



Découvrez le contrat de l'offre mobile Orange à Mayotte

Madame Monsieur,

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

Que vous propose le contrat ?

- Un accès à de nombreux services tels que la messagerie vocale, les SMS/MMS ou encore un accès au Portail Mobile Orange si vous disposez d'un mobile compatible et des offres d'accès Internet en mobilité.
- De multiples forfaits, abonnements et options déclinés dans la fiche tarifaire de l'Opérateur.
- Un service de suivi conso disponible gratuitement en composant le # 123 # directement depuis votre mobile si celui-ci est compatible.

Comment souscrire ?

A la souscription, vous vous munirez de l'original de votre pièce d'identité, d'un justificatif de domicile, d'un RIB. En fonction de votre situation, un dépôt de garantie ou d'autres pièces pourront vous être demandées.

Votre durée d'engagement ?

Votre contrat prend effet au jour de la mise en service de votre ligne. Il est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon l'offre que vous avez souscrite. Lorsqu'il est conclu avec une période initiale d'engagement, celle-ci est d'une durée d'un an au moins. Vous pouvez mettre fin à tout moment à votre contrat en contactant votre opérateur. La résiliation du Contrat d'abonnement prend alors effet dans un délai de dix (10) jours après la date de réception de votre demande par l'Opérateur, sauf demande de délai plus long de votre part. Dans l'intervalle, vous restez redevable de votre abonnement, avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec votre carte SIM/USIM.

Attention : si vous résiliez avant la fin de la période initiale d'engagement et sauf motif légitime tel que déménagement à l'étranger ou dans une zone non couverte, vous devenez immédiatement redevable du paiement de vos redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période initiale.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture, votre ligne pourra être suspendue jusqu'à régularisation de votre situation dans les délais impartis.

Cette suspension peut également intervenir dans le cadre de dettes nées d'autres abonnements souscrits auprès de l'Opérateur. Pour des raisons impératives de sécurité, Orange pourra être amené à suspendre votre ligne, avec ou sans préavis, ou vous demander de ne pas l'utiliser temporairement (voir l'article «Suspension»).

Les changements de tarifs ?

Une fiche tarifaire disponible en point de vente ou sur le site Internet www.orange.yt détaille les différents tarifs applicables. Vous serez préalablement informé de toute augmentation de tarif un mois avant qu'elle ne s'applique et vous aurez alors la possibilité de mettre fin à votre Contrat d'Abonnement.

Les changements d'offres ?

Vous pouvez changer d'offres d'abonnement sauf restrictions éventuelles applicables à certaines offres. Les changements d'offres sont facturés conformément à la fiche tarifaire en vigueur.

Comment payer ma facture ?

Chaque mois vous réglerez votre facture, en fonction de votre offre, soit par prélèvement SEPA, soit par chèque, soit par carte bancaire auprès de votre service clients ou sur votre espace www.orange.yt, soit en espèces (mandat compte La Poste). Si vous souhaitez une facture détaillée de vos appels, elle vous sera fournie gratuitement sur simple demande auprès de votre service clients, pour une période de quatre (4) mois consécutifs (arrêté ministériel du 01/02/2002).

Que faire en cas de perte ou de vol ?

En cas de perte ou de vol de votre mobile, prévenez immédiatement votre service clients qui se chargera de mettre hors service votre ligne pour une durée limitée.

Il faudra tout de même une confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception à laquelle sera jointe, en cas de vol de votre mobile, une copie du procès verbal établi par les services de police. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation (votre contrat se poursuit) mais si vous le souhaitez, votre service clients vous proposera une nouvelle carte SIM tout en conservant votre numéro de mobile.

Comment contacter votre service client ?

Pour toute question sur votre abonnement, le SAV, vos factures..., votre service clients est à votre disposition en composant le numéro 456 à partir de votre mobile (appel gratuit depuis Mayotte) ou à partir d'un téléphone fixe en composant le numéro 06 39 000 456 (coût d'une communication vers un mobile Mayotte). Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit si vous appelez le 456 depuis votre réseau avec votre mobile.

Bienvenue chez Orange !

Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales que nous vous invitons à lire attentivement.

Informations relatives aux radiofréquences et à la santé

S'agissant des radiofréquences, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) confirme dans son aide-mémoire 193 de juin 2011 qu'« à ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé ». Néanmoins, des interrogations subsistent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes radio et, sur la base de résultats d'études notamment associées à l'utilisation du téléphone mobile, le Centre international de recherches sur le cancer a classé en mai 2011 les champs électromagnétiques des radiofréquences « peut-être cancérogènes pour l'homme » (Groupe 2B). En octobre 2013, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a publié les résultats de l'évaluation des risques liés à l'exposition aux radiofréquences, sur la base d'une revue de la littérature scientifique internationale depuis sa précédente évaluation de 2009. Cette actualisation des connaissances ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré et ne conduit pas à proposer de nouvelles valeurs limites d'exposition de la population. Elle évoque toutefois, avec des niveaux de preuve limités, une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale sur le long terme pour les utilisateurs, intensifs ou pas, de téléphones portables. Les autorités sanitaires recommandent ainsi la poursuite des études et, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles en énonçant des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs, des règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

Recommandations d'usage pour réduire votre exposition aux ondes radio

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

Mesures de sécurité pour les personnes utilisatrices ou non

- N'utilisez pas le téléphone mobile en conduisant, y compris avec un kit mains-libres. L'utiliser en conduisant est dangereux et constitue un réel facteur d'accident grave provenant notamment de la distraction créée par la conversation elle-même ou tout autre usage (SMS, internet mobile...).
- Éloignez le téléphone mobile ou tout autre terminal mobile d'au moins 15 cm d'un implant électronique (stimulateurs cardiaques, pompes à insuline, neurostimulateurs...) et utilisez-les du côté opposé à l'implant pour éviter les risques d'interférences. Consultez la notice de votre appareil médical et parlez-en à votre médecin.
- Respectez les consignes de sécurité et restrictions d'usage propres à certains lieux ou certaines situations (avions, hôpitaux, stations-service, garages professionnels...).
- N'écoutez pas un téléphone mobile ou une tablette en fonction baladeur musical à pleine puissance de façon prolongée. A pleine puissance, l'écoute prolongée du baladeur peut endommager l'audition de l'utilisateur de façon irréversible. En tout état de cause, une écoute à puissance modérée est recommandée.

D'une façon générale, il est nécessaire de respecter également les conseils d'utilisation et consignes de sécurité spécifiques qui sont insérés dans la notice du constructeur de l'appareil.

Par mesure de précaution, les autorités sanitaires recommandent aux parents qui souhaitent mettre à disposition de leurs enfants ou adolescents un téléphone mobile, de les encourager à une utilisation modérée et à les informer des recommandations d'usage et de sécurité ci-dessus.

Pour en savoir plus

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

Préambule

Les relations entre les parties sont régies par les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les conditions particulières caractérisant la fiche tarifaire Orange selon l'offre souscrite par le Client ; ainsi que les Conditions Spécifiques propres aux prestations optionnelles souscrites.

1. Objet

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

2. Définitions

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

Client : Personne physique ou morale qui souscrit un Service proposé par Orange pour ses besoins propres. Le Client doit pouvoir justifier d'un lien stable avec Mayotte : lieu de résidence ou à compter du 1er juin, d'un contrat de travail d'un emploi non temporaire et à temps complet ou d'une inscription dans un établissement d'enseignement à temps complet situé à Mayotte.

Contrat : Désigne les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les Conditions Spécifiques propres au Service, et le formulaire de souscription au Service, ainsi que la fiche tarifaire et tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et remis au client à l'occasion de sa souscription

Site : Serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : www.orange.yt

Carte SIM/USIM : Carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise le Client sur l'ensemble des réseaux 2G/3G/4G ou toute autre technologie à venir quel que soit le terminal agréé utilisé pour émettre et recevoir les appels. L'Opérateur ne saurait être tenu responsable des conséquences qui résulteraient du vol ou de la perte de la carte SIM/USIM du Client. La carte SIM/USIM remise par

Orange est matériellement et juridiquement indépendante du mobile conçu pour l'accueillir. Orange en est seul propriétaire. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'en interdit toute duplication. Néanmoins, pour des raisons de sécurité et de confidentialité, en cas de changement de carte SIM/ USIM quelle que soit l'origine dudit changement, et/ou de fin de l'offre mobile, l'opérateur peut demander au Client de détruire son ancienne carte SIM/USIM. Dans cette hypothèse et à défaut, le Client est seul responsable de cette carte SIM/USIM (support physique) et des usages qui pourront être effectués, notamment des services de tiers qui y sont hébergés (paiement, etc.). Il appartient au Client de résilier les services qu'il a souscrits auprès de tiers et qui sont hébergés sur la carte SIM/USIM auprès des fournisseurs desdits services. **En dehors des demandes de l'opérateur telles que précédemment indiquées, le Client s'engage à restituer la carte SIM/USIM à l'expiration et/ou modification de son abonnement. Le code PIN, attribué à chaque carte SIM/USIM, peut être modifié.** La composition de trois codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte, déblocage sur demande par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par l'opérateur. Le Client s'engage à informer sans délai Orange de la perte ou du vol de la carte SIM/USIM. Pour permettre une suspension rapide de la ligne, le Client informe par téléphone son service clients qui procède alors à la suspension de la ligne.

Service : service de communications électroniques mobile et services associés fournis par Orange au Client et décrits dans le Contrat. Le Client atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes. Il est d'autre part informé de ce que certains contenus accessibles sur Internet peuvent heurter la sensibilité des mineurs. Si une quelconque des stipulations du Contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas

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

La 2G est constituée des technologies GSM, GPRS et EDGE. La 3G est constituée des technologies UMTS, HSPA et HSPA+. La 4G est basée sur les normes LTE et LTE Advanced.

GPRS : Global Packet Radio System. La technologie GPRS constitue une évolution du réseau GSM permettant, depuis un terminal ou un équipement informatique compatible, l'échange de données sur les réseaux mobiles à des débits plus importants qu'en mode CSD (transmission de données sur le réseau GSM en mode circuit).

EDGE : Enhanced Data for GSM Evolution. 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. La technologie EDGE permet d'accéder à Internet avec un haut débit et à des contenus multimédias comme la musique ou la télévision.

UMTS (3G) : Universal Mobile Telecommunication System. Système cellulaire numérique de communication avec ou entre mobiles, destiné à offrir une gamme de services voix, de données et d'images, ainsi que l'accès à internet.

HSPA (3G+) : High-Speed Packet Access. Extension du réseau de téléphonie UMTS visant à accroître les débits des services de données par paquets.

H+ : Amélioration du réseau 3G+ visant à accroître les débits des services de données par paquets.

LTE (4G) : Long Term Evolution. 4ème génération des standards pour la téléphonie mobile. Elle permet le «très haut débit mobile».

LTE Advanced (4G+) : évolution du standard LTE qui permet d'augmenter significativement les débits.

STREAMING : Capture du flux audio vidéo. Lecture d'un fichier vidéo ou audio en temps réel, c'est-à-dire au fur et à mesure de sa réception (le fichier n'est ni téléchargé ni stocké avant sa lecture).

3. Souscription au Contrat

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

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

Le cas échéant :

- un extrait du registre du commerce (extrait K-bis) de moins de trois (3) mois ou tout autre document comportant les mentions légales obligatoires désignant la personne morale ;
- un mandat donné à une personne physique à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal pour souscrire le Contrat au nom de la personne morale ;
- un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée ;
- un chèque et un relevé d'identité bancaire ou postal, au nom de la personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle ou de la personne morale de droit privé.

3.2 Le nombre maximum de contrats autorisé par client est porté à cinq (5). Le client ne pourra souscrire qu'à trois (3) contrats simultanément. Un délai d'un mois devra être respecté pour toutes souscriptions supplémentaires.

4. Souscription du Contrat à distance

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de l'acceptation de l'offre. Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Le Client transmet à Orange, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de conclusion du Contrat à distance, les copies recto verso des pièces justificatives mentionnées ci-dessus, ainsi

qu'un exemplaire du Contrat dûment rempli et signé sauf demande contraire et expresse d'Orange. En cas de non renvoi des pièces justificatives par le Client, Orange suspendra puis résiliera le contrat huit (8) jours après avoir relancé le Client, et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. La redevance d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de cette éventuelle résiliation. Par dérogation au principe selon lequel les conditions spécifiques priment sur les conditions générales, cette clause relative au droit de rétractation prévaut sur toute clause contraire susceptible d'apparaître dans des conditions spécifiques.

Dans le cadre de l'achat d'un terminal avec une offre mobile associée, le prix préférentiel du terminal n'est valable qu'à la condition que le Client ait souscrit concomitamment à un abonnement mobile Orange et ait renvoyé son Contrat dûment signé et accompagné des justificatifs demandés à Orange, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à partir du jour de sa souscription.

A défaut, le Client sera réputé avoir choisi l'achat du terminal sans abonnement et perdra le bénéfice du prix préférentiel. En conséquence, le Client sera débité par Orange de la différence entre le prix du terminal sans abonnement (le paiement dû) et le prix préférentiel (le paiement déjà effectué). Ce débit interviendra au plus tard sous 90 jours. Pour mémoire, le Client a autorisé Orange à le débiter du prix du mobile sans abonnement, à partir des coordonnées bancaires qu'il a communiquées à l'étape de « Paiement » de son achat à distance.

5. Date d'effet du Contrat

Le contrat prend effet à sa date de mise en service dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Contrat, sous réserve d'une demande éventuelle de dépôt de garantie par Orange telle que décrite ci-après. Le dépassement de ce délai imputable à Orange ouvre droit au Client à une indemnisation forfaitaire et définitive d'un montant de trois euros et cinquante cents (3,50 €). En cas d'échec de la mise en service de la ligne, le Client bénéficie d'un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la date d'enregistrement de la souscription du Contrat par Orange pour faire état de ce dysfonctionnement à son Service Client. Orange dispose alors d'un délai d'un mois à compter du signalement du Client, pour résoudre le dysfonctionnement. Si le Client accepte un délai supplémentaire, il conserve sa faculté de résilier le Contrat dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne peut être respecté.

En cas de résiliation dans ce contexte, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque.

6. Changement d'offre

Les changements d'offres sont mis en oeuvre conformément à la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange et aux informations portées à la connaissance du Client lors de sa demande de changement d'Offre. Ces changements prennent effet à compter de la réinitialisation mensuelle sous réserve que le Client ait respecté un préavis de trois (3) jours avant la date de facturation.

En cas de montée en gamme, le crédit de communication affecté au compte du Client et non utilisé par celui-ci au jour du changement est conservé. En cas de descente en gamme, le crédit de communication affecté au compte du Client et non utilisé par celui-ci au jour du changement est conservé dans la limite du nouveau montant du forfait.

En cas d'abandon du forfait pour un forfait bloqué ou une mobicarte Orange, tout crédit de communication affecté à son forfait et non utilisé par celui-ci le jour du changement est automatiquement et irrévocablement perdu. Le Client reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, jusqu'à la fin de la période d'engagement, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM/USIM.

7. Facturation des Services et paiement

7.1 Les Services ou Produits sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition. En cas de changement d'offre, la facturation de la nouvelle offre débute le mois suivant celui du changement. A cette occasion, une régularisation est effectuée. Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours, sauf dispositions spécifiques dérogatoires.

Le décompte des éléments de facturation établi par Orange et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Orange tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. En application du Code des Postes et Communications électroniques, le délai de prescription des créances est d'un an à compter de leur exigibilité.

7.2 les Services et Produits sont payables en euros à la date indiquée sur la facture,

y compris les services de tiers utilisés par le client et collectés par Orange. Selon les modalités de paiement choisies, la facture est adressée soit au Client soit au Tiers-Payeur. Le client est libéré de ses dettes dans la mesure où le paiement en a été effectué par le Tiers payeur.

Tout retard de paiement, après mise en demeure restée sans effet huit (8) jours à compter de sa réception, entraîne l'application de plein droit d'une majoration égale à trois (3) 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 quinze (15) jours à compter du premier jour de retard.

Passé ce délai, les divers frais qui peuvent résulter d'un impayé ou d'un paiement partiel sont à la charge du client, sauf disposition légale ou réglementaire contraire.

7.3 Les paiements en espèces seront exécutés uniquement auprès des services de La Poste par mandat compte. Les coûts inhérents à ce paiement sont à la charge du Client et sont fixés par La Poste. Le Client choisissant ce mode de paiement veillera à noter le code CCP d'Orange (99999 M) ainsi que son numéro de Client. A défaut, l'Opérateur ne peut être responsable du non-enregistrement ou du retard de l'enregistrement du paiement dans le compte du Client afférent. Le cas échéant, le Client apportera la preuve de son paiement à l'Opérateur en présentant le reçu du mandat compte fourni par les services de La Poste.

7.4 Le descriptif et les tarifs des Services inclus dans chaque offre d'abonnement proposée par l'Opérateur ainsi que les services optionnels à l'Offre, figurent :

- dans la fiche tarifaire de l'Offre,
- sur le site web www.orange.yt,
- sur ses documentations commerciales.

7.5 La liste des communications comptabilisée hors forfait est facturée selon un tarif spécifique figure dans la fiche tarifaire. Tel est le cas en particulier pour toutes les communications (voix, data, SMS, MMS) émises ou reçues à l'étranger et/ou depuis Mayotte.

7.6 Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros initié par Orange sur la base de l'autorisation préalable du Débiteur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisée par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange et complété et signé par le Débiteur, contenant un double mandat : l'un donné à Orange de présenter des demandes de prélèvement sur le compte désigné du Débiteur, le second donné à la

banque du Débiteur l'autorisant à débiter ledit compte. Le prélèvement SEPA est destiné à remplacer à compter du 1er février 2014 tous les prélèvements nationaux. Cependant, l'autorisation de prélèvement (APA) initialement et valablement signée conservera sa validité. Le Débiteur est donc dispensé de signer un nouveau mandat de prélèvement SEPA avant la migration.

7.7 En cas de trop perçu par Orange, le Client formulera sa demande de remboursement par écrit à Orange. Pour les Clients actifs les remboursements se feront, sauf demande contraire et expresse de leur part, sur le principe de l'avoir ou de la remise, à valoir sur les factures suivantes.

8. Avance sur consommation

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

- le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six dernières périodes de facturation ;
- le Client a moins de six (6) mois d'ancienneté et le montant des communications hors et au-delà du forfait excède un montant de quarante-cinq (45) euros pour le contrat mobile. En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client, Orange pourra procéder à la suspension du Service ou le cas échéant, limiter l'accès au Service à la seule réception des communications téléphoniques. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client et sera remboursée le cas échéant, au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture sous réserve du complet paiement des sommes dues.

9. Dépôt de garantie

9.1 Dans les situations suivantes, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie :

- le Client est sans justificatif de domicile fixe à son nom sur le Département de Mayotte. Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du justificatif ;
- le titre de séjour présenté mentionne une adresse différente de celle figurant sur le justificatif de domicile fixe (la loi française oblige les possesseurs d'un titre de séjour à déclarer tout changement d'adresse dans les 8 jours à la Préfecture qui effectue immédiatement la rectification sur ce titre). Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du titre de séjour mis à jour ;
- le Client ne peut produire ni chèque ni

relevé d'identité bancaire ou postal à son nom, ou relève d'un établissement financier hors de France.

- le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès d'Orange ou la souscription à ce dernier date de moins de 40 jours ;
- le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique au profit d'Orange ;
- le Client est inscrit au fichier PREVENTEL.
- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et il reste redevable d'un impayé à ce titre ;
- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et a vu ce contrat résilié pour n'avoir pas renvoyé les justificatifs demandés par l'opérateur alors qu'il était en situation d'impayé.

- en cas de pluralité de contrats d'abonnements ;

Dans ces 7 derniers cas, le dépôt de garantie sera restitué au Client sur demande du Client si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande d'Orange, le Contrat prend fin à cette même date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

La somme déposée ne porte aucun intérêt avant la date de restitution prévue. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par virement. Le remboursement sera effectué au plus tard dans un délai de dix (10) jours suivant l'expiration du délai précité de douze (12) mois sous réserve du paiement des sommes dues par le Client .

9.2 Le dépôt de garantie et les dettes du Client ne se compensent pas pendant l'exécution du contrat. Rien ne s'oppose, toutefois, à ce que les dettes et le dépôt de garantie se compensent à la fin du contrat, y compris en cas de résiliation pour non paiement.

9.3 Le montant du dépôt de garantie est précisé dans la Fiche Tarifaire Orange.

10. Tiers payeur

Le tiers payeur est la personne majeure physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondant aux produits et Services en lieu et place du Client. A cette fin, le Client fournit à Orange une attestation du tiers payeur confirmant son engagement de paiement au profit d'Orange. Le Client s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au service clients d'Orange. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

11. Engagements du Client

11.1 Identification

Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription et pendant toute la durée de son Contrat, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale, adresse de messagerie...).

En outre, le Client s'engage à informer Orange dans un délai de quinze (15) jours de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires lorsqu'il a opté pour un paiement du Service par prélèvement automatique sur son compte bancaire ou postal.

11.2 Utilisation du Service

11.2.1 Dans le cadre de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux 2G/3G/4G ou toute autre technologie à venir de l'Opérateur, le Client s'engage à utiliser la carte SIM/USIM qui lui a été remise avec un équipement compatible.

11.2.2 Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. À cet égard, le Client est informé que les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques, pour un usage personnel, non lucratif, non commercial et non contraire aux lois et règlements en vigueur. Tout détournement d'usage est interdit notamment la commercialisation du Service. Les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif. Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée du Service, pouvant donner lieu à suspension puis résiliation du Contrat :

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce) ;
- la revente organisée de carte SIM du Client ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation ininterrompue du Service 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 ;
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non (en particulier le système des pondeuses d'appels) ;
- la diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau d'Orange et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication ;

- la transmission d'éléments ou de données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ;

- la transmission de toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment le « spam » et la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie d'Orange, de ses Clients ou de son réseau. Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé. Le Client s'engage à respecter cette obligation au titre du présent contrat. Par ailleurs, si le Client modifie le numéro présenté à l'appelé ou s'il demande à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir), il garantit à Orange qu'il est bien affectataire du nouveau numéro présenté ou, dans le cas contraire, qu'il a bien obtenu l'autorisation expresse de l'affectataire du numéro, et s'engage à en apporter la preuve sur simple demande d'Orange. S'il perdait sa qualité d'affectataire de ce numéro pendant la durée du Contrat ou si l'autorisation d'utiliser le numéro lui était retirée par l'affectataire, il s'engage à modifier à nouveau le numéro présenté ou à demander à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir). En cas de non-respect des conditions d'affectation du numéro par le client, Orange se réserve la possibilité de suspendre ou de résilier le contrat, conformément aux articles 15 et 17.

11.2.3 Le Client reconnaît également être informé des caractéristiques et des limites de l'Internet et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

11.2.4 L'attention du Client est attirée sur le fait que certains terminaux de téléphonie mobile (ex : smartphones) permettant d'échanger des données sont équipés de dispositifs de mise à jour automatique qui génèrent des consommations téléphoniques dont le montant peut être très élevé, en particulier en situation de déplacement en France métropolitaine ou à l'étranger). Il est de la responsabilité du Client d'activer ou de désactiver cette fonction de mise à jour.

11.2.5 Dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications ne sont autorisées entre personnes physiques

que dans la limite de 150 destinataires différents/mois pour les appels voix et 100 destinataires différents par mois pour les SMS/MMS hors numéros spéciaux et hors numéros surtaxés. Les appels ont une durée de 1h50 maximum. Ces communications s'appliquent exclusivement depuis Mayotte et à destination de Mayotte (sauf mention contraire de l'offre considérée).

Le Client est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service, sauf cas avéré de fraude. Il s'engage à les conserver secrets et confidentiels. Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation par le Client de ces codes et/ou identifiant à un tiers. Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Par ailleurs, Orange recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements.

11.2.6 Le réseau étant mutualisé entre tous ses abonnés, Orange se réserve la possibilité, afin de leur en permettre l'accès dans des conditions optimales, de limiter le débit des utilisateurs procédant à un niveau mensuel d'échange de données supérieur à celui inclus dans leur option, usage non entendu comme raisonnable, ou en cas de récidive, de leur supprimer l'option.

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

12. Engagements d'Orange

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

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

12.2 Certains contenus accessibles sur Internet pouvant heurter la sensibilité des mineurs, l'Opérateur met à la disposition de ses Clients un filtre parental permettant de bloquer l'accès à Internet, l'accès aux services de charme et aux sites sensibles. Le filtre parental peut être activé à la demande du Client lors de la souscription d'une offre

d'abonnement et après cette souscription en s'adressant au Service clients.

12.3 L'Opérateur Orange ne peut être tenu responsable des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit (cyclones, événements climatiques exceptionnels) ou de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

12.4 Orange ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux. Orange ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM/USIM ou de la mémoire du mobile. Sauf à en être l'expéditeur, Orange n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés au Client. Enfin, l'utilisation du Service ne permet pas l'acheminement efficace des appels vers les numéros d'urgence lorsque le Client utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion wifi internet compatible (de type Box). Le Client doit alors composer le 112.

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

13. Mode international

13.1 Modalités d'accès, durée et prise d'effet du Mode international

L'accès au mode international est positionné automatiquement lors de la souscription d'un forfait, et effectif dans un délai maximum de quatre (4) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Service. Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors du département de Mayotte figure dans la fiche tarifaire de l'offre.

13.2 Itinérance depuis la Métropole, les DOM (hors Mayotte) et l'Europe

A partir du 1er juin 2017, les usages compris dans l'Offre du Client, soit les appels, SMS et MMS émis de Mayotte vers Mayotte, seront possibles dans les mêmes conditions depuis un pays de la France Métropolitaine, des DOM (hors Mayotte), de l'Union européenne et de la Suisse vers ces mêmes destinations

et la Réunion ou Mayotte, dans la limite d'une utilisation non abusive.

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

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

Une utilisation abusive est constituée dès lors que :

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

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

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

13.3 Obligations et responsabilité d'Orange

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

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

13.4 Responsabilité du Client

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales,

notamment pour les renvois d'appel et la consultation de la messagerie vocale car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de Mayotte. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de Mayotte, peut renvoyer, préalablement à son départ de Mayotte, tous ses appels vers sa messagerie vocale Orange.

13.5 Résiliation

Le Client peut désactiver le mode international sur simple appel téléphonique au service clients.

14. Durée du Contrat

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

15. Suspension

15.1 En cas de non-paiement total ou partiel par le Client ou, le cas échéant, par le tiers payeur d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après relances restées sans effet, le Service pourra être suspendu par Orange. De même si le Client manque à l'une de ses autres obligations prévues au Contrat.

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

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

15.4 Pour des raisons liées à l'ordre public, la défense nationale ou la sécurité publique de sécurité, Orange peut, soit suspendre la ligne avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne demander au Client de ne pas utiliser sa ligne temporairement. Dans cette hypothèse, le Client qui utilise sa ligne, est responsable des communications susceptibles d'être passées à partir de cette dernière.

15.5 En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes moeurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau, ou les serveurs de l'Opérateur et le réseau internet, Orange se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès au réseau internet.

15.6 En cas d'augmentation substantielle

du montant des consommations du Client, Orange peut, afin d'alerter le Client, suspendre l'accès aux services, après en avoir avisé le Client, par tout moyen.

15.7 Orange peut suspendre la carte SIM/USIM en cas de fraude ou de tentative de fraude du Client aux services notamment lors des opérations de rechargement.

15.8 Orange peut suspendre la carte SIM/USIM en cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service

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

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

17. Résiliation

17.1 Résiliation à l'initiative d'Orange

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de retrait à Orange des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service. Il est résilié de plein droit par Orange, après mise en demeure par courrier restée sans effet. La résiliation sera effective quinze (15) jours après la suspension du service dans les conditions prévues au Contrat, sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations. 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. A l'issue de la suspension, le contrat est résilié de plein droit par Orange, sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations.

17.2 Résiliation à l'initiative du Client

17.2.1 Dispositions générales

Le Client peut mettre fin à son Contrat en contactant son service clients Orange. La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange. Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet au-delà de ce délai. Dans l'intervalle, le Client reste redevable du coût du Service. Lorsque le Client résilie avant la fin de la période initiale, les redevances mensuelles dues au titre du Contrat restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période, deviennent immédiatement exigibles, sauf motif légitime ou modification contractuelle visée par l'art. L. 224-33 du Code de la consommation.

Pendant, et pour toute nouvelle

souscription ou réengagement pour une période minimum supérieure à douze (12) mois, le Client qui résilie le Contrat par anticipation à compter de la fin du douzième mois n'est redevable que du paiement du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum de souscription ou de réengagement du Contrat (conformément à l'article L. 224-28 du Code de la consommation). Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que des communications passées et des options souscrites. Le Client peut annuler sa demande de résiliation du Contrat en contactant son service clients Orange.

Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir moins de vingt-quatre (24) heures avant la date de résiliation effective précisée par le service clients. Le Client pourra demander la résiliation du Contrat en cas de manquement par Orange à ses obligations prévues au Contrat.

17.2.2 Résiliation sans frais pendant la période d'engagement

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

- en cas de licenciement du Client en contrat de travail à durée indéterminée ;
- en cas de surendettement du Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- en cas de déménagement à Mayotte dans une zone à Mayotte où le service d'Orange est inaccessible depuis le nouveau domicile ;
- en cas de déménagement pour le client amené à déménager, pour une longue durée, hors du département de Mayotte
- en cas de maladie ou handicap physique rendant impossible l'usage du service ;
- en cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de trois (3) mois ;
- en cas de décès du Client. Cette disposition est élargie aux contrats souscrits par le Client pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède ;
- en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes. La résiliation du Contrat prend effet au plus tard dix (10) jours après la date de réception des pièces

justificatives.

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

18. Cession du contrat

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

19. Prestations complémentaires

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

19.1 La messagerie vocale

19.1.1 Celle-ci permet au Client de recevoir, à tout moment, en cas d'inaccessibilité ou de non-réponse de son téléphone mobile, les messages vocaux de ses correspondants.

19.1.2 La messagerie vocale permet de conserver en mémoire jusqu'à 15 messages vocaux de 90 secondes chacun. La durée de conservation des messages non lus est de quatorze (14) jours et de quinze (15) jours pour les messages sauvegardés. Il appartient donc au Client de consulter dans ce délai sa messagerie vocale, afin de ne perdre aucun message et de les effacer régulièrement afin de ne pas saturer la mémoire de sa messagerie vocale.

La confidentialité des messages déposés dans la messagerie du Client, est assurée par un code confidentiel de consultation qu'il appartient au Client de programmer et d'en assurer la confidentialité. La responsabilité de l'Opérateur ne saurait être engagée en cas d'utilisation de ce code par un tiers. Ce code permet également au Client de consulter sa messagerie vocale à partir d'un autre téléphone que son téléphone mobile et lorsqu'il se déplace à l'étranger (voir guide utilisateur).

19.1.3 L'Opérateur Orange ne peut être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des messages déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de quatorze (14) jours ou provoquée par une saturation de la mémoire de la messagerie vocale. L'Opérateur n'est pas responsable du contenu des messages déposés sur la messagerie vocale du Client.

19.1.4 Le coût de la consultation de la messagerie vocale depuis le mobile

à Mayotte ainsi que la notification de la réception d'un message par un SMS sur le téléphone mobile est précisé dans la fiche tarifaire de l'Opérateur.

19.2 SMS/MMS

19.2.1 Le SMS permet au Client de recevoir ou d'envoyer à toute autre personne disposant d'un terminal mobile, un message écrit de 160 caractères maximum (y compris les espaces). L'envoi d'un SMS s'effectue à partir du terminal mobile du Client ou par l'intermédiaire d'un service opérateur.

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

19.2.3 Pour recevoir un SMS et/ou un MMS, le terminal mobile du Client doit se trouver dans la zone de couverture du service Orange à Mayotte et sous tension. Dans le cas contraire, la durée de conservation des messages est de cinq (5) jours. Il appartient donc au Client de les consulter dans ce délai, afin de ne perdre aucun message.

19.2.4 La carte SIM/USIM du Client permet de mettre en mémoire autant de SMS que l'autorise la mémoire de la carte SIM. Les MMS reçus par le Client sur son terminal mobile sont stockés dans la mémoire du terminal mobile. Il appartient au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans sa carte SIM/USIM et les MMS contenus dans la mémoire de son terminal.

19.2.5 L'Opérateur ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS déposés provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM/USIM ou de la mémoire de son terminal mobile. Sauf à en être l'expéditeur, l'Opérateur n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés au Client. Il appartient au Client de recueillir, le cas échéant, les autorisations nécessaires à la reproduction de contenus en vue de leur envoi par MMS. L'Opérateur se dégage de toute responsabilité à cet égard.

19.2.6 Le coût de l'envoi d'un SMS ou d'un MMS est facturé à l'émetteur au tarif précisé dans la fiche tarifaire de l'Opérateur.

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

le Client. Ces services font l'objet d'une tarification spécifique, détaillée dans la Fiche Tarifaire en vigueur.

19.3 Suivi de consommation

L'Opérateur met à disposition du Client un service de suivi des consommations. Le Client peut, en composant le #123#, recevoir gratuitement et directement sur l'écran de son téléphone mobile, sous réserve que celui-ci soit compatible, le montant encore disponible sur son forfait ainsi que le montant des communications en dépassement de forfait. Dans l'hypothèse où le Client a opté pour l'abonnement sans forfait de communications, il est informé de l'encours de facturation des communications effectuées. L'Opérateur met également à la disposition du Client un serveur vocal lui permettant d'obtenir les mêmes informations. Ce service est offert au Client à titre d'information et ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'Opérateur. Les conditions d'accès à ce service sont précisées dans la fiche tarifaire de l'Opérateur.

19.4 Accès WEB

19.4.1 Les communications WEB passées sur les réseaux 2G/3G/3G+/H+/4G/4G+ et toute autre technologie à venir sont facturées conformément à la fiche tarifaire en vigueur.

19.4.2 A l'exception de ceux dont il est l'éditeur, l'Opérateur ne saurait être tenu responsable des services et contenus accessibles depuis le WEB, sur la nature et les caractéristiques desquels il n'exerce aucun contrôle. L'Opérateur ne saurait être tenu responsable du dysfonctionnement du terminal utilisé par le Client ou de la perte d'informations due au téléchargement de fichiers contenant des virus. L'Opérateur attire l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles depuis le WEB, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.

Le Client reconnaît que les données émises ou reçues sur 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 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. Le Client s'interdit de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de l'Opérateur et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunications sous peine de voir sa responsabilité engagée. Le Client s'interdit de transmettre toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et

notamment de se livrer à du « spamming » (mail non sollicité par ses correspondants) ou à la diffusion « mail bombing » (envoi massif de courriers) ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de l'Opérateur, de ses Clients ou de son réseau.

19.4.3 Pour des raisons techniques, l'accès à certains numéros avec une tarification spéciale ou un fonctionnement particulier peut ne pas être possible. Leur liste est consultable auprès du Service Clients.

20. Portabilité

20.1 Définitions

« **Opérateur donneur** » (**OPD**) : opérateur mobile à partir duquel le numéro mobile du Client est porté ;

« **Opérateur receveur** » (**OPR**) : opérateur mobile auprès duquel le Client souscrit un nouveau Contrat d'abonnement et vers lequel le numéro mobile est porté.

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

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

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

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

« **Relevé d'identité opérateur** » (**RIO**) : code alphanumérique de douze caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles. Les Clients Orange peuvent accéder à cette

information en appelant, depuis leur mobile dont le numéro fait l'objet du portage, le Service Clients ou le serveur vocal mis à leur disposition.

20.2 Portabilité entrante

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

20.2.1 Mandat donné à Orange lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès d'Orange. Le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en oeuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, l'opérateur Orange informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 20.2.4 des présentes, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant.

La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur.

20.2.2 Motifs d'inéligibilité

Motifs d'inéligibilité sous la responsabilité de l'OPD (au moment de la réponse à la demande de portabilité) :

- le numéro n'est pas géré par l'OPD ;
- le numéro est résilié au moment de la demande ;
- il y a une demande de portabilité en cours sur le numéro ;
- la demande de portabilité est incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- la date de portage est supérieure à cinquante neuf (59) jours ou est inférieure au délai nominal ;
- il y a un processus de résiliation en cours, pour lequel la date de résiliation est antérieure à la date de portage,
- perte d'éligibilité à la portabilité, sous la responsabilité de l'OPD (postérieure à la réponse initiale de l'OPD) ;
- numéro résilié en cas de force majeure.

20.2.3 Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa

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

Orange vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.

Puis Orange doit envoyer la demande de portabilité à l'Opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'Opérateur donneur qui le notifie à Orange afin de finaliser la demande du Client. L'abonnement au service Orange comporte alors l'usage du numéro de mobile ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. Le jour du portage, le numéro porté devient actif sur le réseau d'Orange. Il sera informé de cette évolution conformément aux dispositions de l'article 20.2.4.

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

20.2.4 Date de portage

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part. Le Client peut demander à Orange un délai de portage supérieur à trois (3) jours sans toutefois que ce délai n'excède cinquante-neuf (59) jours à compter de la demande. Le Client est informé de la date et de la plage horaire prévue pour le portage effectif de son numéro.

Orange informe le Client sur le résultat de sa demande de portabilité par sms. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 20.2.2 susvisé.

Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur mobile ne soient pas résiliées à la date de

portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

20.2.5 Mise à disposition de la carte SIM par Orange

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

20.2.6 Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du Service Clients d'Orange au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante.

La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage. Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 20.2.4 ci-dessus, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

20.2.7 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de l'Opérateur receveur

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

Orange accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du Service Clients Orange au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date de portage effectif. Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du Contrat d'abonnement souscrit auprès d'Orange. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard d'Orange au titre du Contrat d'abonnement Orange qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

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

20.2.8 Responsabilité d'Orange

Orange demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et son précédent opérateur,

l'Opérateur donneur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles le précédent opérateur subordonne le portage du numéro mobile affecté au Client.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à son précédent opérateur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le portage à Orange du numéro mobile mis à la disposition du Client par son précédent opérateur.

20.3 Portabilité sortante

20.3.1 Conditions de la portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante du Client transmise par l'Opérateur receveur à Orange est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'Opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro mobile, objet de la demande, et le RIO correspondant à ce numéro ;

- le numéro de mobile, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez Orange ;

- le numéro de mobile, objet de la portabilité, ne doit pas faire déjà l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée. Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, Orange à Mayotte donnera son accord à l'Opérateur receveur qui informera le Client de l'acceptation de sa demande de portabilité.

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

20.3.2 Demande de portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile affecté par Orange vers un autre opérateur mobile doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'Opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès d'Orange l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du Contrat que le Client a souscrit auprès d'Orange en ce qui concerne le numéro porté.

Afin de pouvoir traiter sa demande de

portabilité, l'Opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de mobile, objet de la demande de portabilité. Le Client pourra obtenir son numéro de RIO en appelant, depuis son mobile, le Service Clients Orange ou le serveur vocal d'informations Orange mis à sa disposition.

Le Service Clients Orange ou le serveur vocal d'informations Orange informe alors le Client :

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

20.3.3 Date de portage

Le Client a la faculté de demander auprès de l'Opérateur receveur la portabilité de son numéro mobile. Le Client peut demander à Orange un délai de portage supérieur à trois (3) jours sans que, toutefois, ce délai n'excède cinquante neuf (59) jours à compter de la demande. Ce délai court à compter de l'obtention par l'Opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part.

Le Client est informé de cette date et de la plage horaire prévue pour le portage effectif de son numéro par l'Opérateur receveur. Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Cette faculté pour le Client de demander le portage de son numéro auprès de l'Opérateur receveur n'exonère pas le Client des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès d'Orange au titre des contrats d'abonnement Orange. Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre desdits contrats.

20.3.4 Conséquences du portage

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

La résiliation du contrat du Client auprès d'Orange prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 20.3.3 ci-dessus, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à Orange, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le

Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès d'Orange.

20.3.5 Changement d'offre

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

20.3.6 Informations relatives à la portabilité

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

20.3.7 Responsabilité d'Orange

Orange demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'Opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'Opérateur receveur subordonne le portage du numéro mobile affecté par Orange au Client. La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'Opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage. La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

21. Protection des données personnelles - Dispositions spécifiques

1. En cas d'utilisation d'un service géolocalisé, Orange communique au prestataire tiers en charge de l'exécution du service les données de localisation géographique du Client. Cette communication est strictement contrôlée et utilisée

par le prestataire de service exclusivement pour la délivrance du service géolocalisé.

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

3. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation des services

de téléphonie mobile. Conformément à la loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès

à ces informations auprès du GIE PREVENTEL. Le

droit de rectification ou d'opposition concernant les informations s'exerce directement auprès du service clients Orange.

4. En cas de demande de portabilité entrante, Orange doit communiquer au Groupement d'intérêt économique EGP qui les transmet au précédent opérateur du Client les informations suivantes : le numéro de mobile concerné, le Relevé d'identité Opérateur, les codes opérateurs et la date demandée de portage.

Le Client dispose alors d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification sur ces données qui s'exerce auprès d'Orange.

22. Règlement des litiges

22.1 Règlement amiable

Le Contrat est régi par la Loi française. Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée en premier lieu au service clients dont le numéro de téléphone figure dans le guide pratique des Services et dont l'adresse est la suivante : 35 BD du Chaudron – ZI du Chaudron – BP 7431 97443 Saint Denis Messag cedex 9.

La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service National Consommateur, Orange mobile – 33732 Bordeaux Cedex 9, sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale.

Les réclamations sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques par lettre simple à l'adresse suivante :

Médiateur des communications électroniques
BP 999 75829 Paris Cedex

22.2 Compétence juridictionnelle

Lorsque le Client a la qualité de commerçant, et à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend aux tribunaux compétents de Mamoudzou à Mayotte.

23. Annuaire

Le Client peut, s'il le souhaite, faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de

renseignements téléphoniques.

A l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre Orange et le Client, les coordonnées du Client figurant dans les listes transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques ne sont pas utilisées à des fins de prospection directe sauf accord exprès du Client.

Les données transmises par le Client au titre des options annuaire choisies seront traitées par Orange conformément aux choix exprimés et aux finalités acceptées à l'occasion de la souscription du Contrat d'abonnement. Le Client peut également, à tout moment et gratuitement, modifier les données, ses choix de parution et de protection, Orange transmettra les modifications aux tiers auxquels Orange aura préalablement communiqué les données précitées.

24. Dispositions diverses

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



Annexe

Politique de protection des données personnelles

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

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

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

Pourquoi Orange traite vos données ?

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

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

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

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

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

S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

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

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

- Organiser des opérations de marketing direct.
- Organiser des animations commerciales
- Organiser des jeux concours
- Collecter des données personnelles faisant l'objet d'un consentement (Agent embarqué)
- Faire des recommandations personnalisées sur la TV d'Orange – Le Guide TV
- Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client
- Sonder les clients ou les utilisateurs
- Améliorer notre offre et la relation client
- Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire
- Assurer la sécurité des plateformes et services
- Étudier le déploiement des réseaux
- Déployer et opérer les réseaux
- Déployer et opérer les offres et services
- Commercialiser et optimiser les objets connectés

et les offres associées

- Superviser le dispositif de facturation
- Éviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaire
- Gérer les activités publicitaires digitales (PC, mobile, IPTV)

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

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

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

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

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

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

Quelles sont les données traitées ?

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

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

Orange traite les catégories de données suivantes : Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...

Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...

Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...

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

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

Données de connexion, d'usage des services et d'interaction :

Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention...

Produits et services détenus ou utilisés

Profils et scores permettant la segmentation client

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

Données de localisation

Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants. Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir.

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

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

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires afin de garantir

un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

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

Quels sont vos droits ?

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

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

- Règles spécifiques au démarchage téléphonique
Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible sur orange.re>espace client vos informations personnelles ou en écrivant à Orange 35 Bd du chaudron, ZI du chaudron BP 7431 97443 Saint Denis Messag Cedex 9
Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

- Possibilité de saisir la CNIL

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

Comment vos données sont-elles sécurisées ?

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

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

Modification de la Politique de protection des données personnelles

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



Conditions Spécifiques au forfait Internet Everywhere

Le forfait Internet Everywhere permet au Client possédant un équipement compatible agréé et conçu pour recevoir la carte SIM remise au Client, d'effectuer des connexions internet mobile et des échanges de données sur les réseaux 2G/3G/3G+/H+/4G/4G+ ou toute autre technologie à venir de l'Opérateur et sur les réseaux 2G/3G/3G+/H+/4G/4G+ ou toute autre technologie à venir des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale avec l'Opérateur.

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

Le Client pourra obtenir toutes les informations relatives à la consommation de son forfait Internet Everywhere sur son espace client en se rendant sur le site www.orange.yt ou en composant le #123# et le #111# depuis un équipement compatible.

L'offre Internet Everywhere ne peut être utilisée

aux fins de voix sur IP ou aux fins de pratiquer le peer to peer et /ou le streaming (qu'il s'agisse d'échange de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques...) et par quelque moyen que ce soit et ne permet pas de passer des appels ni d'envoyer des SMS. Par dérogation à l'article 6 des Conditions Spécifiques, le Client à une offre Internet Everywhere ne peut choisir de changer d'offre pour un forfait Zaidi ou une offre Mobicarte.

Nota bene :

Les MMS et les consommations d'Internet mobile depuis l'étranger et la France hors Mayotte sont facturées hors forfait et soumises à un tarif spécifique détaillé dans la fiche tarifaire.

Certains terminaux de téléphonie mobile (du type smartphones) permettant d'échanger des données sont équipés de dispositifs de mise à jour automatique qui génèrent des consommations téléphoniques dont le montant peut être très élevé, en particulier en situation de roaming (déplacement en France métropolitaine ou à l'étranger). Il est de la responsabilité du Client d'activer ou de désactiver cette fonction de mise à jour.

Conditions Spécifiques aux forfaits bloqués

Préambule

Les présentes conditions complètent les Conditions Générales d'Abonnement Orange quand elles ne les remplacent pas. Elles s'appliquent en cas de souscription d'un nouvel abonnement aux forfaits bloqués ou de positionnement d'abonnements existants sur un forfait bloqué.

1. La définition du forfait bloqué

Le forfait bloqué consiste en une formule d'abonnement d'une durée minimale de zéro (0), douze (12) ou vingt-quatre (24) mois donnant accès au réseau d'Orange à Mayotte. La durée de l'engagement débute soit à compter de la date de souscription d'un nouvel abonnement au forfait bloqué, soit à partir de la date de positionnement d'abonnements existants sur le forfait bloqué. Le forfait bloqué permet d'une part l'émission de communications dans la limite d'un crédit de communication prépayées affectés à un compte rechargeable, et d'autre part la réception d'appels.

2. Les modalités d'accès au forfait bloqué

La souscription au forfait bloqué peut se faire de deux façons :

2.1. Soit à l'occasion de la souscription d'un abonnement au forfait bloqué en point de vente ;

2.2. Soit en cas de demande de modification d'un abonnement existant afin de le positionner sur le forfait bloqué. Cette demande s'effectue auprès des distributeurs de l'Opérateur dans les conditions prévues à l'article 6 des Conditions Générales d'abonnement.

3. Le fonctionnement du forfait bloqué

Le forfait bloqué est un compte rechargeable auquel le Client affecte un crédit de communication mensuel.

Le montant non utilisé du crédit mensuel est reporté automatiquement une seule fois d'un mois sur l'autre, et dans la limite de la valeur du forfait mensuel.

Le crédit reporté du mois précédent est décompté à l'issue du crédit mensuel en cours.

Dès lors que le forfait mensuel est épuisé, une restriction du Service s'applique jusqu'au terme de ladite période. Cette restriction permet toutefois la réception d'appels.

Néanmoins le Client a la possibilité de continuer à communiquer en créditant son forfait bloqué. En effet, le Client peut à tout moment pendant la durée de son abonnement, acquérir un crédit de communication et l'affecter à son compte prépayé, en utilisant une ou plusieurs recharges prépayées mobicarte Mayotte, conformément aux instructions figurant sur ces recharges, en s'identifiant sur les sites www.orange.yt selon l'offre à laquelle il a souscrit ou en rechargeant directement via le serveur vocal accessible au 456 ou sur www.orange.yt.

Le solde du forfait bloqué au moment du rechargement est augmenté du montant de crédit

de communication acquis. Un SMS confirme au Client dans un délai de quarante-huit (48) heures le nouveau solde de son forfait bloqué.

Il appartient au Client de veiller à ce que le crédit de communication affecté à son forfait bloqué soit suffisant pour ne pas s'exposer à une interruption de communication. En cas de crédit insuffisant et selon la destination qu'il souhaite appeler, le Client ne peut plus émettre de nouvelles communications sans acquérir un nouveau crédit de communication et l'affecter à son forfait bloqué. L'émission d'appels d'urgence est possible quel que soit le crédit du compte, tant que les relations entre le Client et l'Opérateur ne sont pas résiliées. Le Client est invité par l'Opérateur à créditer son compte lorsque le solde de celui-ci atteint un certain plancher. Le Client a en outre la faculté de consulter à tout moment le solde de son compte prépayé en composant les différents numéros mis à sa disposition permettant le suivi de sa consommation.

4. Les modalités de paiement

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

5. Les options du forfait bloqué

La modification d'un abonnement Orange à Mayotte existant afin de le positionner sur un forfait bloqué entraîne la résiliation automatique et de plein droit de toutes les options associées à l'abonnement initial.

5.1. Le double appel :

Dans le cadre du forfait bloqué, l'option "double appel" n'est pas disponible.

5.2. Accès web

Les conditions d'accès et d'utilisation du web, s'appliquent aux Clients au forfait bloqué ayant souscrit à l'offre tarifaire y donnant droit. L'activation de ce service est possible depuis un terminal compatible web.

6. Changement d'offre

Le Client peut changer d'offre d'abonnement. Le passage d'une offre d'abonnement avec une période

d'engagement vers une offre d'abonnement sans période initiale d'engagement n'est possible qu'à la fin de la période d'engagement de l'offre initialement souscrite. Les changements d'offre autorisés sont facturés conformément à la fiche tarifaire de l'Opérateur.

Ces changements prennent effet à compter de la réinitialisation mensuelle sous réserve que le Client ait respecté un préavis de trois (3) jours avant la date de facturation.

En cas de montée en gamme, le crédit de communication affecté au compte du Client et non utilisé par celui-ci au jour du changement est conservé.

En cas de descente en gamme, le crédit de communication affecté au compte du Client et non utilisé par celui-ci au jour du changement est conservé dans la limite du nouveau montant du forfait.

Le Client reste redevable de l'abonnement avec ou sans forfait, jusqu'à la fin de la période d'engagement,

ainsi que des communications passées avec sa carte SIM.

6.1. En cas d'abandon du forfait bloqué pour une mobicarte Orange à Mayotte ou un forfait Orange à Mayotte, tout crédit de communication affecté à son forfait bloqué et non utilisé par celui-ci le jour du changement est automatiquement et irrévocablement perdu. Le Client sera redevable des forfaits restant dus jusqu'à la fin de la période minimale d'abonnement. A cette date, les présentes conditions n'auront alors plus vocation à s'appliquer.

6.2. En cas d'abandon du forfait bloqué pour un forfait Orange à Mayotte, les présentes conditions n'auront plus vocation à s'appliquer, à la date du changement.

7. Résiliation

Le Client peut mettre fin à son Contrat d'abonnement dans les conditions fixées aux Conditions Générales d'Abonnement. Tout crédit de communication que le Client a affecté à son forfait bloqué et non-utilisé par lui le jour de la résiliation du présent contrat est automatiquement et irrévocablement perdu.

Nota bene :

Toutes les communications (voix, data, SMS, MMS) émises et reçues depuis l'étranger et Mayotte sont soumises à un tarif spécifique détaillé dans la fiche tarifaire.

Certains terminaux de téléphonie mobile (du type smartphones) permettant d'échanger des données sont équipés de dispositifs de mise à jour automatique qui génèrent des consommations téléphoniques dont le montant peut être très élevé, en particulier en situation de roaming (déplacement à l'étranger). Il est de la responsabilité du Client d'activer ou de désactiver cette fonction de mise à jour.



Conditions Spécifiques Changer de mobile

Définitions

On entend par :

Bénéficiaire : client titulaire du Forfait et qui est à jour du paiement des factures afférentes à ce Forfait.

Date de référence : selon le cas, la date de mise en service de la ligne en l'absence de tout renouvellement de terminal ou bien la date du dernier renouvellement.

Changer de mobile : programme de fidélité permettant au Bénéficiaire d'obtenir une remise sur le prix du Terminal à l'occasion de son renouvellement.

Forfait : forfait ou forfait bloqué Orange souscrit à Mayotte (hors offres sur mesure d'Orange business services, hors Tarif Eco et hors offres désignées comme "sans engagement et sans mobile").

Tarif « Nouveau client » : tarif du Terminal appliqué à l'occasion d'une nouvelle souscription d'un Forfait.

Terminal : équipement de télécommunications (mobile, tablette, clé 3G/4G, domino) commercialisé par Orange.

Article 1 - Conditions générales applicables

Les présentes conditions spécifiques relèvent des conditions générales d'abonnement Orange à Mayotte qu'elles complètent.

Article 2 – Objet

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités de Changer de mobile

Article 3 - Fonctionnement de Changer de mobile

Changer de mobile s'applique à chacun des Forfaits souscrits par le Bénéficiaire.

Le prix du Terminal acquis dans le cadre de Changer de mobile est calculé en appliquant un montant au Tarif « Nouveau client ». Ce prix s'entend toutes taxes comprises au tarif en vigueur au jour du renouvellement.

Le montant varie en fonction à la fois de la durée écoulée depuis la Date de référence et du montant du Forfait.

Lorsque le Bénéficiaire change de Forfait à l'occasion du renouvellement de son Terminal, c'est le montant du nouveau Forfait souscrit qui est pris en compte.

Pour connaître le montant de la remise associée à sa ligne, l'utilisateur du Forfait ou le Bénéficiaire peuvent :

- se rendre directement en boutique ;
- appeler un conseiller client en composant le 456 depuis leur mobile Orange.

Article 4 – Retrait du Terminal

Seul le Bénéficiaire est habilité à retirer le Terminal renouvelé. Ce retrait s'effectue exclusivement dans les points de vente participant à Changer de mobile. Il appartient au Bénéficiaire de se renseigner auprès de ces points de vente sur la disponibilité des terminaux.

Article 5 - Garantie - Service après vente

Il appartient aux bénéficiaires de s'informer auprès des points de vente Orange dans lequel ils ont changé de Terminal des conditions de garantie, de retour, des délais de réparation et de mise à disposition du Terminal.

Article 6 - Modification ou arrêt du programme Changer de mobile

Changer de mobile est mis en place par Orange pour une durée indéterminée. Toutefois, à tout moment, Orange se réserve le droit de modifier ou de mettre fin à ce programme, sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité ou à un quelconque remboursement au profit des Bénéficiaires.

Article 7 - Informatique et Libertés

Les informations demandées aux Bénéficiaires lors de leur commande et contenues dans les fichiers d'Orange ne sont transmises qu'aux seules personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître. Tout Bénéficiaire peut demander à Orange la communication des informations le concernant et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés. A des fins de gestion du contrat client et dans le respect de la loi Informatique et Libertés, les données à caractère personnel du client sont susceptibles d'être transférées vers un pays hors de l'Union Européenne.

Article 8 - Rétractation

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service clients Orange dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande.

Article 9 - Conséquences de l'exercice du droit de rétractation dans le cadre du programme « changer de mobile »

Le Bénéficiaire dispose d'un droit de rétractation en cas de vente à distance dans le cadre du programme « changer de mobile ».

Dans l'hypothèse où le Bénéficiaire exerce ce droit, la rétractation a pour conséquence :

- Le remboursement des paiements effectués par le Bénéficiaire et l'annulation du réengagement en l'absence de changement d'abonnement à l'occasion du programme « changer de mobile » ;
- Le remboursement des paiements effectués par le Bénéficiaire et la réactivation de l'abonnement initialement souscrit par le Bénéficiaire en cas de changement d'abonnement à l'occasion du programme « changer de mobile »

Orange remboursera tous les paiements effectués par le Bénéficiaire, y compris les frais de livraison de la commande, dans la limite du tarif standard, s'il y en a eu.

Le Bénéficiaire dispose d'un délai de 14 jours à compter de la date de sa rétractation pour retourner à Orange le(s) mobile(s) et/ou les accessoires commandés.

Il doit les renvoyer à l'adresse Orange - Service Clients 35 Bd du chaudron 97490 Sainte Clotilde, à ses frais, complets dans leur boîte d'origine et accompagnés du formulaire de rétractation dûment complété par ses soins.

La responsabilité du Bénéficiaire n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des mobiles et/ou accessoires résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ceux-ci.

Le Bénéficiaire recevra son remboursement dans les 14 jours qui suivent sa demande de rétractation. Toutefois, Orange différera le remboursement des mobiles et/ou accessoires jusqu'à réception du matériel ou jusqu'à ce que le client ait fourni une preuve d'expédition du matériel, la date retenue étant le premier de ces faits.

Orange pourra facturer au Bénéficiaire les éventuels usages (prorata d'abonnement, services et communications non incluses) effectués pendant le délai de rétractation.