par les ayants droit.

ARTICLE 7. DURÉE - RÉSILIATION

Le présent contrat d'abonnement est conclu pour une durée de un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties.

Le Client peut résilier l'Option à tout moment, en se connectant sur le site <https://espaceclient.orange.fr/>, sur sa TV, sur simple appel au **3900 (service gratuit + prix appel)**. **Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.** La demande de résiliation prend effet le premier jour ouvré suivant la demande de résiliation faite par le client, sous réserve qu'elle ait été faite dans les conditions susvisées. Dans ce cas, l'abonnement sera facturé pour le mois au cours duquel la résiliation est effective, au prorata temporis du nombre de jours d'abonnement avant la date effective de résiliation.

ARTICLE 8. PRIX

- Pass Jeux Vidéo à 14,99€/mois TTC

ARTICLE 9. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du service de jeux qui pourrait être faite par un mineur.

Le Client est seul responsable de son usage de l'Option et de tout préjudice, direct, du matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations du guide d'installation et d'utilisation.

ARTICLE 10. MODIFICATIONS DES PRESTATIONS

Orange se réserve le droit de cesser la commercialisation et de supprimer l'option Pass Jeux Vidéo. Dans ce cas, le client sera informé dans un délai minimum d'un mois précédant la date de suppression de l'Option. Le client sera également et régulièrement informé de toute évolution du contenu de l'Option.

ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la Consommation, s'agissant d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, en confirmant sa souscription, le Client accepte de bénéficier immédiatement du service, et il renonce à son droit de rétractation.

Annexe 4

Règles d’inscription dans la base annuaire d’Orange

Cette annexe décrit les règles d'inscription des coordonnées du Client et/ou de(s) utilisateur(s) dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe, au service de téléphonie mobile et/ou encore au service de téléphonie par Internet Orange.

ARTICLE 1. DOCUMENTS JUSTIFICATIFS

1.1. Documents obligatoires

Orange demande pour tous les types d'inscription, la production de documents justificatifs portant le cas échéant sur les intitulés, l'activité professionnelle et l'adresse des personnes inscrites. Les documents justificatifs sont traités conformément à la Politique de Protection des Données Personnelles d'Orange.

1.2. Documents admis

Les documents justificatifs suivants sont admis par le Service Clients ou dans les boutiques Orange :

- **Résidentiels** : pièce d'identité originale
 - **Commerçants** : pièce d'identité originale + extrait Kbis.
 - **Artisans** : pièce d'identité originale + attestation d'inscription au registre de la Chambre des métiers (extrait D1) ou carte professionnelle.
 - **Professions libérales** : pièce d'identité originale + carte professionnelle ou mandat ou attestation d'inscription au tableau de l'ordre représentatif.
 - **Sociétés civiles et commerciales** : extrait Kbis + pièce d'identité originale du gérant (du dirigeant), ou extrait Kbis + mandat écrit + pièce d'identité originale pour les personnes mandatées.
 - **Associations déclarées** : attestation délivrée par la Préfecture + statuts + pièce d'identité originale de la personne habilitée à contracter.
 - **Syndicats professionnels** : attestation de la mairie de la déclaration du Syndicat + pièce d'identité originale de la personne habilitée à contracter.
 - **Syndicats de copropriétaires** : copie du procès-verbal de la délibération suite à assemblée générale.
 - **Sociétés créées de fait** : pièce d'identité originale d'un des associés + attestation de déclaration auprès de l'administration fiscale Nota :
 - **Professions réglementées** : pièces justificatives + titre officiel justifiant l'autorisation d'exercer l'activité considérée
- En complément des pièces citées ci-dessus, Orange se réserve la possibilité de demander tout autre justificatif** (ex : cachet de l'entreprise, avis d'imposition à la taxe foncière ou à la taxe professionnelle, attestation de déclaration fiscale, facture de gaz, électricité...)

ARTICLE 2. INSCRIPTION

L'inscription comporte notamment : l'intitulé, l'adresse, le numéro d'appel, éventuellement une adresse électronique (courriel), éventuellement la référence à une activité professionnelle et le rattachement à une catégorie.

ARTICLE 3. INTITULÉS

3.1. Dénomination électronique (courriel)

La dénomination à retenir est la ou les dénomination(s) les plus utilisées (limitée(s) à 100 caractères et à 130 pour le nom suivi du prénom). Pour le Client professionnel, titulaire de ligne ou utilisateur de l'installation, Orange accepte une ou plusieurs dénominations sociales décrites **parmi les six possibilités suivantes** (lorsque le Client professionnel choisit d'inscrire plusieurs dénominations sociales, l'ordre d'enregistrement des dénominations sera identique pour l'ensemble des lignes téléphoniques qui lui sont affectées), **chacune des dénominations choisies devant être justifiée** et correspondre à son activité : le nom suivi du prénom* ; et/ou une dénomination sociale (ou raison sociale) ; et/ou un nom commercial ; et/ou une enseigne commerciale ; et/ou une marque commerciale ; et/ou un nom d'entité d'une personne morale de droit public (services de l'État, collectivité locale).

* Sous réserve d'absence d'homonymie, le Client personne physique résidentielle peut demander à bénéficier de l'option « initiale prénom » (le prénom étant toujours inscrit dans son intégralité dans la base annuaire).

Seules les dénominations mentionnées dans les pièces justificatives fournies sont admises.

Nota : la mention de la marque doit être obligatoirement suivie de la raison sociale ou du nom du Client ainsi que de la qualité par rapport à la marque. La qualité (ex : agent, concessionnaire) est indiquée en mention complémentaire. La raison sociale, le nom du Client et la mention de la qualité ne sont pas obligatoires pour le propriétaire de la marque (établissement principal ou secondaire). Le propriétaire d'une marque peut autoriser les revendeurs à s'inscrire à ladite marque sans préciser leur raison sociale et/ou qualité par rapport à la marque : une autorisation écrite du propriétaire de la marque est alors indispensable. Cette autorisation est généralement délivrée pour une durée limitée. Le Client s'engage à prévenir Orange dans les plus brefs délais de tout changement de situation le concernant vis-à-vis du propriétaire de la marque.

3.2. Complément de désignation

Il est utilisé pour compléter la dénomination. Il est toujours entre parenthèses, dans la limite de 60 caractères, y compris les parenthèses. Il sert à indiquer : les sigles ou développements de sigles, la forme de la société (information de type : SA, SARL, SCI, SCM, SCP, ...), les articles, prépositions ou mots (tels que Cie, Entrep, Ets, Sté, ...) qu'il est préférable de ne pas faire figurer en tête de la dénomination, un second prénom.

Ces indications ne sont acceptées en complément de désignation que si elles sont mentionnées sur les pièces justificatives, sous réserve des interdictions énumérées ci-après :

- tout complément de désignation constitué de plusieurs dénominations,
- tout complément de désignation constitué de texte informatif ou de type publicitaire.

3.3. Mention Complémentaire

Elle complète l'inscription principale ou supplémentaire des personnes morales ou physiques. D'une longueur de 30 caractères maximum, elle est inscrite après la dénomination ou le complément de désignation. Elle peut être utilisée pour mentionner une profession ou une catégorie socioprofessionnelle, ou d'autres indications comme une fonction élective, un grade, un titre de civilité, de noblesse ou honorifique.

La mention complémentaire ne peut pas être utilisée pour mentionner une dénomination (notamment : marque, complément de raison sociale, ...), une information de type publicitaire, un numéro de télécommunication, une messagerie ou une adresse Internet, ni être inscrite en langue étrangère.

ARTICLE 4. ADRESSES

4.1. Adresse d'installation et adresse de facturation

Dans le cadre du service mobile, l'adresse est celle de facturation de la ligne mobile. Dans le cadre du service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet, l'adresse est celle d'installation de la ligne téléphonique correspondante, sauf pour certains immeubles possédant plusieurs adresses. Dans ce cas l'adresse réelle de l'entrée de l'immeuble (adresse postale) peut être mentionnée et non celle correspondant à la desserte téléphonique (adresse technique).

Toute adresse doit pouvoir être justifiée à la demande d'Orange et notamment, pour les Clients professionnels, correspondre à l'adresse d'exercice effectif de la profession. Ne peuvent être prises en compte des adresses de domiciliation ayant pour objet ou pour effet de tromper le consommateur sur le lieu d'implantation réel du professionnel, notamment dans le cadre d'une activité commerciale ou artisanale.

L'inscription de l'adresse complète (n° de voie, voie, code postal/localité) est obligatoire y compris lorsque le Client souhaite bénéficier de l'option « adresse partielle » (code postal et localité).

Nota : les Clients dont l'activité consiste à fournir des biens ou services aux consommateurs ne peuvent en aucun cas bénéficier de l'option adresse partielle.

4.2. Adresse électronique (courriel)

Les Clients titulaires et utilisateur(s) qui le souhaitent peuvent demander à faire inscrire leur adresse électronique et une seule associée systématiquement au numéro de téléphone utilisé. En aucun cas, l'inscription de l'adresse électronique ne doit se substituer à l'inscription du numéro de téléphone ou être enregistrée de manière isolée.

ARTICLE 5. CATÉGORIES D'INSCRIPTION

Orange distingue plusieurs catégories d'inscriptions dans les systèmes d'information des abonnés (titulaires ou utilisateurs) :

- **les inscriptions principales** : ce sont les inscriptions attachées à la souscription de tout abonnement au service téléphonique,
- **les inscriptions supplémentaires** : elles permettent d'inscrire avec un même numéro d'appel, un ou plusieurs utilisateurs dont l'intitulé est différent de celui du titulaire, et/ou d'inscrire sous un même numéro d'appel une deuxième activité professionnelle choisie par le titulaire de la ligne téléphonique.
- **les inscriptions groupées** : il s'agit du regroupement de plusieurs inscriptions sous un même intitulé. La constitution d'inscriptions groupées est justifiée quand tous les services d'un même Client sont à la même adresse ou à des adresses différentes dans une même localité.

5.1. Les inscriptions principales

Les inscriptions principales sont les inscriptions de base dont bénéficie tout titulaire d'abonnement au service téléphonique ou, en ses lieux et place, et avec l'accord du titulaire, l'utilisateur de cette même installation.

Remarque : Toutes les inscriptions (au bénéfice du titulaire et/ou des utilisateurs) doivent être obligatoirement formulées par le titulaire qui présente l'ensemble des justificatifs nécessaires à la prise en compte de ces inscriptions.

5.2. Les inscriptions supplémentaires

Il existe deux catégories d'inscriptions supplémentaires.

- **Les inscriptions supplémentaires pour le titulaire de la ligne téléphonique ou, en ses lieux et place, et avec l'accord du titulaire, l'utilisateur de cette même installation** : ces inscriptions permettent d'inscrire sous un même numéro d'appel une deuxième activité professionnelle pour le titulaire de la ligne téléphonique ou, en ses lieux et place, et avec l'accord de celui-ci, l'utilisateur de cette même installation.
- **Les inscriptions supplémentaires pour les autres utilisateurs de la ligne téléphonique** : ces inscriptions permettent avec un même numéro d'appel d'inscrire en plus du titulaire de l'installation téléphonique un ou plusieurs utilisateurs dont l'intitulé est différent de celui du titulaire. Leur prise en compte est soumise aux mêmes conditions de justification que les inscriptions principales.

5.3. Les inscriptions groupées

Le rassemblement de plusieurs inscriptions sous un même intitulé constitue une inscription groupée.

Les indications figurant sous l'intitulé sont appelées "désignations de lignes". La désignation de ligne permet de préciser l'affectation de la ligne, mais ne peut être utilisée pour mentionner une seconde dénomination, une information de type publicitaire ou pour décrire l'activité de l'entreprise.

ARTICLE 6. ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

Tout Client professionnel pouvant justifier d'une activité professionnelle par la production des documents justificatifs et étant titulaire d'un contrat professionnel, a droit gratuitement à une inscription avec une ou deux catégorie(s) professionnelle(s) la ou les mieux adaptée(s) à son activité.

Cette inscription est payante dans le cas où le Client professionnel est titulaire d'un Abonnement Principal.

Le choix de la catégorie par le titulaire du contrat est libre sous réserve que ce choix corresponde effectivement à l'activité qu'il exerce et pour laquelle il aura produit des pièces justificatives, et que son statut l'y autorise.

Le professionnel dont la catégorie est supprimée, est informé et invité à choisir une autre catégorie dans le cadre de son inscription.

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ D'ORANGE

La responsabilité d'Orange ne peut être engagée que pour erreurs ou omissions lors de l'inscription dans la base de données des abonnés à son service de téléphonie fixe ou de téléphonie par internet Orange qu'elle communique aux éditeurs d'annuaires ou de services de renseignements. **Dans le cas où la responsabilité d'Orange serait engagée, le montant des dommages et intérêts que Orange peut être amenée à verser à un Client professionnel est limité à sept cent soixante-cinq (765) euros.**

En cas de dispositions dérogatoires dans les conditions générales du contrat d'abonnement téléphonique, les dispositions de la présente annexe prévalent.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Les inscriptions sont prises en compte dans le fichier des abonnés aux différents services d'Orange sous l'entière responsabilité du Client titulaire du contrat pour ses propres inscriptions et/ou celles des utilisateurs de la ligne concernée. Le Client est seul responsable du choix du contenu des inscriptions. Il garantit à Orange l'exactitude de l'ensemble des informations contenues dans l'inscription et fait sien tout litige avec des tiers relatif à ces informations.

Orange se réserve la possibilité de ne pas accepter d'inscrire dans sa base ou de suspendre la fourniture aux éditeurs des informations litigieuses constituant tout ou partie de l'inscription dans les cas suivants :

- à défaut de production des justificatifs susceptibles de confirmer l'exactitude des informations communiquées,
- lorsque la ou les informations ont pour effet de nuire à l'image d'Orange,
- lorsque la ou les informations sont de nature à porter atteinte aux droits des tiers,
- en cas de publicité mensongère, d'atteinte aux bonnes mœurs ou à la protection de l'enfance, et plus généralement, dans tous les cas susceptibles de contourner les lois, règlements et usages professionnels en vigueur,

Ce refus d'inscription ou cette suspension de fourniture peuvent entraîner la non prise en compte des informations concernées lors de la souscription de l'abonnement au service téléphonique ou la suppression de celles-ci de la base telle que transmise aux Clients en ayant fait la demande, dont les fournisseurs de services de renseignements et les éditeurs d'annuaires.

Nota : ce refus ou cette suspension seront effectifs jusqu'à fourniture par l'abonné des justificatifs et/ou rectifications nécessaires.

Notes

Notes

Notes