

## Conditions générales de vente et de service des offres prépayées Orange à Mayotte

Le présent document représente les conditions générales de vente des services prépayés de radiocommunication (ci-après le « Service ») fourni par Orange à la personne identifiée par Orange à l'occasion de la souscription du Service (ci-après le « Titulaire »). Le présent document accompagné de la pochette d'accueil, la fiche tarifaire du Service régissent les relations entre Orange et le Titulaire (ensemble désigné ci-après par le « Contrat »).

Le Titulaire 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.

### Précautions d'usage de votre téléphone mobile

#### 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 associés à l'utilisation du téléphone mobile, le Centre international de recherches sur le cancer a classé en mai 2011 les champs électromagnétiques des radiofréquences « peut-être cancérigènes pour l'homme » (Groupe 2B). 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...).
- Eloignez, 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 terminal mobile de limiter leur exposition aux technologies de communication mobile et de les inciter à une utilisation modérée et raisonnée de leur équipement. Veillez ainsi à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand sont utilisés des dispositifs émetteurs de champs électromagnétiques (tablettes tactiles, téléphones mobiles, clé 4G, etc.). Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement. Incitez à un usage raisonné des technologies de communication mobile. Incitez, au-delà, et sans lien avec l'exposition aux radiofréquences, vos enfants à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les communications nocturnes, en limitant la fréquence et la durée des appels, etc...

#### Avertissement produits du tabac manufacturé

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

#### Pour en savoir plus

[www.WHO.int/fr](http://www.WHO.int/fr) - [www.anses.fr](http://www.anses.fr) - [www.radiofréquences.gouv.fr](http://www.radiofréquences.gouv.fr) - [www.orange.fr](http://www.orange.fr)

## Article 1 – Carte SIM nécessaire au Service

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 Titulaire ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Titulaire s'en interdit toute duplication.

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, déblocuée sur demande et aux frais du Titulaire par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange. Il appartient au client d'assurer la confidentialité de son code. Le client est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de ce code. En tout état de cause, le client est seul responsable de l'utilisation et la conservation de sa carte SIM.

Le Titulaire s'engage à informer sans délai Orange de la perte ou du vol de la carte SIM/USIM. Le Titulaire informe, pour permettre une suspension rapide de la ligne, par téléphone son service clients, qui procède alors à la suspension de la ligne. Pour la prise en charge éventuelle des communications, vous reportez à l'article 12 « garantie en cas de vol » du présent document. Orange ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du titulaire.

Le Service permet au Titulaire d'accéder aux réseaux d'Orange sur lesquels le Titulaire peut émettre et recevoir des communications dans la limite des restrictions applicables au Service et définies dans la fiche Tarifaire. Il permet aussi de bénéficier de services complémentaires ou optionnels donnant accès aux prestations définies dans la fiche tarifaire du Service.

La carte SIM/USIM est associée à un numéro d'appel mis à la disposition du Titulaire par Orange et à un compte rechargeable dans les conditions définies dans la fiche tarifaire.

## Article 2 – Souscription au Service

Le Titulaire s'engage à décliner son identité sur le point de vente ou dans un délai de trente (30) jours à compter de l'activation via le coupon-réponse inséré dans la pochette d'accueil conformément à la demande ministérielle intervenue dans le cadre de la loi 91- 646 du 10 juillet 1991 et à l'article L34-1-1 du code des postes et communications électroniques.

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 d'un pays membre de l'Union européenne, passeport en cours de validité, carte de résident ou carte de séjour en cours de validité) ;

En outre, le Titulaire s'engage à informer Orange dans un délai de quinze (15) jours de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de nom ou d'adresse lié à l'utilisation de la ligne. Le Service est limité à cinq (5) souscriptions par Titulaire sauf dérogation accordée par Orange dans certaines conditions.

## Article 3 – Souscription à distance – Délais de 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 quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de la commande.

Les produits doivent être retournés complets dans leur boîte d'origine accompagnés du formulaire de rétractation complété, dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

**Orange Entrepôt SCC**  
**35 bld du Chaudron**  
**97490 Sainte Clotilde**

Les frais de retour des produits sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les quatorze (14) jours qui suivent la demande de rétractation. Orange diffèrera le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien que vous nous retournez.

## Article 4 – Tarification du Service

Les tarifs du Service applicables à la date d'activation de la ligne sont disponibles sur la fiche tarifaire en vigueur sur [reunion.orange.fr](http://reunion.orange.fr) à la Réunion ou sur [mayotte.orange.fr](http://mayotte.orange.fr) à Mayotte ou en point de vente. Ces tarifs sont ensuite susceptibles d'évolution.

Orange informera le Titulaire de toute modification contractuelle de l'offre de service et notamment de toute hausse des tarifs de l'offre un mois avant sa prise d'effet. Le Titulaire peut alors mettre fin au Service en ne rechargeant plus son compte prépayé.

Lors de son activation, le compte prépayé du Titulaire est positionné sur le plan tarifaire décrit dans la fiche tarifaire en vigueur à la date d'activation de sa ligne. Le Titulaire dispose toutefois de la faculté de modifier le plan tarifaire initial de son compte prépayé vers le plan tarifaire le plus récent sans changer de numéro d'appel, ni de carte SIM/USIM. Les tarifs des prestations complémentaires figurent dans la fiche tarifaire en vigueur.

## Article 5 – Prise d'effet

Le contrat entre Orange et le Titulaire est réputé conclu et prend pleinement effet à la date de la mise en service de la ligne.

Pour bénéficier de l'ensemble du service objet des présentes, le Titulaire doit être dûment identifié par Orange, étant précisé que la mise en service de la ligne dûment identifiée intervient dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de l'identité du Titulaire par Orange.

## Article 6 – Description du Service

### 6.1 Le Service

A compter de la mise en service de sa ligne, le Titulaire dispose de 12 mois pour créditer son compte prépayé. A défaut, sa ligne sera résiliée.

Le crédit de communication prépayée (hors crédit bonus) non utilisé pendant sa durée de validité est récupéré lors du rechargement du compte du Titulaire. Le crédit et le numéro de téléphone sont perdus si la date de validité en réception est dépassée. En cas de rechargement, la durée d'utilisation du crédit de communication prépayée est prolongée de la durée associée au montant rechargé, si celle-ci est supérieure à la durée de validité restante de l'ancien crédit. Le Service permet l'émission d'appels, sous réserve de leur prépaiement complet. Il appartient au titulaire de veiller à ce que son compte prépayé soit suffisamment crédité afin de ne pas s'exposer à une interruption de communication. L'émission d'appels d'urgence est possible quel que soit le crédit du compte, tant que les relations entre le Titulaire et Orange ne sont pas rompues. En cas d'appel d'un numéro international vers un numéro spécial, le Titulaire doit disposer d'un crédit suffisant sur son compte prépayé pour permettre l'émission ou la réception de telles communications.

Le Titulaire est invité par Orange à créditer son compte prépayé lorsque le solde de celui-ci atteint un certain plancher. Il est alors informé, après communication, du solde de son compte. Le Titulaire 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.

### 6.2 Le Crédit de communication

Le Titulaire peut créditer son compte prépayé à tout moment pendant la durée de validité de sa carte SIM/USIM et selon les modalités prévues dans la fiche tarifaire en vigueur.

A l'issue de la durée de validité du crédit de son compte prépayé, le Titulaire dispose d'un délai variable selon la recharge choisie pour créditer à nouveau son compte. Ce délai figure dans la fiche tarifaire en vigueur. Pendant ce délai, il peut néanmoins continuer à recevoir des appels, à consulter sa messagerie vocale depuis son téléphone mobile et à appeler les numéros d'urgence.

En cas de demande de portabilité sortante le Titulaire pourra, sur demande, obtenir le remboursement des crédits restant sur son compte prépayé au jour de la date de portage, déduction faite des frais de gestion mentionnés dans la Fiche Tarifaire en vigueur au moment de la demande.

Il est précisé que la partie crédit offert des recharges classiques ne constitue pas des crédits remboursables.

Pour les recharges classiques les communications seront imputées tout d'abord sur la partie crédit rechargé et une fois celle-ci épuisée sur la partie crédit offert. Le Titulaire devra formuler sa demande de remboursement, en ligne uniquement, dans les 12 mois suivant la date de demande de portabilité.

Les demandes incomplètes, non conformes, formulées hors délai ou dont le montant est inférieur aux frais de gestion seront rejetées.

Le remboursement interviendra dans le mois suivant la réception du dossier complet.

## Article 7 – Itinérance depuis l'Europe, la France métropolitaine et les DOM (hors Mayotte)

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 l'Union européenne, de la Suisse, de l'Andorre, de la France métropolitaine et des DOM (hors Mayotte) vers ces mêmes destinations et Mayotte, dans la limite d'une utilisation non abusive.

Pour l'internet mobile, les usages réalisés depuis un pays de l'Union européenne, la Suisse, l'Andorre, la France métropolitaine et les DOM (hors Mayotte) 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.

Une utilisation abusive est constituée dès lors que :

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

Par ailleurs, l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM/eSIM 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.

## Article 8 – Suspension du Service

- La carte SIM du titulaire est suspendue si le titulaire commet plus de 3 erreurs dans la journée à l'occasion de la composition d'un code de rechargement. Lorsque le titulaire commet 3 erreurs dans la même journée et a déjà été suspendu deux fois dans le même mois, sa carte SIM mobicarte est désactivée, le titulaire ne peut plus émettre ni recevoir d'appels. Dans le cas où le titulaire commet 20 tentatives de rechargement avec des codes erronés dans un mois, sa carte SIM mobicarte est désactivée, le titulaire ne peut plus émettre ni recevoir d'appels.

- Orange peut suspendre la carte SIM/USIM du Titulaire ayant omis de décliner son identité sur le point de vente ou via le coupon-réponse inséré dans la pochette d'accueil (hors souscription en boutique Orange), dans un délai de trente (30) jours à compter de son activation.

Le Titulaire dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la suspension ci-dessus pour appeler son service client ou pour s'identifier selon les modalités prescrites par Orange et bénéficier une seule fois d'une levée de suspension de sa carte. A l'issue de ce second délai et à défaut d'identification du Titulaire conformément aux dispositions mentionnées précédemment, il sera procédé à la résiliation de la ligne.

- Orange peut suspendre la carte SIM/USIM si le Titulaire utilise un terminal déclaré volé.

- Orange peut suspendre la carte SIM/USIM en cas de fraude ou de tentative de fraude du Titulaire au service prépayé, notamment lors des opérations de rechargement.

- De même, Orange peut suspendre la carte SIM/USIM si le Titulaire manque à l'une de ses autres obligations prévues aux présentes.

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

## Article 9 – Résiliation du Service

Orange peut résilier le service à tout moment et sans préavis à l'expiration du délai imparti pour créditer son compte, conformément à l'article 6 « Description du Service ». Orange peut également résilier le service de plein droit 15 jours après la suspension du service dans les conditions prévues à l'article 7 « Suspension du Service ». Dans ces hypothèses, la mise à disposition par Orange du numéro d'appel attribué au Titulaire cesse : le compte prépayé rechargeable du Titulaire est clos et il est définitivement et irrévocablement mis fin aux relations entre les parties.

## Article 10 – Engagements du Titulaire

### 10.1 Utilisation du Service

Le Titulaire s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. 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 présentation en identifiant d'appel d'un numéro surtaxé de la forme 089B (avec ou sans préfixe additionnel) ;

- 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 pondueuses 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 ;

- la revente organisée de carte SIM du Client.

Lorsque le Client souscrit à une offre de service comprenant des communications illimitées, le type des communications illimitées concernées est précisé dans les documents commerciaux relatifs à cette offre. Lorsque les communications illimitées sont possibles, elles ne sont autorisées qu'entre personnes physiques et

pour un usage personnel non lucratif direct.

Le Titulaire 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. Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiant à un tiers. Le Titulaire 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. La communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de bonne conduite, également appelé Netiquette et consultable sur [www.afafrance.com/netiquette.htm](http://www.afafrance.com/netiquette.htm), que le Titulaire s'engage à respecter. Par ailleurs, Orange recommande au Titulaire l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements.

## Article 11 – Engagements d'Orange

### 11.1 Qualité de Service à Mayotte

#### a. Niveau de Qualité de Service

Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service sur une zone de mobilité géographique déterminée à Mayotte.

Orange s'engage à rétablir le Service, en cas d'interruption, au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de sa survenance. Le Client victime d'une indisponibilité du service voix et/ou une d'indisponibilité du service data peut prétendre à une indemnisation forfaitaire, correspondant à la période pendant laquelle le client n'a pas bénéficié du service de voix et/ou du service data.

L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. Un signalement dans un très court délai (24h suivant la fin de l'incident) permettra à Orange de vérifier la réalité de la présence du Client dans la zone. Aucune indemnisation ne sera due si l'indisponibilité du service voix et/ou celle du service data est due à un cas de force majeure.

#### b. Délai de rétablissement du Service

Orange s'engage à rétablir le Service, en cas d'interruption, au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la publication de l'incident sur la carte météo disponible sur le site [orange.fr](http://orange.fr) - Le dépassement du délai de rétablissement de deux (2) jours ouvrés non imputable au Titulaire, à un cas de force majeure, ou à un tiers, ouvre droit à une indemnisation forfaitaire, au choix, de trente minutes (30 minutes) de communications voix à Mayotte et depuis les zones Europe, DOM et Suisse/Andorre vers ces mêmes zones et Mayotte ou trois euros cinquante cents (3,50€). Le Titulaire détenant une offre prépayée ne pourra prétendre qu'à l'indemnisation de trois euros cinquante cents (3,50€).

#### c. Spécificités liées au débit

Le débit des réseaux 3G/3G+ varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du mobile du Titulaire, de la situation géographique de l'utilisateur lors de la connexion au réseau mobile. Dans ces conditions, Orange n'est pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès aux services d'internet mobile, mais uniquement sur la base d'un débit maximum théorique selon le Service prépayé d'Orange souscrit par le Client, tel que visé dans ses documents contractuels et dans la fiche tarifaire.

### 11.2 Limitation de responsabilité liée à des causes étrangères à Orange

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 service Communiquer à l'étranger ;

- 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 ;

- d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de cassation.

À 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 ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Titulaire à l'occasion de l'utilisation du Service, lorsque le Client a souscrit à l'offre pour les besoins de son activité professionnelle.

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 Titulaire. Orange invite fortement le Titulaire 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.

### 11.3 Zone de couverture à Mayotte

Certaines zones couvertes par le réseau 3G peuvent ne pas l'être de manière continue et subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 3G,



les communications passent sur le réseau GSM/ GPRS/EDGE d'Orange et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G est interrompu. De même, certaines zones couvertes par le réseau 4G peuvent ne pas l'être de manière continue et subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 4G, les échanges de données passent sur le réseau 3G ou GPRS/EDGE d'Orange et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 4G est interrompu. Avec le réseau 4G, les communications vocales transitent habituellement par le réseau 3G ou, en cas d'indisponibilité, par le réseau GSM. Les appels voix pourront transiter par le réseau 4G sous réserve d'un mobile compatible Voix 4G (VoLTE) et de couverture 4G. Le service Appels Wi-Fi sera disponible sous réserve d'un mobile compatible et d'être authentifié sur un réseau Wi-Fi à Mayotte. Avec le service Appels Wi-Fi, Orange pourra être amené à utiliser des informations de localisation du smartphone fournies par le constructeur pour permettre l'acheminement des appels d'urgence vers le bon centre d'appels (selon le constructeur du smartphone, l'utilisation des données de localisation pourra concerner soit l'ensemble des appels, soit seulement les appels d'urgence). Sous réserve de couverture par le réseau mobile Orange disponible via le Service, et d'offre et terminal compatibles, le Client aura accès à des services basés sur différents protocoles ou technologies (ex.: Sans contact mobile (NFC / Near Field Communication), USSD).

### Article 12 – Vol

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de sa carte SIM/eSIM le Titulaire du Service doit demander à un conseiller, en contactant le Service Clients, la mise en opposition de sa carte SIM/eSIM. Par ailleurs, dès le constat du vol, le Client doit faire un dépôt de plainte relatif à ce vol auprès des autorités compétentes. Le Titulaire du Service peut bénéficier du remboursement des communications frauduleuses effectuées par un tiers avec sa carte SIM/eSIM. Par ailleurs, dès le constat du vol, le Client doit faire un dépôt de plainte relatif à ce vol auprès des autorités compétentes. Le Titulaire du Service peut bénéficier du remboursement des communications frauduleuses effectuées par un tiers avec sa carte SIM/eSIM exclusivement dans les 48 heures suivant le vol dans la limite de cinq cents (500) euros par vol et par an.

### Article 13 – 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 du Client qui y sont relatives sont conservées par Orange jusqu'à trois ans à compter de la dernière date d'exigibilité, sauf paiement intervenu dans ce délai, ou la période maximale pendant laquelle le client est inscrit dans le fichier du GIE PREVENTEL. Par ailleurs l'absence de règlement peut également entraîner l'inscription au fichier des impayés géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile. Conformément à la réglementation en vigueur, le client peut exercer son droit d'accès et de rectification, ou émettre des directives sur ses données après son décès, en s'adressant à :

Pour Orange :

Orange Service Clients  
35 boulevard du chaudron  
97490 Sainte Clotilde

Pour le GIE PREVENTEL :

Service des consultations  
TSA 86651  
91988 Evry Cedex

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

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

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.

### Article 14 – Annuaire

Le Titulaire peut faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques édités et diffusés sur support papier et/ou électronique sous leur responsabilité : numéro mobile, nom, prénom, ou raison sociale, adresse postale, profession ou activité, et adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques. Le Titulaire peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du mobile. Le Titulaire peut demander que ses coordonnées ne puissent pas être retrouvées à partir de son numéro mobile. Sous réserve d'homonymie, le Titulaire a le droit de ne faire paraître que l'initiale de son prénom. Le Titulaire a le droit de ne faire paraître que le nom et le code postal de sa commune, sauf dans le cas d'une adresse professionnelle. Les données à caractère personnel relatives au Titulaire ou à l'utilisateur peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne (UE) lorsque les listes d'annuaires sont transmises aux éditeurs d'annuaires et aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques étrangers situés en dehors de l'UE. À l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre Orange et le Titulaire, les coordonnées du Titulaire 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.

### Article 15 – Règlement des litiges

Nous nous efforcerons de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée à Orange via [orange.re](https://orange.re) > assistance > nous contacter pour la Réunion et via [orange.yt](https://orange.yt) > assistance > nous contacter pour Mayotte, ou par courrier à l'adresse suivante :

**Service Réclamation Orange**  
**35 boulevard du chaudron**  
**97490 Saint Denis**

La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de sa réception. Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous avez la faculté de saisir le

Service Recours Consommateur, 33732 Bordeaux Cedex 9, sous réserve que les motifs soient identiques à ceux de votre demande initiale. Après épuisement des recours amiables internes, vous pouvez saisir le Médiateur des Communications Électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à votre disposition sur le site du médiateur (<https://www.mediation-telecom.org>) ou fourni par le Service Clients sur simple demande. Ce qui précède n'exclut pas votre droit de porter votre réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux français.

L'Opérateur et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. 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 Saint-Denis de La Réunion lorsque le titulaire réside sur la Réunion et de Mamoudzou lorsqu'il réside à Mayotte.

## 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](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : Société Opossetel, 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](http://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.

Mise à jour Janvier 2023.