

Les Conditions Générales d'Abonnement à l'offre Orange

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions de fourniture du service Orange par Orange France. Le service Orange est un service de radiocommunication permettant à l'abonné d'accéder par voie hertzienne aux réseaux publics de télécommunications GSM et/ou 3G de Orange France selon l'offre choisie par l'abonné. Ce service permet l'émission et la réception depuis la France métropolitaine de communications nationales et internationales sur les réseaux GSM et/ou 3G de Orange France à partir de n'importe quel terminal agréé GSM/3G conçu pour recevoir la carte SIM/USIM remise à l'abonné. L'abonnement Orange est commercialisé selon différentes formes tarifaires déclinées dans la fiche tarifaire Orange. Les services complémentaires proposés en option font l'objet de conditions spécifiques et sont disponibles sur simple demande auprès du service clients Orange. Les relations entre l'abonné et Orange France sont régies par les présentes conditions générales d'abonnement, les conditions particulières caractérisant la demande de l'abonné, la fiche tarifaire Orange, ainsi que les conditions spécifiques des options éventuellement souscrites.

La souscription du contrat d'abonnement Orange

Article 1 - Définition de l'abonné

L'abonné est la personne signataire du présent contrat.

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

2.1. La personne physique, lorsqu'elle agit en dehors de toute activité professionnelle, doit présenter les documents suivants :
- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité et, pour les étrangers soumis à cette réglementation, une carte de résident valable encore 1 an,
- un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives,
- un chèque annulé ou à 0 euro, et un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne, tous deux à son nom.

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

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

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

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

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

Dans un délai de 8 jours débutant à la date de conclusion du présent contrat, l'abonné est tenu de transmettre à Orange France les copies recto-verso des pièces justificatives mentionnées ci-dessus ainsi qu'un exemplaire des conditions particulières d'abonnement dûment rempli et signé. Si l'abonné ne satisfait pas à cette condition, le contrat est résilié de plein droit à l'expiration de ce délai de 8 jours, la redevance d'abonnement et les communications effectuées restant dues jusqu'à la date de résiliation.

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

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

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

S'il apparaît que l'abonné est débiteur de Orange France au titre d'autres contrats d'abonnement, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, Orange France se réserve la possibilité de suspendre le présent contrat dès la découverte de cette dette.

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

Article 6 - Dépôt de garantie

6.1. A la conclusion du contrat, Orange France peut demander à l'abonné de lui remettre un dépôt de garantie lorsque

celui-ci se trouve dans l'une des situations suivantes :

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

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

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

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

6.5. Le montant des différents dépôts de garantie ci-dessus est précisé dans la fiche tarifaire Orange.

Article 7 - Date de conclusion et prise d'effet du contrat d'abonnement

Le contrat est réputé conclu et prend effet à la date de mise en service de la ligne. L'abonnement au service Orange comporte l'usage d'un numéro d'appel attribué par Orange France. Les redevances d'abonnement sont dues à compter de cette même date.

La période contractuelle

Article 8 - Durée du contrat d'abonnement

Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée indéterminée avec une période initiale d'un an. La durée de cette période initiale peut toutefois varier en fonction de l'offre tarifaire choisie par le client et figurant dans la fiche tarifaire Orange.

Article 9 - Obligations et responsabilité de Orange France

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

9.2. Orange France ne peut être tenue responsable :
- de perturbations des réseaux GSM et 3G dues à des cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation,
- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit,
- des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles l'abonné peut avoir accès notamment par l'intermédiaire des services vocaux, du WAP et/ou de l'Internet et des services SMS +. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus,
- de l'installation et du fonctionnement des terminaux utilisés par l'abonné et non fournis par Orange France.

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

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

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

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

Article 10 - Obligations de l'abonné

10.1. En cas de souscription d'une offre de service permettant l'accès au seul réseau GSM de Orange France, l'abonné s'engage à utiliser la carte SIM qui lui a été remise avec un

téléphone mobile agréé, conformément à l'article L. 34.9 du code des postes et télécommunications. Orange France est matériellement et contractuellement indépendante du terminal agréé GSM utilisé par l'abonné.

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

10.3. Dans le cadre de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM et 3G de Orange France, l'abonné s'engage à utiliser le réseau 3G depuis son terminal 3G à chaque fois qu'il se trouve en zone de couverture 3G et que le réseau 3G est disponible. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, pour quelque cause que ce soit, l'abonné en est informé et ses communications passeront sur le réseau GSM d'Orange France, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G devenant alors impossible. En cas de passage d'une zone couverte par le réseau 3G de Orange France vers une zone couverte exclusivement par le réseau GSM de Orange France, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G sera interrompu.

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

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

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

Article 11 - Mise à disposition de la carte SIM/USIM par Orange France

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

11.2. La carte SIM/USIM remise à l'abonné par Orange France permet à l'abonné d'émettre et de recevoir des télécommunications nationales et internationales. Elle est matériellement et juridiquement indépendante du terminal agréé GSM et/ou 3G conçu pour l'accueillir. Orange France est seule propriétaire de la carte SIM/USIM. En conséquence, l'abonné ne peut la céder, la louer, la détruire, ou la dégrader de quelques manières que ce soit. De même, l'abonné s'interdit toute duplication. A chaque carte SIM/USIM est attribué un code confidentiel qu'il appartient à l'abonné d'activer. Celui-ci peut en changer à tout moment. La composition de trois codes erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Cette dernière peut être déblocquée sur demande et aux frais de l'abonné par la délivrance d'un code de déblocage par Orange France. Il appartient à l'abonné d'assurer la confidentialité de son code. L'abonné est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de ce code. En tout état de cause, l'abonné est responsable de l'utilisation et de la conservation en l'absence de toute faute commise par Orange France.

Afin de protéger leur propriétaire contre le vol, certains téléphones sont assortis d'un dispositif n'autorisant leur utilisation que sur un seul réseau GSM. Il appartient à l'abonné de vérifier que le terminal qu'il achète peut fonctionner avec la carte SIM/USIM qui lui est remise au titre du présent contrat d'abonnement. Si le terminal acheté est assorti d'un dispositif n'autorisant son usage que sur le réseau Orange, ce dispositif peut être désactivé sur simple demande de l'abonné auprès du service clients. Si cette demande intervient moins de 6 mois après l'achat du terminal, elle est effectuée aux frais de l'abonné. Le montant de ces frais figure dans la fiche tarifaire Orange.

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

Article 12 - Tarifs des services et modifications contractuelles

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

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

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

12.4. L'abonné peut choisir de changer de formule d'abonnement à tout moment. Ces modifications sont facturées conformément à la fiche tarifaire Orange en vigueur. Ces changements prennent effet à compter de la prochaine facture sous réserve que l'abonné ait respecté un préavis de 15 jours avant la date de facturation.

Article 13 - Prestations complémentaires

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

13.1. SMS/MMS

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

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

13.1.3. Orange France pourra adresser à l'abonné des messages relatifs au service Orange par SMS et/ou par MMS. L'abonné qui ne souhaite pas recevoir ces messages peut en informer à tout moment son service clients Orange.

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

13.1.5. La carte SIM/USIM de l'abonné permet de mettre en mémoire jusqu'à 10 SMS. Les MMS reçus par l'abonné sur son téléphone mobile sont stockés dans la mémoire du téléphone mobile. Il appartient à l'abonné d'effacer régulièrement les SMS contenus dans sa carte SIM/USIM et les MMS contenus dans la mémoire de son téléphone.

13.1.6. Orange France ne saurait être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS déposés provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM/USIM ou de la mémoire de son téléphone mobile. Sauf à en être l'expéditeur, Orange France n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés à l'abonné.

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

13.1.8. L'abonnement au service Orange permet à l'abonné d'accéder aux services SMS + édités par des tiers, seuls responsables de la bonne exécution et du contenu des prestations demandées par l'abonné.

13.2. Présentation du numéro

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

13.3. Suivi de consommation

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

13.4. Accès WAP/WEB

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

13.4.2. La technologie GPRS constitue une évolution du réseau GSM permettant, depuis un terminal ou un équipement informatique compatible, l'échange de données à des débits plus importants qu'en mode CS (transmission de données sur le réseau GSM en mode circuit). La technologie EDGE constitue une évolution de la norme GPRS permettant, depuis un mobile ou un équipement informatique compatible, l'échange de données à des débits plus importants que sur le GPRS.

13.4.3. Lorsque l'abonné dispose d'un terminal GPRS paramétré sur le réseau GPRS d'Orange France, les

communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau GPRS d'Orange, pour quelque cause que ce soit, l'abonné en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et WEB en mode CS sur le réseau GSM d'Orange.

13.4.4. Lorsque l'abonné dispose d'un terminal EDGE paramétré sur le réseau EDGE d'Orange France, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que ce soit, les communications WAP et WEB sont initiées sur le réseau GPRS, sur le réseau EDGE ou sur le réseau GSM d'Orange France en mode CS selon la disponibilité du réseau et le terminal utilisé par l'abonné.

13.4.5. Lorsque l'abonné dispose d'un terminal 3G paramétré sur le réseau 3G d'Orange France, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau 3G d'Orange France, pour quelque cause que ce soit, l'abonné en est informé et peut choisir de passer ses communications WAP et WEB sur le réseau GPRS ou en mode CS sur le réseau GSM d'Orange France.

13.4.6. Accès WEB en Wi-Fi

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

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

L'abonné peut obtenir les conditions d'utilisation complètes du service Orange Wi-Fi sur www.orange.fr ou sur www.orange-wifi.com.

13.4.7. A l'exception de ceux dont elle est l'éditeur, Orange France ne saurait être tenue responsable des services et contenus accessibles depuis le WAP et/ou le WEB, sur la nature et les caractéristiques desquels elle n'exerce aucun contrôle. Orange France appelle l'attention de l'abonné sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles depuis le WAP et/ou le WEB, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.

L'abonné reconnaît que les données émises ou reçues sur le WAP et/ou le WEB ne sont pas protégées et que la communication de toute information est effectuée à ses risques et périls. Il reconnaît également que l'utilisation des contenus et services depuis le WAP et/ou le WEB peut être réglementée, notamment par des droits de propriété et qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait de ces contenus. L'abonné s'interdit de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau d'Orange France et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication sous peine de voir sa responsabilité engagée. L'abonné s'interdit de transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment de se livrer à du « spam » et à la diffusion de « junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de Orange France, de ses abonnés ou de son réseau.

13.5. Dans le cadre des offres permettant l'accès au réseau 3G d'Orange France, l'abonné a la possibilité d'effectuer et de recevoir des appels en visiophonie.

Orange France n'exerce aucun contrôle sur le contenu des communications. Par conséquent, la responsabilité de Orange France ne saurait être engagée en raison du contenu des communications.

13.6. Talk Now

13.6.1. Le service Talk Now est un service de communication vocale permettant la mise en relation de manière instantanée et simultanée de deux jusqu'à dix abonnés Orange sur le réseau GSM d'Orange France. L'activation de ce service s'effectue par simple appel au serveur vocal 8255.

13.6.2. L'émission et la réception de communications Talk Now ne sont possibles qu'entre mobiles compatibles Talk Now.

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

Article 14 - Facturation des services

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

14.2. Les factures comprennent :

- les redevances d'abonnement mensuelles pouvant inclure un forfait de communications, et perçues d'avance pour la période de facturation suivante, étant précisé que la première facture peut également comporter un rappel d'abonnement calculé prorata temporis à compter de la date d'effet du contrat,
- le montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue,
- les frais de mise en service de la ligne,
- le cas échéant, les prestations optionnelles complémentaires,
- et les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans la fiche tarifaire Orange France.

14.3. Tout retard de paiement, après mise en demeure restée sans effet, entraînera l'application de plein droit d'une majoration égale à 1,5 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Cette majoration est calculée sur le montant hors taxe des sommes dues, par périodes indivisibles de 15 jours à compter du 1^{er} jour de retard.

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

14.5. Orange France tient à la disposition de l'abonné tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques

existantes. Aucune réclamation de l'abonné en restitution du prix de ces prestations n'est recevable au-delà d'un an à compter du jour du paiement.

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

Article 15 - Le paiement par un tiers payeur

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

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

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

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

15.5. L'abonné s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Orange France.

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

Article 16 - Réclamation de l'abonné

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

16.2. En premier recours, l'abonné peut, lorsqu'il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante de la part du service clients Orange, s'adresser par écrit au Service Consommateurs Orange, BP 6049, 69604 Villeurbanne Cedex sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale.

16.3. En deuxième recours, le client peut, lorsqu'il n'a pas obtenu de réponse satisfaisante de la part du Service Consommateurs Orange, s'adresser par écrit au Service National Consommateurs de France Télécom, BP 100, 59652 Villeneuve d'Ascq Cedex 02.

16.4. Lorsque les deux recours successifs visés ci-dessus ont été épuisés, le client peut saisir le médiateur de la téléphonie en adressant un courrier accompagné d'une copie des documents justifiant sa demande à l'adresse spécifiée par le Service National Consommateurs. Le médiateur traitera la demande du client si elle est recevable.

Article 17 - Attributions de compétence

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

Article 18 - Informatique et libertés

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

18.2. Orange France pourra utiliser ces informations notamment les données de trafic en vue de développer et de commercialiser des produits et services. Orange France pourra par ailleurs utiliser ces informations dans le cadre d'opérations de marketing direct, sauf opposition expresse de l'abonné effectuée auprès du service clients Orange, ou par tout autre moyen indiqué par Orange France.

18.3. Orange France pourra communiquer ces informations à des instituts de sondage et d'études pour des analyses s'inscrivant dans le cadre de ses activités, et à ses prestataires aux fins de l'exécution d'un service.

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

Sauf opposition expresse de l'abonné, les informations le concernant pourront être communiquées à des partenaires commerciaux pour des opérations commerciales conjointes ou non, notamment pour des opérations de prospection commerciale.

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

18.5. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives à l'abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile. Conformément à la loi Informatique et Libertés, l'abonné peut exercer son droit d'accès

à ces informations auprès du GIE PREVENTEL, service des consultations, TSA n°90 003, 93588 SAINT-OUEN CEDEX. Le droit de rectification ou d'opposition concernant les informations s'exerce directement auprès du service clients Orange.

Suspension du service et fin de la période contractuelle

Article 19 - Suspension du service

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

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

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

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

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

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

Article 20 - Résiliation du contrat

20.1. L'abonné peut mettre fin à son contrat par simple appel à son service clients Orange. La résiliation du contrat d'abonnement prend effet dans les deux mois suivant la réception de la demande de résiliation par Orange France. Dans l'intervalle, l'abonné reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM/USIM.

Toutefois, lorsque l'abonné résilie avant la fin de la période initiale prévue à l'article 8, et sauf application des dispositions de l'article 20.2 et 20.3, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

20.2. Dans le cas prévu à l'article 12.3, l'abonné dispose d'un délai de 1 mois à compter de la notification par Orange France de la modification contractuelle et notamment de la hausse tarifaire

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

20.3. L'abonné peut mettre fin à son contrat, pendant la période initiale prévue à l'article 8, selon les modalités prévues dans l'article 20.1 pour motif légitime, tel que :

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

Lors de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM et 3G de Orange France, l'abonné est informé de la présence ou non de sa résidence principale en zone de couverture 3G. L'abonné ne saurait donc se prévaloir du défaut de couverture 3G de sa résidence principale pour obtenir la résiliation anticipée de son abonnement à une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM et 3G de Orange France au cours de la période initiale d'engagement,

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

- déménagement à l'étranger,

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

- mise en détention dans un établissement pénitentiaire,

- faillite personnelle, redressement judiciaire de l'abonné,

- surendettement de l'abonné,

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

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

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

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

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

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

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

Article 21 - Cas particulier de la souscription d'une offre de service comprenant des communications illimitées.

Lorsque l'abonné souscrit à une offre de service comprenant des communications illimitées, le type des communications illimitées concernées est précisé dans les documents commerciaux relatifs à cette offre.

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

- l'utilisation des communications illimitées à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, - la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitées.

Conditions spécifiques d'abonnement à l'offre Orange pro

Souscription à l'offre Orange pro

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

Article 1 - Modalités d'accès à l'offre Orange pro

1.1. Souscription d'un nouvel abonnement à l'offre Orange pro. La souscription d'un nouvel abonnement à l'offre Orange pro s'effectue en point de vente.

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

1.3. Date de conclusion et prise d'effet. Toute demande d'abonnement à l'offre Orange pro est soumise à une étude financière avant acceptation par Orange France. Orange France dispose d'un délai de 2 jours pour accepter ladite demande d'abonnement. A l'issue de ce délai, le contrat est réputé conclu. Le contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne qui ne saurait excéder 30 jours à compter de sa date de conclusion définie ci-avant.

La période contractuelle

Article 2 - Le forfait Orange pro

Le forfait Orange pro est un forfait mensuel donnant droit, chaque mois, à un crédit de communication variable selon le forfait Orange pro choisi. Toutes les communications de l'abonné sont décrétementées du forfait Orange pro dans les conditions fixées par la fiche tarifaire Orange France. Chaque mois, le crédit inutilisé du forfait Orange pro est reporté sur le mois suivant. Ce report ne peut jamais être supérieur au crédit affecté mensuellement au titre du forfait Orange pro choisi, le mois précédent, par l'abonné et s'effectue à la date de réinitialisation mensuelle de l'abonnement, précisée à l'abonné dans les conditions particulières d'abonnement, signées par l'abonné.

Article 3 - Modification de l'abonnement

A tout moment, l'abonné à l'offre Orange pro peut choisir de positionner son abonnement sur un autre forfait de la gamme Orange pro ou sur une autre formule d'abonnement Orange. Ces modifications sont facturées conformément à la fiche tarifaire en vigueur et prennent effet à compter de la prochaine réinitialisation

mensuelle de l'abonnement, sous réserve que l'abonné ait respecté un préavis de 15 jours.

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

Article 4 - La garantie « en cas de vol »

Extraits des conditions générales du contrat d'assurance groupe n° 2 200 687 souscrit par Orange France S.A, par l'intermédiaire de SPB, S.A à directoire et conseil de surveillance, Société de courtage d'assurances au capital de 251 700 Euros - 305 109 779 RCS LE HAVRE - siège social : 71, quai Colbert 76600 LE HAVRE (garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L 530-1 et L 530-2 du Code des Assurances), auprès de AIG EUROPE, entreprise régie par le Code des Assurances, SA au capital de 25 000 000 d'Euros - RCS NANTERRE B 552 128 795 00 135 - Tour AIG 92079 LA DEFENSE 2 CEDEX, et soumise au contrôle de la commission de contrôle des assurances - 54, rue de Châteaudun 75009 Paris.

La souscription à l'offre Orange pro permet à l'abonné de bénéficier d'une assurance gratuite, la garantie « en cas de vol ». Son adhésion se fait simultanément à la souscription de l'offre Orange pro et est subordonnée à celle-ci. Elle permet à l'abonné de déroger à certaines stipulations de l'article 11.3 des Conditions Générales d'Abonnement à l'offre Orange.

4.1. Définitions :

- Appareil : l'appareil utilisé sur la ligne.

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

- Perte par suite d'un événement de force majeure : perte provoquée par un événement irréversible, imprévisible, extérieur, empêchant la récupération physique de la Carte SIM.

- Sinistre : événement susceptible, au sens du contrat d'assurance groupe n°2.200.687, de mettre en œuvre les garanties.

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

- Vol caractérisé des Accessoires de l'Appareil garanti : tout vol des Accessoires commis par un Tiers avec agression ou avec effraction.

4.2. Objet des garanties :

- En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM en cas de Vol simple, l'abonné pourra, après avoir demandé à son service clients la suspension de sa ligne et sur présentation de la facture Orange correspondante à la période du Sinistre, obtenir le remboursement des communications frauduleuses effectuées par un Tiers avec sa carte SIM, avant la demande de mise en opposition de la ligne (dans

la limite de 500 euros par Sinistre) et dans les 48 heures suivant la date du Sinistre.

- En cas de Vol caractérisé des Accessoires avec ou sans l'Appareil, la garantie a pour objet de rembourser à l'abonné le remplacement du ou des Accessoires volé(s) dans la limite de 80 euros, limité à 1 sinistre pendant l'abonnement annuel Orange.

4.3. Exclusions spécifiques à la garantie utilisation frauduleuse de la Carte SIM en cas de Vol simple :

- Les utilisations frauduleuses effectuées après la date d'enregistrement de la demande de mise hors service de la Carte SIM.

4.4. Exclusions spécifiques à la garantie Vol caractérisé des Accessoires avec ou sans l'Appareil :

- Le vol autre que le Vol caractérisé.

4.5. Exclusions communes à toutes les garanties :

- L'oubli volontaire ou par négligence, ou la disparition.

- Le dommage accidentel, l'usage, l'oxydation, les pannes, défaillances, défauts, quelle qu'en soit la cause.

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

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

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

4.6. En cas de sinistre :

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM en cas de Vol : téléphoner à Orange (0 825 005 700) qui mettra en opposition la Carte SIM et transmettra l'appel à SPB Orange.

En cas de Vol caractérisé des Accessoires avec ou sans l'Appareil : faire au plus tôt, dès la connaissance du Sinistre, un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes mentionnant le Vol caractérisé des Accessoires.

4.7. Pièces justificatives :

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM en cas de Vol simple :

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

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

- Le récépissé du dépôt de plainte pour Vol simple auprès des autorités compétentes.

En cas de Vol caractérisé des Accessoires avec ou sans l'Appareil garanti :

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

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

- La facture d'achat du ou des nouveau(x) Accessoire(s),

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

4.8. Fin de l'adhésion :

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

L'adhésion prend fin dans tous les autres cas prévus par le Code des Assurances, notamment en cas de résiliation du contrat d'assurance groupe n°2.200.687 par l'Assureur ou par Orange France S.A.

L'adhésion prend fin en cas de résiliation par l'Assuré de son abonnement Orange pro, à la date de résiliation dudit abonnement.

Suspension du service et fin de la période contractuelle

Article 5 - Suspension optionnelle

L'abonné peut, à tout moment, demander la suspension de son abonnement pour la période de son choix entre 1 et 3 mois sur

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

La demande de suspension optionnelle suspend exclusivement l'émission de communications. En revanche, l'abonné peut continuer à recevoir des communications. Si la demande de suspension optionnelle intervient alors que celui-ci se trouve encore dans sa période initiale d'engagement, telle que définie à l'article 8 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange, cette dernière se trouve prolongée pour une durée équivalente au nombre de mois pendant lesquels la suspension

optionnelle a été mise en place. Pendant toute la période de suspension, l'abonné continue à recevoir des factures. A l'issue de cette période, l'abonné sera remboursé des redevances d'abonnement et des options éventuellement souscrites ayant été facturées au cours de la période de suspension.

Article 6 - Résiliation

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

Conditions spécifiques d'abonnement à l'offre Orange avec compte mobile, à l'offre Orange Zap et à l'offre M6 mobile by Orange

Souscription d'une offre Orange avec compte mobile, d'une offre Orange Zap ou d'une offre M6 mobile by Orange

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

Article 1 - Définition des offres Orange avec compte mobile, Orange Zap et M6 mobile by Orange

Les offres Orange avec compte mobile, Orange Zap et M6 mobile by Orange sont réservées aux particuliers, agissant comme tels en dehors de toute activité professionnelle. Elles consistent en une formule d'abonnement, avec ou sans durée initiale d'engagement selon l'offre choisie, donnant accès au réseau Orange. Elles permettent, d'une part, de bénéficier d'un forfait mensuel de communications dont la durée varie selon l'offre choisie, et d'autre part, d'émettre des communications lorsque ce forfait est épuisé dans la limite d'un crédit de communications prépayées affecté à un compte rechargeable, le compte mobile.

Article 2 - Modalités d'accès aux offres Orange avec compte mobile, Orange Zap et M6 mobile by Orange

2.1. Souscription d'un nouvel abonnement Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange. La souscription s'effectue en point de vente ou dans le cadre d'une vente à distance.

La durée initiale d'engagement est de 12 ou 24 mois selon l'offre choisie.

2.2. Souscription d'une offre M6 mobile by Orange sans durée initiale d'engagement

Il est également possible de souscrire à une offre M6 mobile by Orange sans durée initiale d'engagement en achetant une pochette qui comprend uniquement une carte SIM.

L'abonné peut mettre fin à son contrat d'abonnement à tout moment en respectant les formalités de l'article 20 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange.

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

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

2.4. Positionnement d'un abonnement Orange existant sur une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange. La demande de modification d'un abonnement Orange existant afin de le positionner sur une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange s'effectue auprès de son service clients. La modification d'un abonnement Orange existant, avec positionnement sur une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange, ne prend effet qu'à compter de la prochaine facture de l'abonné, sous réserve que

celui-ci ait respecté, pour formuler sa demande, un délai de 15 jours avant la date de facturation.

La période contractuelle

Article 3 - Fonctionnement du compte mobile

Le compte mobile est un compte rechargeable auquel l'abonné affecte un crédit de communication. L'abonné peut, à tout moment, pendant la durée de son abonnement, acquérir un crédit de communication et l'affecter à son compte mobile. À cet effet, l'abonné peut utiliser une ou plusieurs recharges prépayées mobicarte en se conformant aux instructions figurant sur ces recharges. Il peut également acquérir son crédit de communication et l'affecter à son compte prépayé au moyen de sa carte bancaire, en se conformant aux instructions qui lui sont données sur le serveur vocal du n° 556 ou en composant le #123# sur son téléphone mobile si celui-ci est compatible, ou opter pour un prélèvement sur compte bancaire ou postal. Le solde du compte mobile au moment du rechargement est augmenté du montant du crédit de communication acquis. Un sms confirme à l'abonné dans un délai de 48 heures le montant du rechargement effectué et le nouveau solde de son compte mobile. La réception de ce sms est subordonnée à la mise sous tension et à la présence du mobile de l'abonné dans la zone de couverture du service Orange.

Le coût de la communication vers le n° 556, le montant minimum du crédit de communication que l'abonné peut acheter et affecter à son compte mobile, ainsi que le montant maximum de ce crédit figurent dans la fiche tarifaire en vigueur. Le montant cumulé maximum des crédits de communication que l'abonné peut acquérir par carte bancaire et affecter à son compte mobile sur une période d'un mois calendaire figure également dans la fiche tarifaire Orange France. Le crédit de communication acquis par l'abonné et affecté à son compte mobile est valable pendant toute la durée de l'abonnement à l'offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange. Il appartient à l'abonné de veiller à ce que le crédit de communication affecté à son compte mobile soit suffisant pour ne pas s'exposer à une interruption de communication. Lorsqu'il devient inférieur à 0,3 euro, l'abonné ne peut plus émettre de communications sans acquérir un nouveau crédit de communication et l'affecter à son compte mobile. Lorsque le solde de son compte mobile atteint 0 euro, trois bips sonores en informent l'abonné.

Article 4 - Renvoi d'appels

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

Article 5 - Modification de l'abonnement

A tout moment, l'abonné à une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou à M6 mobile by Orange peut choisir de positionner son abonnement sur une autre formule d'abonnement Orange. Cette modification prend effet à compter de la prochaine réinitialisation mensuelle de l'abonnement, sous réserve que l'abonné ait respecté un préavis de 15 jours. Les présentes conditions spécifiques n'ont alors plus vocation à s'appliquer. Toute modification de l'abonnement dans les 3 mois suivant la souscription d'une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange fait l'objet de frais de transfert dont le montant est spécifié sur la fiche tarifaire Orange en vigueur. Tout crédit de communication que l'abonné a affecté à son compte mobile et non utilisé par celui-ci le jour de modification de l'abonnement est automatiquement et irrévocablement perdu.

Article 6 - Note d'information

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

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

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

- Les frais de mise en service.

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

6.2. Les sommes ci-dessus sont payables en euros selon le mode de paiement retenu au moment de la souscription, et conformément à l'échéancier mensuel figurant sur la note d'information mentionnée en article 9.1 des présentes conditions spécifiques.

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

6.4. À tout moment, l'abonné peut demander à Orange France une note récapitulative d'une part des crédits de communication 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 mois, et d'autre part du détail des communications passées sur cette même période, cette demande valant également pour les 4 mois à venir.

Suspension du service et fin de la période contractuelle

Article 7 - Suspension du service

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

Article 8 - Résiliation

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

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

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

Orange France pourra transmettre les informations relatives à l'abonné à M6 à des fins de prospection commerciale pour des produits et services en relation avec l'offre M6 mobile by Orange, réalisée notamment par voie de courrier électronique, par SMS ou par MMS.

Conformément aux dispositions de l'article 18.2 des Conditions générales d'abonnement à l'offre Orange, vous pouvez vous opposer à l'utilisation de ces informations dans le cadre d'opérations de marketing direct. Cette demande doit être effectuée auprès du service clients Orange.

Conditions spécifiques à l'option Orange sans frontière sur une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap et M6 mobile by Orange

La souscription de l'option Orange sans frontière sur une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap et M6 mobile by Orange

Article 1 - Conditions générales applicables

Les présentes conditions spécifiques relèvent des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange et des conditions spécifiques d'abonnement des offres Orange avec compte mobile, Orange Zap et M6 mobile by Orange.

Article 2 - Définition de l'option Orange sans frontière

2.1. L'option Orange sans frontière permet à l'abonné ayant souscrit à une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM Orange des communications nationales et internationales ainsi que des SMS, des MMS et de la navigation sur Orange World à partir de certains

réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec Orange France.

Il appartient à l'abonné ayant souscrit à une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange de s'adresser au service clients Orange afin de connaître l'ensemble des pays couverts.

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

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

La réception et l'émission de SMS et l'accès au WAP et au WEB sur les réseaux GSM des opérateurs étrangers ne sont possibles que

dans les pays où les opérateurs étrangers ont mis en place ce service et ont passé un accord d'itinérance internationale avec Orange France.

L'accès au WAP et au WEB en mode GPRS/EDGE est disponible sur les réseaux GPRS/EDGE des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale en mode GPRS/EDGE avec Orange France, sous réserve d'avoir préalablement souscrit à l'une des options Orange World ou d'avoir activé le service Orange World à l'unité avant le départ à l'étranger et de posséder un mobile GPRS/EDGE. Lorsque l'abonné dispose d'un téléphone mobile GPRS ou EDGE, les communications WAP et WEB sont initiées prioritairement sur le réseau GPRS ou EDGE de l'opérateur étranger. En cas d'indisponibilité du réseau GPRS ou EDGE de cet opérateur, pour quelque cause que ce soit, les communications WAP et WEB pourront être initiées sur le réseau GSM ou EDGE de l'opérateur étranger en mode CSD. Le service MMS est disponible sur les réseaux GPRS des

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

La période contractuelle

Article 3 - Modalités d'activation de l'option, durée et prise d'effet
3.1. L'activation de l'option Orange sans frontière sur une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange est effectuée automatiquement lors de la souscription d'une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange.
3.2. L'activation de l'option Orange sans frontière sur une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange est gratuite et sans limite de validité.

Article 4 - Communications

4.1. Le détail du coût des communications émises ou reçues en

dehors de la France métropolitaine figure dans la fiche tarifaire Orange. L'abonné ayant souscrit à une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange doit disposer d'un crédit suffisant sur son compte mobile pour permettre l'émission ou la réception de telles communications.

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

Article 5 - Obligations et responsabilité de Orange France

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

Toutefois, la responsabilité de Orange France ne pourra être engagée en raison :

- de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays de l'option Orange sans frontière ;
- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant

Conditions spécifiques d'abonnement aux offres Orange Intense

Les présentes conditions spécifiques définissent les conditions d'abonnement aux services de radiocommunication proposés par Orange France dans le cadre de l'exploitation de son réseau 3G. Ces services permettent l'émission et la réception depuis la France métropolitaine de communications nationales et internationales à partir de n'importe quel terminal 3G conçu pour recevoir la carte usim remise à l'abonné.

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

La souscription d'une offre Orange Intense

Article 1 - Modalités d'accès à une offre Orange Intense

1.1. Souscription d'un abonnement à une offre Orange Intense. La souscription d'un abonnement à une offre Orange Intense s'effectue en point de vente, auprès du service clients ou sur le site www.orange.fr.

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

1.3. Date de conclusion et prise d'effet. Toute demande d'abonnement à l'offre Orange Intense est soumise à une étude financière avant acceptation par Orange France. Orange France dispose d'un délai de 2 jours pour accepter ladite demande d'abonnement. A l'issue de ce délai, le contrat est réputé conclu. Le contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne qui ne saurait excéder 30 jours à compter de sa date de conclusion définie ci-avant.

La période contractuelle

Article 2 - Les offres Orange Intense

Les offres Orange Intense sont commercialisées sous la forme de forfaits mensuels multi-usages (voix, visioconférence et multimédia) donnant droit, chaque mois, d'une part à un crédit de communication principal (voix et visioconférence 24h/24) et d'autre part à un crédit de communication multimédia (usages data, SMS/MMS) variables selon le forfait choisi.

Conditions spécifiques d'abonnement aux offres PC Orange Intense

Les présentes conditions spécifiques définissent les conditions d'abonnement aux offres PC Orange Intense proposées par Orange France dans le cadre de l'exploitation de son réseau 3G.

Les offres PC Orange Intense permettent, à partir de la carte PCMCIA conçue pour recevoir la carte usim remise à l'abonné, d'effectuer des connexions DATA et des échanges de données sur le réseau 3G d'Orange France et sur les réseaux 3G des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale en mode 3G avec Orange France.

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

La souscription d'une offre PC Orange Intense

Article 1 - Modalités d'accès à une offre PC Orange Intense

La souscription d'un abonnement à une offre PC Orange Intense s'effectue en point de vente, auprès du service clients ou sur le site www.orange.fr.

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

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

La période contractuelle

Article 2 - Les offres PC Orange Intense

Les offres PC Orange Intense sont commercialisées sous la forme

Toutes les communications de l'abonné sont facturées dans les conditions fixées par la fiche tarifaire Orange France.

Chaque mois, le crédit inutilisé du crédit de communication principal du forfait est reporté sur le mois suivant. Ce report ne peut jamais être supérieur au crédit affecté mensuellement au titre du forfait choisi le mois précédent par l'abonné et s'effectue à la date de réinitialisation mensuelle de l'abonnement Orange Intense.

Le descriptif des services inclus dans les offres Orange Intense ainsi que des services optionnels pouvant être souscrits figure dans la fiche tarifaire Orange France.

Article 3 - Obligations de l'abonné

3.1. Dans le cadre de la souscription d'une offre Orange Intense, l'abonné s'engage à utiliser la carte usim qui lui a été remise avec un terminal agréé 3G. Orange France est matériellement et contractuellement indépendante du terminal 3G utilisé par l'abonné. Toutes les dispositions relatives à la mise à disposition de la carte sim par Orange France et notamment à sa perte ou à son vol prévues par l'article 11 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange s'appliquent à la mise à disposition de la carte usim par Orange France.

3.2. L'abonné s'engage à utiliser le réseau 3G à chaque fois qu'il se trouve en zone de couverture 3G et que le réseau 3G est disponible.

3.3. Toutes les obligations de l'abonné prévues à l'article 10 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange demeurent inchangées.

Article 4 - Indisponibilité du réseau 3G

L'abonné s'engage à utiliser le réseau 3G à chaque fois qu'il se trouve en zone de couverture 3G et que le réseau 3G est disponible, les communications sont initiées prioritairement sur ce réseau. Le réseau 3G d'Orange France étant en cours de déploiement, il est possible que les zones couvertes par ce réseau ne le soient pas de manière continue et que l'accès aux services et options disponibles sur ce réseau puisse être perturbé. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, pour quelque cause que ce soit, l'abonné en est informé et ses communications passeront sur le réseau GSM d'Orange France, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G étant alors impossible.

En cas de passage d'une zone couverte par le réseau 3G de Orange France vers une zone couverte exclusivement par le réseau GSM de Orange France, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G sera interrompu.

Article 5 - Modification de l'abonnement

A tout moment, l'abonné à l'offre Orange Intense peut choisir de

de forfaits mensuels donnant droit, chaque mois, à un crédit de communication DATA variable selon le forfait choisi.

Toutes les communications de l'abonné sont facturées dans les conditions fixées par la fiche tarifaire Orange France. Dans le cadre de la souscription d'une offre PC Orange Intense, le service de suivi de consommation par le #123# n'est pas disponible. L'abonné pourra obtenir toutes les informations relatives à la consommation de son forfait PC Orange Intense sur le site www.orange.fr.

Les offres PC Orange Intense permettent à l'abonné possédant un PDA ou un ordinateur portable compatible d'accéder au Wi-Fi et ainsi de se connecter à l'Internet depuis les zones couvertes par le réseau Wi-Fi d'Orange et de ses partenaires. Après avoir souscrit à l'une des offres PC Orange Intense, l'abonné reçoit, par SMS, des codes personnels lui permettant d'accéder au Wi-Fi. L'abonné est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de ce code. En tout état de cause, l'abonné est responsable de l'utilisation et de la conservation en l'absence de toute faute commise par Orange France.

Article 3 - Obligations de l'abonné

Dans le cadre de la souscription d'une offre PC Orange Intense, l'abonné s'engage à utiliser la carte usim qui lui a été remise avec une carte PCMCIA agréée. Orange France est matériellement et contractuellement indépendante de la carte PCMCIA utilisée par l'abonné. Toutes les dispositions relatives à la mise à disposition de la carte sim par Orange France et notamment à sa perte ou à son vol prévues par l'article 11 des conditions générales à l'offre Orange s'appliquent à la mise à disposition de la carte usim par Orange France. Toutes les obligations de l'abonné prévues à l'article 10 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange demeurent inchangées.

Article 4 - Indisponibilité du réseau 3G

Le réseau 3G d'Orange France étant en cours de déploiement, il est

Orange France à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association.

Article 6 - Responsabilité de l'abonné

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

La fin de la période contractuelle

Article 7 - Résiliation

L'abonné ayant souscrit à une offre Orange avec compte mobile, Orange Zap ou M6 mobile by Orange peut mettre fin à l'activation de l'option Orange sans frontière sur simple appel téléphonique au service clients Orange.

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

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

Suspension du service et fin de la période contractuelle

Article 6 - Suspension optionnelle

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

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

Article 7 - Résiliation

Lors de la souscription d'une offre Orange Intense, l'abonné est informé de la présence ou non de sa résidence principale en zone de couverture 3G. Par dérogation à l'article 20 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange, l'abonné ne saurait donc se prévaloir du défaut de couverture 3G de sa résidence principale pour obtenir la résiliation anticipée de son abonnement à une offre Orange Intense au cours de la période initiale d'engagement.

Toutes les autres dispositions de l'article 20 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange demeurent inchangées.

possible que les zones couvertes par ce réseau ne le soient pas de manière continue et que l'accès aux services et options disponibles sur ce réseau puisse être perturbé.

En cas d'indisponibilité du réseau 3G, pour quelque cause que ce soit, les communications de l'abonné passeront sur le réseau GSM, GPRS ou EDGE d'Orange France selon la disponibilité du réseau et l'équipement informatique utilisé par l'abonné.

Article 5 - Modification de l'abonnement

A tout moment, l'abonné à une offre PC Orange Intense peut choisir de positionner son abonnement sur un autre forfait de la gamme PC Orange Intense. Cette modification prend effet à compter de la prochaine réinitialisation mensuelle de l'abonnement, sous réserve que l'abonné ait respecté un préavis de 15 jours.

Les modalités relatives à la modification de l'abonnement figurent dans la fiche tarifaire d'Orange France.

La fin de la période contractuelle

Article 6 - Suspension optionnelle

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

La demande de suspension optionnelle suspend exclusivement l'émission de communications. Si la demande de suspension optionnelle intervient alors que celui-ci se trouve encore dans sa période initiale d'engagement, telle que définie à l'article 8 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange, cette dernière se trouve prolongée pour une durée équivalente au nombre de mois

pendant lesquels la suspension optionnelle a été mise en place. Pendant toute la période de suspension, l'abonné continue à recevoir des factures. A l'issue de cette période, l'abonné sera remboursé des redevances d'abonnement et des options éventuellement souscrites ayant été facturées au cours de la période de suspension

Article 7 - Résiliation

Lors de la souscription d'une offre PC Orange Intense, l'abonné est informé de la présence ou non de sa résidence principale en zone de couverture 3G. Par dérogation à l'article 20 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange, l'abonné ne saurait donc se prévaloir du défaut de couverture 3G de sa résidence principale pour obtenir

la résiliation anticipée de son abonnement à une offre PC Orange Intense au cours de la période initiale d'engagement. Toutes les autres dispositions de l'article 20 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange demeurent inchangées.

Conditions spécifiques d'abonnement au forfait partagé

La souscription du forfait partagé

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

Article 1 - Définition du forfait partagé

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

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

Article 2 - Modalités d'accès au forfait partagé

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

La période contractuelle

Article 3 - Suivi de consommation

Dans le cadre du forfait partagé, le serveur vocal de suivi des consommations à l'offre Orange précise :

- le nombre de minutes consommées par les lignes du forfait partagé, pour les communications pouvant être comprises dans le forfait ;
- le montant des communications passées hors forfait.

Article 4 - Durée du contrat

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

Article 5 - Modification de l'abonnement

5.1. Séparation des lignes du forfait partagé

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

5.2. Résiliation de l'une des lignes du forfait partagé

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

5.3. Changement de forfait partagé

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

ait respecté un préavis de 15 jours avant la date de facturation.

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

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

Article 6 - Perte ou vol d'une carte SIM

Conformément à la procédure décrite en article 11.3 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange, l'abonné s'engage à informer Orange France de la perte ou du vol de l'une de ses cartes SIM. Dès qu'elle en est informée, Orange France procède à la suspension de la ligne associée à la carte SIM en cause. Les autres lignes du forfait partagé demeurent en service. Les redevances d'abonnement restent dues pendant la période de suspension. L'abonné reste débiteur des communications passées avec la carte SIM en cause jusqu'à la date de suspension, ainsi que des communications passées avec ses autres cartes SIM. Orange France ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas de l'abonné.

Article 7 - Options

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

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

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

Article 1 - Définitions

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

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

Article 2 - Demande de portabilité entrante

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

- avoir effectué auprès de son précédent opérateur les démarches nécessaires auxquelles celui-ci subordonne le transfert à Orange France du numéro mobile mis à disposition de l'abonné ;
- souscrire un contrat d'abonnement à l'offre Orange en remettant à Orange France le bon de portage valide préalablement délivré par son précédent opérateur.

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

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

- dans un premier temps, à compter de la mise en service de la ligne, d'un numéro « temporaire » mis à disposition de l'abonné par Orange France jusqu'à la date de portage prévue sur le bon de portage ;
- dans un deuxième temps, à compter de la date de portage, du numéro de mobile ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Le contrat d'abonnement est réputé conclu et prend effet à la date de mise en service de la ligne pour une durée indéterminée avec une période initiale variant en fonction de l'offre tarifaire choisie par l'abonné. Les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

2.3. Lorsque l'abonné choisit de souscrire un contrat d'abonnement sans numéro « temporaire », l'abonnement au

service Orange comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. Le contrat d'abonnement est conclu et prend effet à la date de sa souscription. La mise en service de la ligne, pour une durée indéterminée avec une période initiale variant en fonction de l'offre tarifaire choisie par l'abonné, intervient à la date de portage, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de cette date.

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

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

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

Article 3 - Date de portage

3.1. Le portage intervient à la date visée sur le bon de portage valide obtenu par l'abonné auprès de son précédent opérateur mobile.

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

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

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

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

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

- dans un premier temps, à compter de la mise en service de la ligne, à un numéro « temporaire » mis à disposition par Orange France jusqu'à la date de portage visée à l'article 3 ci-dessus ;
- dans un deuxième temps, à compter de la date de portage, au numéro faisant l'objet de la procédure de portabilité entrante.

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

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

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

5.1. Tout abonnement souscrit avec une demande de portabilité entrante résilié par l'abonné entre sa date de prise d'effet définie aux articles 2.2 et 2.3 ci-dessus et la fin de la période initiale d'abonnement entraîne l'application des dispositions de l'article 20.1 des conditions générales d'abonnement à l'offre Orange. Par voie de conséquence, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de la période initiale d'abonnement deviennent immédiatement exigibles, hors les cas prévus aux articles 20.2 et 20.3 desdites conditions générales d'abonnement.

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

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

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

Article 6 - Responsabilité de Orange France

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

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