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 Orange. Nos vendeurs et nos conseillers clients sont à votre disposition pour répondre à vos questions. Nous souhaitons cependant vous apporter un éclairage rapide sur le contenu du contrat d'Orange, opérateur de téléphonie mobile, en listant ci-dessous les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute confiance.

Que vous propose le contrat ?
- De multiples forfaits et abonnements décrits dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange.
- Un service « suivi conso » disponible gratuitement en composant le #123# directement depuis votre mobile si celui-ci est compatible

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. Si vous résiliez avant la fin de votre période minimale d'engagement, vous êtes redevable des redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période, sauf en cas de résiliation pour motif légitime. Si votre période d'engagement minimum est supérieure à douze (12) mois et si la résiliation anticipée du contrat intervient avant le douzième (12e) mois, celle-ci donne lieu au paiement des redevances d'abonnement dues au titre des mois restant jusqu'au douzième (12e) mois inclus et au paiement du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période d'engagement résiduelle, à compter du treizième (13e) mois. Si votre période d'engagement minimum est supérieure à douze (12) mois et si la résiliation anticipée du contrat intervient après le douzième (12e) mois, celle-ci donne lieu au paiement du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période d'engagement résiduelle, à compter du treiziè me (13e) mois (voir l'article « Résiliation à l'initiative du Client »).
En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture, votre ligne pourra être suspendue jusqu'à régularisation de votre situation dans les délais impartis.
Cette suspension peut également intervenir dans le cadre de dettes nées d'autres abonnements souscrits auprès d'Orange (voir l'article « Suspension »).

Les changements de tarifs ?
Une fiche tarifaire vous est remise à la signature du contrat. Vous serez informé de toute augmentation de tarif décidée par Orange un (1) mois avant qu'elle ne s'applique et vous aurez alors la possibilité de mettre fin à votre contrat d'abonnement (voir l'article « Résiliation »).
Cependant, à tout moment vous pourrez obtenir la fiche tarifaire en vigueur en vous rendant dans le point de vente le plus proche, ou sur orange.yt

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

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

Comment contacter votre service client ?
Pour toute question sur votre abonnement, le SAV, vos factures…, votre service clients est à votre disposition en composant le numéro 3900 à partir de votre mobile (appel gratuit depuis Mayotte). Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit si vous appelez le 3900 depuis votre réseau avec votre mobile.

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866.
Informations valables à partir de Mayotte. Sauf erreur d'impression. Aout 2026.

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 cancérigènes pour l'homme » (Groupe 2B). En octobre 2013, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a publié les résultats de l'évaluation des risques liés à l'exposition aux radiofréquences, sur la base d'une revue de la littérature scientifique internationale depuis sa précédente évaluation de 2009. Cette actualisation des connaissances ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré et ne conduit pas à proposer de nouvelles valeurs limites d'exposition de la population. Elle évoque toutefois, avec des niveaux de preuve limités, une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale sur le long terme pour les utilisateurs, intensifs ou pas, de téléphones portables. 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...).
- Eloignez 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 irrémédiable. 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...

Pour en savoir plus
www.WHO.int/fr - www.anses.fr - www.radiofréquences.gouv.fr - www.orange.fr

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866.
Informations valables à partir de Mayotte. Sauf erreur d'impression. Aout 2026.

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. Définitions

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

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

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.

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

2. Carte SIM nécessaire au Service

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

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

En conséquence, quel que soit le format de la carte SIM, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'en interdit toute duplication. Néanmoins, pour des raisons de sécurité et de confidentialité, en cas de changement de carte USIM quelle que soit l'origine dudit changement, et/ou de fin de l'offre mobile, Orange peut demander au Client de détruire son ancienne carte SIM ou d'effacer le profil e-SIM Orange. Dans cette hypothèse et à défaut, le Client est seul responsable de cette carte SIM (support physique) ou carte e-SIM et des usages qui pourront être effectués, notamment des services de tiers qui y sont hébergés (paiement, etc.). Il appartient au Client de résilier les services qu'il a souscrits et qui sont hébergés sur la carte SIM auprès des fournisseurs desdits services. Si la carte SIM est une carte e-SIM, le Client ne devra en aucun cas ouvrir l'emplacement où est la carte SIM ou tenter de la détruire. En dehors des demandes de l'opérateur telles que précédemment indiquées et sauf lorsque la carte SIM est une Carte e-SIM, le Client s'engage à restituer la carte SIM à l'expiration et/ou modification de son abonnement. Le code PIN, attribué à chaque carte SIM, peut être modifié. La composition de trois codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte, débloquée sur demande du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange. Le Client s'engage à informer sans délai Sosh de la perte ou du vol de la carte SIM. Pour permettre une suspension rapide de la ligne, le Client informe par téléphone ou par chat son Service Clients, qui procède alors à la suspension de la ligne. Il peut également le faire depuis son espace client. Pour la prise en charge éventuelle des communications, vous reporter à l'article 19 « La garantie en cas de vol » du présent document. Orange ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

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 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 En cas de souscription à distance, le Client doit transmettre à Orange, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de conclusion du Contrat les copies recto verso des pièces justificatives suivantes :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (Carte Nationale d'Identité délivrée par l'État français ou Carte d'Identité de l'Union européenne en cours

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866.
Informations valables à partir de Mayotte. Sauf erreur d'impression. Aout 2026.

de validité, passeport en cours de validité, carte de résident délivrée par l'État français ou carte de séjour délivrée par l'État français en cours de validité, livret de circulation en cours de validité délivré par l'État français),

–le cas échéant, si cela est demandé, un exemplaire du Contrat dûment rempli et signé.

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.

En cas de souscription à distance auprès du Service Client, la carte SIM sera mise à disposition dans la Boutique Orange Mayotte (Kaweni ou Combani) choisie par le client lors de la souscription. Le client sera informé par SMS de la disponibilité de sa carte SIM en boutique. Le client dispose d'un délai de (14) jours calendaires à compter de cette notification pour venir retirer sa carte SIM. En cas de non-récupération de la carte SIM, Orange résiliera sans frais le Contrat quatorze (14) jours après avoir relancé le client.

Le Client qui souscrit le Contrat à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Client, ou en se rendant dans l'une des Boutiques Orange Mayotte (Kaweni ou Combani) dans un délai de quatorze (14) jours calendaires, soit à compter du lendemain de la livraison des Equipements : mis à disposition ou matériel acheté, soit à compter du lendemain de l'acceptation de la commande en cas de eSIM ou de changement d'offre sans Equipement.

Dans cette hypothèse, les Equipements doivent être retournés 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 éventuels équipements sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les quatorze (14) jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement et communications non incluses) effectués pendant le délai de rétractation. Les obligations de renvoi et de restitution des équipements, ainsi que la facturation des usages sont identiques en cas de portabilité sortante pendant le délai de rétractation. Dans le cadre de l'achat d'un mobile avec tarif préférentiel, ce prix préférentiel n'est valable qu'à la condition que le Client ait souscrit concomitamment à un abonnement mobile Orange et ait renvoyé à Orange son Contrat dûment signé et accompagné des justificatifs demandés si cela est demandé, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à partir du jour de sa souscription.

À défaut ou en cas de renvoi d'un équipement endommagé, le Client perdra le bénéfice du prix préférentiel. En conséquence, le Client sera débité par Orange de la différence entre le prix du terminal sans abonnement (le paiement dû) et le prix préférentiel (le paiement déjà effectué). Ce débit interviendra au plus tard sous quatre-vingt-dix (90) jours. Pour mémoire, le Client a autorisé Orange à le débiter du prix du mobile sans abonnement, à partir des coordonnées bancaires qu'il a communiquées à l'étape de « Paiement » de son achat à distance.

Lors de la souscription de l'offre auprès du Service Client, le client indiquera la Boutique Orange Mayotte de son choix (Kaweni ou Combani) sur laquelle il souhaite la livraison de la carte SIM. Le client s'engage à venir récupérer la carte SIM dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception dudit Equipement par la Boutique Orange Mayotte.

5. Date d'effet du Contrat Le contrat prend effet à la date de mise en service de l'offre du client. Cette date de mise en service est fixée par le client dans la limite de 15 jours calendaires à compter de l'enregistrement de la souscription du contrat.

Orange s'engage à activer l'offre choisie dans un délai de maximum de deux (2) jours suivants la date de mise en service fixée par le client.

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 œuvre 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 d'offres prennent effet selon le choix du client, soit :

- immédiatement
- au prochain jour de facturation
- à une date comprise entre le jour de la demande et le prochain jour de facturation. Pour les options, les modalités sont précisées dans la fiche tarifaire de l'offre.

En cas de changement d'offre, le crédit de communication inclus dans le forfait du client est perdu.

7. Facturation et paiement

1. Les Offres, Services ou Produits, y compris certains produits ou services achetés par le Client auprès de tiers fournisseurs sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition.

A cette occasion, une régularisation est effectuée sur la facture du mois suivant toute mise à disposition ou modification d'Offre, de Service ou de Produit. Elle est calculée au prorata du nombre de jours, sauf dispositions spécifiques dérogatoires. Le décompte des éléments de facturation établi par Orange et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Orange tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. Ce qui précède n'interdit pas au Client, qui entendrait contester le décompte des éléments de facturation établi par Orange, d'apporter la preuve contraire, et ce, par tout moyen légalement admissible. En application de l'article L.34-2 du Code des Postes et Communications électroniques, le délai de prescription des créances de la société Orange est d'un an à compter de leur exigibilité. De même, conformément à cet article, la prescription est acquise, au profit d'Orange, pour toutes demandes en restitution du prix des prestations de communications électroniques présentées après un délai d'un an à compter du jour du paiement.

Les Services et Produits sont payables à la date indiquée sur la facture, y compris les produits ou services achetés ou utilisés auprès de tiers fournisseurs par le Client et collectés par Orange. Tout retard de paiement, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866.
Informations valables à partir de Mayotte. Sauf erreur d'impression. Aout 2026.

compter de sa réception, entraîne l'application de plein droit d'une majoration égale à 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.
Le non-paiement d'une facture entraîne l'inscription au fichier de gestion des impayés d'Orange, et peut entraîner l'inscription au
fichier des impayés du GIE PREVENTEL, dans les conditions de l'article 21.3

7.3 Les paiements en espèces seront exécutés auprès des services de La Poste par Eficash. Les coûts inhérents à ce paiement sont à la charge du Client et sont fixés par La Poste.
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 d'Eficash. Les paiements espèces pourront également être exécutés depuis nos bornes de paiement installées dans nos boutiques.

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 a remplacé à compter du 1er février 2014 tous les prélèvements nationaux.

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 remboursement se feront, sauf demande contraire et expresse de leur part, sur le principe de l'avoir ou de la remise, à valoir sur les facture suivantes.

8. Avance sur consommation

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque le montant des communications hors et au delà du forfait est égal ou supérieur à quarante cinq euros (45) entre deux périodes de facturation.
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.
Orange pourra procéder à la suspension du Service ou le cas échéant, limiter l'accès au Service à la seule réception des communications téléphoniques dans les cas suivants :
- refus du paiement de l'avance sur consommation par le Client
- dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client
- le montant des communications hors et au delà du forfait atteint un montant supérieur ou égal à 300€ entre deux périodes de facturation.

9. Dépôt de garantie

9.1 Jusque dans les quarante-huit (48) heures suivant la conclusion du contrat, et dans les situations suivantes, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie :
- le Client est sans justificatif de domicile fixe à son nom sur le 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 60 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
- le Client souhaite payer au moyen d'un compte bancaire prépayé.
- 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 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 ou par chèque, l'absence de coordonnées bancaires du Client.

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

Le Client atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866.
Informations valables à partir de Mayotte. Sauf erreur d'impression. Aout 2026.

conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

11.1 Identification

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

Ces moyens de contact, ainsi que le numéro de téléphone objet du Contrat (appel et/ ou SMS/MMS), pourront être utilisés par Orange pour communiquer au Client des informations relatives à son offre.

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

11.2 Utilisation du Service

11.2.1 Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. À cet égard, le Client est informé que les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques, pour un usage personnel, non lucratif, non commercial et non contraire aux lois et règlements en vigueur.

Le Client est expressément informé que, dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications ne sont autorisées que dans la limite de 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.

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

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

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles ;
- l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la revente 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 qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ;
- la transmission de toute publicité non sollicitée ou non autorisée et la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie d'Orange, de ses Clients ou de son réseau ;
- la revente organisée de carte SIM du Client. Le Client est encore informé qu'il est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service, sauf cas avéré de fraude.

Il s'engage à les conserver secrets et confidentiels. En conséquence,

Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation par le Client de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

Le Client est enfin informé qu'il est responsable de tout préjudice causé par lui- même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

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

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

11.2.4 Le Client est informé de ce que certains contenus accessibles sur Internet peuvent heurter la sensibilité des mineurs.

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

11.4 Les prix des Services pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire telle une variation du taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les prix pourront alors être modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation du taux. Cette modification pourra intervenir dans un délai maximum de 3 mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. Dans cette hypothèse, le Client en sera informé 1 mois avant. Il est précisé que toute modification du prix des Services et options au bénéfice exclusif du Client n'ouvre pas droit à résiliation sans frais dans les conditions de l'article 16.3. Dans les autres cas de modification du prix, les stipulations de l'article 16.3. s'appliquent.

12. Engagements d'Orange

12.1 Qualité de Service

(a) Niveau de Qualité de Service Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service 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 d'un montant égal au minimum au prorata de son abonnement mensuel, correspondant à la période pendant laquelle le client n'a pas bénéficié du service de voix et/ou du service data. L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client se manifeste dans un délai de douze (12) heures suivant la disparition de l'incident, et qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance.

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

(b) Informations relatives aux débits mobiles Il existe deux types de débits :

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

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

Le débit maximum estimé sur les réseaux 3G/3G+ et 4G varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (le nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du terminal mobile du Client, de la situation géographique de l'utilisateur lors de la connexion au réseau mobile, de sa situation mobile ou statique,

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866.
Informations valables à partir de Mayotte. Sauf erreur d'impression. Aout 2026.

des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal mobile, de son offre commerciale, de l'usage cumulé de plusieurs services/ applications simultanément sur le terminal mobile et de la capacité du site internet utilisé.
Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, au bénéficie de ses clients, Orange pourra limiter le débit maximum en cas de dépassement d'un seuil d'usage raisonnable, défini dans le cadre de l'offre ou de l'option concernée, dans les conditions visées à la fiche tarifaire de l'offre mobile.
C'est pour ces raisons que le débit maximum que pourrait observer le Client est différent du débit maximum théorique annoncé.
(c) Sécurité
Orange met en oeuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver l'intégrité et la sécurité de son réseau. Dans ce cadre, Orange est susceptible d'appliquer des mesures ayant une incidence sur la qualité des services d'accès à l'internet comme une réduction des débits.

12.2 Zones de couverture

Certaines zones couvertes par le réseau 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 d'Orange et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 4G est interrompu. Les communications vocales passées en 4G transitent alors par le réseau 3G.
Sous réserve de couverture par le réseau mobile Orange disponible via le Service, et d'offre et terminal compatibles, le Client aura accès à des services basés sur différents protocoles ou technologies (ex : Sans contact mobile (NFC/ Near Field Communication), USSD).

12.3 Limitation de responsabilité liée à des causes étrangères à Orange La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée en raison de l'utilisation, par ses abonnés, de services rendus par des opérateurs étrangers. Orange ne sera donc pas responsable :
–de perturbations ou d'interruptions du service survenant à l'occasion d'un appel passé avec le service Communiquer depuis l'étranger, lorsque celles-ci sont causées par la survenance d'un incident technique sur le réseau d'un opérateur étranger ;
–de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux.
La responsabilité d'Orange ne pourra pas non plus être engagée à raison de perturbations ou d'interruptions du Service engendrées par la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de cassation.
Des services de tiers sont accessibles via le Service fourni par Orange. Dans la mesure où Orange n'est pas éditeur de ces services, il ne peut être tenu responsable de leurs contenus. Orange ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM ou de la mémoire du mobile.
Sauf à en être l'expéditeur, Orange n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés au Client.
Orange invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau internet et/ou d'éventuelles intrusions.

13. A l'étranger

13.1 Service communiquer depuis l'étranger

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

Les usages compris dans l'offre du Client, soit les appels, SMS et MMS émis Mayotte vers Mayotte, sont possibles dans les mêmes conditions depuis un pays de l'Union européenne, de la Suisse, de l'Andorre 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 la Métropole pays de l'Union européenne, la Suisse, l'Andorre 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.
Pour tous les usages effectués en hors forfait depuis ces destinations et vers ces destinations et la 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,
–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. À défaut, Orange appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués, conformément à la fiche tarifaire en vigueur. Par ailleurs, le Client est libre de confier ses services d'itinérance (appels/SMS/MMS/ internet mobile) depuis l'Union européenne à un fournisseur alternatif à son opérateur actuel si une telle offre existe. Ce changement est possible à tout moment et n'est pas facturé par l'opérateur d'origine.

13.3 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.

13.4 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

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. Il en est de même si le Client manque à l'une de ses autres obligations prévues au Contrat. Le Service sera également suspendu si le Client utilise un terminal mobile déclaré volé. Dans les cas de suspension ci-dessus

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866.
Informations valables à partir de Mayotte. Sauf erreur d'impression. Aout 2026.

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

16. Résiliation

16.1 Résiliation à l'initiative d'Orange

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de retrait à Orange des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service ainsi qu'en cas de non respect par le Client de ses obligations contractuelles. Il est résilié de plein droit par Orange après mise en demeure par courrier restée sans effet. La résiliation sera effective dix (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. S'il apparaît que le Client est débiteur d'Orange au titre d'autres contrats d'abonnement, et en l'absence de contestation justifiée de la créance, Orange se réserve la possibilité de suspendre le présent Contrat dès la découverte de cette dette. Si le non-paiement persiste, le contrat sera résilié à l'issue d'un délai de dix (10) jours à compter de la suspension. S'agissant d'un service en option, Orange se réserve la possibilité de résilier ou de modifier cette option moyennant le respect d'un préavis raisonnable.

16.2 Résiliation à l'initiative du Client

16.2.1 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.
Cependant, 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.

16.2.2 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.

17. Cession du contrat

17.1.Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le Contrat sans accord préalable et écrit d'Orange.
17.2 Dans le cadre d'une continuité de Services, Orange se réserve le droit d'effectuer le transfert de ses Clients vers toute autre société présentant les mêmes garanties qu'Orange et appartenant au Groupe Orange.

18. Prestations complémentaires

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

19. Portabilité (conservation du numéro)

19.1 En cas de demande de transfert du numéro d'un autre opérateur vers Orange, le Client donne mandat à Orange lors de la souscription du Contrat pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité. La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro. Lors de la souscription du Contrat, le Client doit transmettre à Orange le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le Relevé d'Identité Opérateur (RIO).
La portabilité est possible en 3 jours ouvrables sous réserve d'éligibilité technique. Le Client peut demander un délai de portage supérieur sans toutefois que ce délai n'excède 59 jours à compter de sa demande. Une interruption de Service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à 4 heures.
Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie le Client à son précédent opérateur.
19.2 Sauf faute de sa part, le Client peut obtenir, en cas de dépassement du délai de portabilité, un dédommagement de 3,50€ par jour de retard.
Pour cela le Client doit s'adresser au Service Clients dans un délai d'un mois à compter du jour où le portage est finalement effectif. Le Client dispose de la faculté de bénéficier d'un numéro « temporaire » dans l'attente du portage de son numéro. Si la date de portage du numéro intervient dans un délai supérieur à 15 jours par rapport à la date de souscription du contrat, un numéro « temporaire » est automatiquement attribué à partir du 15ème jour.

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866.
Informations valables à partir de Mayotte. Sauf erreur d'impression. Aout 2026.

20. Vol

En cas de vol ou d'utilisation frauduleuse de sa carte SIM le Client doit demander à un conseiller, en contactant le Service Clients, la mise en opposition de sa carte SIM. Par ailleurs, dès le constat du vol, le Client doit faire un dépôt de plainte relatif à ce vol auprès des autorités compétentes. Le Client peut bénéficier du remboursement de son forfait et de ses options au prorata de la durée de suspension dans la limite d'un mois et d'une fois par an. Il peut également bénéficier du remboursement des communications frauduleuses réalisées exclusivement dans les quarante-huit (48) heures suivant le vol dans la limite de cinq cents (500) euros par vol et par an ainsi que du renouvellement de sa carte SIM. Le remboursement intervient à compter de la première ou de la deuxième facture du Client suivant la date du vol mentionnée dans le procès-verbal.

21. Protection des données personnelles - Dispositions spécifiques

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 par courrier (Preventel - Service des consultations - TSA 54315 - 77050 Melun cedex) ou au moyen d'un formulaire accessible depuis le site internet Preventel (https://www.preventel.fr/). 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 en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr)

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 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, adresse postale, profession ou activité, et adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques. Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du mobile. Le Client peut demander que ses coordonnées ne puissent pas être retrouvées à partir de son numéro mobile. Sous réserve d'homonymie, le Client a le droit de ne faire paraître que l'initiale de son prénom. Le Client a le droit de ne faire paraître que le nom et le code postal de sa commune. Les données à caractère personnel relatives au Client ou à l'utilisateur peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne (UE) lorsque les listes d'annuaires sont transmises aux éditeurs d'annuaires et aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques étrangers situés en dehors de l'UE. À 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. 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 les données précitées.

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866.
Informations valables à partir de Mayotte. Sauf erreur d'impression. Aout 2026.

Annexe 1

Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange

1. Définitions

Abonné : toute personne, physique ou morale, ayant souscrit à une Offre (hors Accès Libre), ou toute personne physique dûment autorisée par l'Abonné lui-même.

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

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

Offre : l'offre de téléphonie mobile Orange intégrant par défaut les Solutions de Paiement Orange.

Solution(s) de paiement Orange ou Solution(s) : la (les) solution(s) proposée(s) intégrée(s) par défaut dans l'Offre permettant de payer des contenus ou des services fournis par des Tiers marchands via la facture opérateur ou le compte prépayé mobile. Les sommes correspondantes collectées par Orange pour le compte des Tiers marchands pourront être soumises à TVA ou non selon qu'Orange agit en qualité de mandataire opaque ou transparent.

Service(s) de Tiers marchand(s) ou Service(s) : le ou les contenu(s), bien(s), ou service(s) payants fournis par un Tiers marchand accessible(s) aux Abonnés et dont le coût d'achat est collecté par Orange via une Solution de paiement Orange.

Tiers marchand(s) : le (les) éditeur(s), personne(s) morale(s) ou personne(s) physique(s) tierce(s) à Orange, qui propose(nt) un Service de Tiers marchand.

2. Objet

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

3. Commande auprès du tiers marchand

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

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

4. Principe de fonctionnement des Solutions de Paiement Orange

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

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

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

4.4 Orange peut le cas échéant prévoir des plafonds maximum de paiement (voir pages d'assistance sur orange.re).

4.5 Les présentes conditions s'appliquent notamment aux achats effectués via : Internet+ (mobile), SMS+, les magasins d'applications, les portails d'Orange (orange.re, portail TV d'Orange tels que Appshop TV, Service quizz/ vote TV…), et au paiement pour la consultation de services vocaux à valeur ajoutée à tarification majorée.

5. Modalités d'accès aux services des tiers marchands

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

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

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

6. Cookies / données personnelles

6.1 L'Abonné reconnaît être avisé de l'implantation de cookies dans l'équipement utilisé afin de permettre son identification. Cette identification est nécessaire à l'utilisation de certaines Solutions de paiement Orange. L'Abonné dispose de moyens de refuser les cookies, notamment en paramétrant son navigateur. Orange ne sera alors plus en mesure de lui fournir les prestations attachées aux Solutions de paiement Orange impactées.

6.2 Des données personnelles concernant l'Abonné sont collectées par Orange afin de l'identifier lors de ses achats de Services de Tiers marchands avec utilisation des Solutions de paiement Orange. Ces données pourront être transférées au Tiers marchand, à tout prestataire, partenaire, sous-traitant intervenant pour la fourniture desdits services précités.

6.3 L'achat de certains Services peut requérir que des données personnelles complémentaires soient collectées par le Tiers marchand. Dans cette hypothèse, la collecte complémentaire a lieu sous la seule responsabilité du Tiers marchand.

6.4 À l'exception des collectes visées à l'article 6.3, pour lesquelles les droits d'accès et de rectification devront être exercés auprès des Tiers marchands, les Abonnés peuvent faire valoir leurs droits d'accès et de rectification auprès d'Orange, dans les conditions fixées par les Conditions générales d'abonnement qui les lient à Orange.

7. Résiliation et désactivation

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

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

7.3 En cas de manquement aux présentes, Orange se réserve le droit de priver l'Abonné de la ou les Solution(s) de paiement Orange et/ou de l'accès aux Services de Tiers marchands.

8. Réclamations

Pour toute question ou réclamation relative aux Services de Tiers marchands, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle dudit Tiers marchands dont les coordonnées figurent dans ses Conditions d'utilisation. Pour toute demande de renseignement sur une Solution de paiement Orange, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle correspondant aux Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

9. Responsabilité

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

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

9.2 Responsabilité liée à l'achat des Services de tiers marchands

Les Services des Tiers marchands relèvent de la responsabilité exclusive de ceux-ci. Les Tiers marchands sont donc seuls responsables des Services qu'ils commercialisent (contenus, produits livrés...), des informations qu'ils communiquent aux utilisateurs de leurs Services, des Conditions d'utilisation de leurs Services, du parcours d'achat qu'ils déterminent. Plus généralement, les Tiers marchands répondent seuls des conséquences d'un éventuel manquement de leur part à la réglementation française et européenne en vigueur applicable à la vente de leurs Services, ce que l'Abonné reconnaît expressément.

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866.
Informations valables à partir de Mayotte. Sauf erreur d'impression. Aout 2026.

Annexe 2
Politique de protection des données personnelles

Orange est l'acteur de confiance qui donne à chacune et à chacun les clés d'un monde numérique responsable. Au travers de cette raison d'être, Orange s'engage à faire de la protection et de l'usage responsable de vos données à caractère personnel (ci-après « données personnelles ») une priorité dans le respect de la réglementation.
La présente politique de protection de vos données personnelles (ci-après la « Politique ») vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses partenaires traitent vos données personnelles.
Cette Politique s'applique aux clients et utilisateurs des offres et services d'Orange et aux visiteurs des sites orangepro.yt et orange.yt. Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées directement et explicitement à votre connaissance, s'agissant d'une offre, d'une composante de votre offre ou d'un service particulier.

---

1. Données personnelles collectées et traitées

Orange traite des données personnelles vous concernant dans le cadre de ses relations avec vous et de votre utilisation de ses offres et services. Orange ne traite que les données pertinentes et nécessaires à l'objectif poursuivi.
Les données personnelles collectées par Orange sont regroupées sous les catégories suivantes : :

Données d'identification	Identité (nom, prénom, pseudo), identifiant administratif (carte d'identité, SIREN, passeport, plaque d'immatriculation, identifiant fiscal, Kbis…), identifiant émis par un tiers non administratif (compte Facebook, twitter…)
Vie personnelle	Centres d'intérêts, statut marital, composition du foyer, habitudes de vie, client déclarant avoir une offre chez un opérateur concurrent
Vie professionnelle	Emploi occupé, organisation du travail,
Caractéristiques personnelles	Civilité, date et lieu de naissance, date de décès, nationalité, mesure de protection juridique, client bénéficiaire de tarifs sociaux, caractéristiques physiques, photo ou avatar, procuration, signature
Données de contact	Adresse postale, email, numéro de téléphone
Données de localisation	Géolocalisation de la personne ou d'un équipement associé à une personne
Données de connexion, d'usage des services et d'interaction	Logs de connexion, et d'usage, données de trafic, compte rendu d'intervention, équipements détenus, rendez-vous technicien, contenu d'une demande faite à Orange, faits litigieux d'une réclamation ou d'un contentieux, références du dossier, date de début et de clôture du dossier, commentaires relatifs à la description et au suivi du dossier…
Données de contenu	Son, image, vidéo, noms des dossiers stockés et arborescence
Données économiques et financières	Identification financière, données économiques, fiscales et comptables, historique des paiements
Produits et services détenus ou utilisés	Offres et options détenues, équipement détenu, paramétrage, contenus achetés, applications téléchargées
Profil, scores et segmentation client	Score et segmentation marketing, indicateur de satisfaction client, profil bon ou mauvais payeur et éventuel plan de recouvrement, scoring du risque de fraude

A l'occasion de certains traitements Orange est susceptible de traiter des documents contenant des données dont les catégories sont décrites ci-dessus. Il peut notamment s'agir de documents d'identités, de justificatifs de domicile ou de justificatifs de diverses situations individuelles

Les données collectées indirectement auprès de tiers

Certaines données traitées par Orange sont collectées de manière indirecte :

- Au travers de cookies et traceurs déposés ou lus sur votre terminal
- Au travers de sources provenant de partenaires sur la base de notre intérêt légitime ou d'obligations légales : fournisseurs de données, organismes de prévention de la fraude, organismes de gestion des impayés
- Au travers de sources provenant de partenaires sur la base de votre consentement
- Au travers de sources en libre accès

2. Finalités et durée de conservation

Vos données sont traitées par Orange pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Vous trouverez ci-dessous, pour chaque base légale, (exécution du contrat, intérêt légitime, consentement et obligation légale) les finalités pour lesquelles Orange traite vos données :

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866. Informations valables à partir de La Réunion.

2.1. Exécution du contrat

2.1.1.Exécution du contrat (seule finalité)

En se fondant sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit, Orange met en œuvre des traitements sur vos données personnelles avec les finalités suivantes.

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Facturer et encaisser les paiements	Mettre à disposition un suivi de consommation Calculer et facturer l'offre ou l'achat Communiquer et expliquer la facture Encaisser le paiement, rembourser Gérer la comptabilité Remettre en banque le paiement encaissé Gérer les caisses des boutiques	Exécution du contrat
Assurer le Service Après-vente	Accéder aux données de contexte du client Orienter le client vers le back-office concerné Accompagner le client Diagnostiquer et traiter le problème Dépanner à distance Traiter à distance le sinistre d'un équipement Prendre le contrôle, à distance sur l'environnement du client	
Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits sur un contrat	Gérer les créations et modifications des informations et données personnelles Gérer les créations, modifications ou suppressions des droits d'accès / d'habilitation Proposer et traiter les modifications des informations personnelles Recueillir et utiliser les informations personnelles complémentaires requises	
Maintenir la qualité du temps de réponse ressenti par les clients Internet Fibre ou ADSL	Détecter les équipements réseau induisant une baisse de performance du réseau pour mettre les actions correctrices nécessaires	
Proposer un service de messagerie électronique Mail Orange	Créer et gérer jusqu'à la suppression envoyer et recevoir des emails et leurs pièces jointes de manière sécurisée et les stocker jusqu'à suppression de l'email par l'utilisateur Agréger les emails provenant d'autres fournisseurs de messagerie électronique Notifier Gérer un annuaire de contacts Gérer un agenda et exporter les emails	
Assurer un service de messagerie vocale	Sauvegarder les messages vocaux notifier les clients sur l'arrivée d'un nouveau message Supprimer les messages, soit sur demande du client soit après un délai d'expiration Gérer les préférences pour certains clients mobiles Retranscrire en texte les messages vocaux par SMS	
Gérer le matériel	Préparer, configurer, expédier, livrer, réparer, recycler, reconditionner, échanger, récupérer ou détruire	
S'authentifier à un service Orange ou à un service de tiers via le service Mobile Connect		
Intervenir en physique chez le client	Informer le client de l'intervention Permettre au client de communiquer avec le technicien en charge du rendez-vous Installer Dépanner, récupérer et désinstaller l'équipement Permettre au client d'évaluer la prestation suite à un rendez-vous technicien Permettre au technicien d'optimiser ses parcours et plannings d'intervention	
Gérer les impayés	Recouvrer à l'amiable Inscrire les clients en contentieux Recouvrer les impayés des clients en contentieux Alimenter la base du GIE Préventel Interroger les fichiers d'impayés lors de la souscription d'un nouvel abonnement mobile et collecter un dépôt de garantie le cas échéant	

2.1.2. Exécution du contrat et intérêt légitime

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866. Informations valables à partir de La Réunion.

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Déployer et opérer les réseaux	Construire, exploiter et optimiser les réseaux	Exécution du contrat ou intérêt légitime
	Assurer le traitement des dossiers de dommage aux réseaux jusqu'au recouvrement	
	Intervenir sur les réseaux, en préventif ou curatif	
	Paramétrer les réseaux	
	Acheminer les communications	Exécution du contrat
Traiter les résiliations	Gérer la résiliation à l'initiative du client ou de son représentant	Exécution du contrat
	Gérer la résiliation à l'initiative d'Orange	Intérêt légitime
Gérer les courriers entrants	Réception, numérisation et archivage des courriers / documents	Exécution du contrat et intérêt légitime
Déployer et opérer les offres et services	Fournir au client des rapports d'analyse de ses usages ou de ses offres	Exécution du contrat et intérêt légitime
	Opérer des services	
	Permettre au client d'administrer la configuration de ses produits et services	
Etudier le déploiement des réseaux	Etudier et préparer le déploiement du réseau	Exécution du contrat ou intérêt légitime

2.1.3. Exécution du contrat et consentement

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Gérer la commande	Recueillir et gérer les informations nécessaires à la commande	Exécution du contrat
	Gérer l'état de la commande : validation, annulation / rétractation, refus	
	Gérer la livraison de la commande : préparer, expédier, suivre la livraison	
	Livrer et installer la commande	
	Recueillir les consentements pour les sollicitations hors commandes	Consentement

2.1.4. Exécution du contrat et intérêt légitime

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Traiter les réclamations	Réceptionner et étudier la réclamation, apporter les corrections nécessaires, expliquer ces corrections, et éventuel geste commercial ou remboursement client	Exécution du contrat
	Constituer un dossier pour le médiateur des communications électroniques	Obligation légale
Communiquer au titre de la gestion de la clientèle	Cibler et envoyer des communications nécessaires à l'exécution du contrat vers les clients	Obligation légale et exécution du contrat

2.1.5. Exécution du contrat, consentement et intérêt légitime

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Gérer les activités publicitaires digitales (sur ordinateur, mobile, décodeur TV)	Cibler et diffuser des publicités	Intérêt légitime ou consentement

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866. Informations valables à partir de La Réunion.

	Collecter et vendre des données	Consentement
	Vendre des publicités	Intérêt légitime ou consentement
Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au client	Analyser le contexte client, collecter les besoins potentiels et lui faire des propositions	Consentement, Exécution du contrat ou intérêt légitime
	Proposer des publicités ciblées, de filiales ou partenaires du Groupe Orange, sur les différents sites d'Orange	Consentement
Organiser des animations	Informer et interagir autour de l'actualité d'Orange	Intérêt légitime ou consentement
	Organiser des évènements physiques (manifestation, séminaire…)	Intérêt légitime (clients), consentement (prospects)
	Organiser et animer des communautés d'intérêts	Intérêt légitime
	Proposer une opération commerciale (offre de remboursement)	Exécution du contrat
Organiser des jeux concours	Proposer des animations et jeux (jeux concours, tirages au sort…)	Intérêt légitime (clients), consentement (prospects)
	Organiser et piloter les animations et jeux	Exécution du contrat
Assurer le service avant-vente et vendre	Identifier le prospect ou le client et ses besoins ou offres	Consentement
	Gérer les prises d'intérêt pour certains offres et services	
	Recueillir et enregistrer l'acceptation de la proposition commerciale	
	Proposer et vendre les offres d'Orange et de ses filiales : prospecter, gérer les rdv clients, présenter les offres, gérer les documents commerciaux et contractuels	Consentement et exécution du contrat
	Gérer la file d'attente en boutique	Intérêt légitime
Fournir des services de renseignements universels et non universels	Mettre à disposition un annuaire, avec fourniture des services de renseignements universels et non universels, et exercer l'activité d'opérateur intermédiaire au sens de la décision de l'ARCEP n°06-0639	Exécution du contrat Intérêt légitime Obligation légale

2.2. Intérêt légitime

2.2.1. Intérêt légitime (seule finalité)

Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de vos contrats. En se fondant sur son intérêt légitime d'entreprise dans le cadre du développement de ses activités et de sa relation client., Orange met en œuvre des traitements de vos données personnelles.

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Assurer la sécurité des technologies de l'information	Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs Auditer et évaluer les vulnérabilités Protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services Anonymiser les données personnelles	Intérêt légitime
Finalité du traitement	**Description**	**Base légale applicable**
Superviser le dispositif de facturation		Intérêt légitime

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866. Informations valables à partir de La Réunion.

Eviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires	Contrôler les processus sur nos canaux de vente Interroger, et gérer les inscriptions et désinscriptions interopérateur nationaux – GIE Préventel – et dans la base des impayés d'Orange, Estimer et prévenir les risques d'impayé client Détecter et superviser des situations suspectes pouvant impacter le chiffre d'affaires et/ou relever des cas de fraudes afin d'en limiter les risques et d'assurer les actions de remédiations nécessaires Constituer le dossier de preuves dans le cadre d'investigations en cas de fraude	
Sonder les clients ou les utilisateurs	Mesurer la qualité de l'acte suite à la sollicitation des clients Enrichir la connaissance clients au travers des sondages clients	
Améliorer notre offre et relation client	Mesurer, catégoriser et comprendre les sollicitations clients et les réponses sondages afin de dimensionner et améliorer la relation client et afin d'améliorer nos produits et services Mesurer, comprendre et améliorer la performance des parcours clients Améliorer la satisfaction client Analyser nos ventes afin d'adapter nos offres, produits et services Enrichir la connaissance clients au travers d'études Mettre à disposition, en interne, des outils et données d'analyse afin d'améliorer notre relation client	
Mesurer l'audience en boutique	Fournir des rapports de fréquentation des points de vente physiques Réaliser des mesures d'efficacité des actions publicitaire quant au trafic dans les boutiques	
Identifier un client via son compte grâce au service Orange ID		

2.2.2. Intérêt légitime et exécution du contrat **(voir 2.1.2)**

2.2.3. Intérêt légitime et consentement

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Commercialiser et optimiser des objets connectés et les offres associées	Optimiser les objets connectés et les offres	Intérêt légitime
	Envoi de notifications, proposer un ensemble d'objets connectés interagissant avec une base domotique ou plateforme de service dédiée	Consentement
Organiser des opérations de marketing direct	Assurer l'animation marketing	Intérêt légitime (clients), consentement (prospects et résiliés) Intérêt légitime
	Mener des campagnes relationnelles	
	Préparer et envoyer les communications marketing écrites	
	Proposer des offres ciblées et adaptées de la part de nos partenaires et de nos filiales	Consentement

2.2.4. Intérêt légitime et obligation légale

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Piloter notre impact environnemental	Traiter les plaintes environnementales relatives à une boutique ou à une installation spécifique	Intérêt légitime
	Calculer et restituer l'empreinte carbone	Obligation légale

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866. Informations valables à partir de La Réunion.

2.3. Consentement

Orange recueille votre consentement afin d'effectuer certains traitements sur vos données personnelles. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

2.3.1. Consentement (seule finalité)

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Améliorer la qualité de service sur nos réseaux par collecte d'informations du terminal	méliorer la qualité de service sur nos réseaux Améliorer la satisfaction client dans les domaines de la qualité des réseaux, des offres et de la relation client Optimiser la qualité de service sur nos réseaux	Consentement
Sonder les prospects		
Identifier un client via son compte grâce au service Orange ID		
Faire des recommandations personnalisées sur Orange TV – le Guide TV	Proposer aux clients d'Orange TV des contenus et offres personnalisés en fonction de leur consommation des services d'Orange TV	
Cibler la publicité sur Orange TV	Recueillir le consentement des clients pour recevoir de la publicité ciblée des partenaires d'Orange Analyser les usages pour calculer, optimiser et mettre à disposition des critères de ciblage Déterminer le profil du consommateur TV	

2.3.2. Consentement et exécution du contrat (voir 2.1.3) 2.3.3. Consentement et intérêt légitime (voir 2.1.2)

2.4. Obligation légale

En tant qu'opérateur de communications électroniques Orange se doit de répondre à des obligations légales ou réglementaires et doit ainsi mettre en œuvre certains traitements sur vos données personnelles.

2.4.1. Obligation légale (seule finalité)

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Archiver les données comptables		Obligation légale
Répondre aux demandes des tiers autorisés par la règlementation		
Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice		
Gérer le livre de police	Lutte contre la fraude fiscale et le recel d'objets volés)	
Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées	Réception des plaintes, des réclamations et/ou demandes d'exercice des droits	
Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés		

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866. Informations valables à partir de La Réunion.

2.4.2. Obligation légale et exécution du contrat (voir 2.1.4) 2.4.3. Obligation légale et intérêt légitime (voir 2.2.4)

3. Durées de conservation

Vos Données Personnelles sont conservées sur les périodes suivantes :

- Données utilisées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale et à des fins de prospection commerciale : les données d'un client d'une offre résidentielle sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un client d'une offre entreprise sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un prospect sont conservées pendant 3 à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.
- Données relatives à l'identification des clients au titre des articles L34-1 et R10-13 du Code des postes et des communications électroniques : ces données sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- Données de connexion, d'usages des services et d'interaction : ces données sont conservées deux ans à compter de leur collecte, sauf pour les données de trafic au sens de l'article L34-1 du Code des Postes et communication électronique qui sont conservées un an à compter de leur collecte.
- Données d'interactions avec les services clients Orange: les conversations écrites (e-chat) sont conservées pendant 13 mois. Les conversations orales sont enregistrées de manière aléatoire (échantillonnage) et sont conservées 6 mois.
- Les données de contenus des services vendus par Orange sont conservées le temps de délivrer le service (acheminement, remise du contenu et accès au contenu).
- Données relatives au paiement : ces données relatives sont conservées pendant 13 mois suivant la date de débit à titre de preuve, et jusqu'à 15 mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé.
- Données relatives au score et à la segmentation client : ces données sont conservées jusqu'à 2 ans à compter de leur calcul.
- Données utilisées dans le cadre de la gestion des impayés : en cas de non-paiement, les informations sont conservées jusqu'à 56 mois après la résiliation, durée éventuellement prolongée d'un délai correspondant à la période maximale pendant laquelle un client mobile peut être inscrit dans le fichier du GIE Préventel. En cas de paiement les informations sont conservées 48 heures à compter du paiement.
- Données spécifiques utilisées pour éviter la fraude et préserver le chiffre d'affaires : les données d'alerte en cas de fraude sont conservées dans un délai de 12 mois à compter de l'émission des alertes pour les qualifier. Les alertes non qualifiées sont supprimées directement. Les données d'alerte en cas de fraude avérée sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Les données de lutte contre le blanchiment sont conservées pendant 5 ans à compter de l'exécution de l'opération. Les justificatifs d'identité sont conservés 18 mois à compter de leur collecte.
- Données permettant de réaliser des jeux concours : les données sont conservées 3 mois et jusqu'à 6 mois après la fin du jeu s'il existe un risque élevé de contestation.
- Données permettant de piloter notre impact environnemental : pour le traitement des plaintes environnementales, les données sont conservées 12 mois à partir de la collecte ou du dépôt de la plainte. Pour le calcul et la restitution de l'empreinte carbone, les données ne sont pas conservées.
- Données relatives à la géolocalisation pour déployer et opérer les réseaux et les services : ces données sont conservées jusqu'à 6 mois à compter de leur collecte.
- Cookies et traceurs : les informations issues des cookies et traceurs sont conservées pour une durée de 25 mois. Pour en savoir plus Orange vous invite à consulter sa Politique Cookies et Traceurs ici.
- Données relatives aux annuaires : les données sont conservées deux ans après la fin de la parution de vos données à l'annuaire.
- Données traitées dans le cadre du service de messagerie électronique Mail Orange pour les offres internet : Les logs d'usage sont conservés 12 mois à compter de leur émission. Pour les autres données, elles sont conservées pendant 12 mois à compter de la résiliation du client si celui-ci n'utilise plus le service. Si le client n'utilise plus le service mail plus de 9 mois après la résiliation les données sont conservées alors 5 mois à compter de l'arrêt d'utilisation du service.
- Données traitées dans le cadre du service de messagerie électronique Mail Orange pour les offres mobile : Les logs d'usage sont conservés 12 mois à compter de leur émission. Pour les autres données, elles sont conservées pendant 6 mois à compter de la résiliation du client.
- Données spécifiques traitées dans le cadre du service de messagerie vocale : les données d'identification (numéro de téléphone) et de contact (mail) sont conservées pendant toute la durée vie du contrat et supprimées 20 jours après résiliation. Les données de contenu du message vocal sont conservées jusqu'à 35 jours s'il n'y a pas d'action du client, et 14 jours si le message est lu par le client.
- Données spécifiques traitées dans le cadre de l'identification d'un client via son compte grâce au service Orange ID : les données de logs lors de l'utilisation du service sont conservées pendant 370 jours.
- Données spécifiques traitées dans le cadre des recommandations personnalisées sur Orange TV – le Guide TV : les données de connexion, d'usage des services et d'interaction sont conservées pendant 18 mois. Les autres données sont conservées tant que le Client est actif sur le service TV.
- Données spécifiques traitées dans le cadre du ciblage de la publicité sur Orange TV : les données d'identification sont conservées pendant 90 jours sur la télé en live et 13 mois sur le service replay. Les données de contact et les données de vie personnelles sont conservées jusqu'à 3 ans à compter de la résiliation du client. Les données connexion, d'usage des services et d'interaction (usage et log TV,

consentement) sont conservées pendant 13 mois. Les profils, scores et segmentations client sont conservés à partir des 30 derniers jours et recalculés tous les 30 jours.

- Données utilisées dans le cadre de contentieux : les données sont conservées tant que le contentieux et actif, et jusqu'à l'expiration de l'ensemble des voies de recours.

Orange conserve également des données dans le cadre de ses obligations légales :

- Données comptables devant être archivées : ces données sont conservées 10 ans en base d'archivage à titre de preuve.
- Données permettant de répondre au droit de communication des autorités et aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice : ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de la réponse.
- Données relatives au livre de police : ces données sont conservées pendant 10 ans après leur collecte.
- Données relatives aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : ces données sont conservées pour une durée de 5 ans après le traitement de la demande ou, à défaut, dès la prescription d'une décision de l'autorité de contrôle compétente ou prescription du contentieux.
- Données nécessaires pour assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés : ces données sont conservées pendant 18 mois après la date d'inscription.

4. Personnes concernées

Les personnes concernées par les traitements réalisés dans le cadre de cette Politique par Orange sont :

- Clients détenteurs d'une offre résidentielle et / ou professionnelle, utilisateurs de ces offres
- Prospects
- Clients des opérateurs tiers pour les besoins techniques attenants à leurs offres
- Ayants-droits, représentants et mandataires de ces clients

5. Destinataires de vos données personnelles

Les données traitées sont destinées aux **services internes d'Orange et à ses filiales** : seuls peuvent avoir accès à vos données les salariés habilités en ayant besoins dans le cadre de leurs missions.

Les données traitées peuvent être, selon les offres, destinées aux **sous-traitants d'Orange** : dans ce cas Orange ne communique vos données qu'aux sous-traitants avec lesquels Orange a conclu un contrat par lequel ils assurent leur engagement et leurs garanties sur leur capacité à répondre aux exigences de sécurité et de confidentialité, et à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires en matière de protection des données personnelles.

Les données traitées peuvent également être destinées aux **partenaires d'Orange**, publics ou privés : il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture d'offres ou services complémentaires. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir ; une mention d'information sera disponible avant le recueil de votre consentement.

Les données traitées peuvent, 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. Elles peuvent enfin être transmises aux **tiers autorisés par une décision de justice**.

6. Traitement de vos données personnelles hors de l'Union Européenne

Les données personnelles 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 personnelles adéquat et ce en conformité avec la règlementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant un niveau de protection adéquate, ils auront préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou sont soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités. Lorsque la législation du pays tiers ne présente pas de protection équivalente à celle offerte par la règlementation applicable dans l'Union Européenne, Orange veille à la mise en œuvre de mesures supplémentaires adaptées aux traitements mis en œuvre.

7. Sécurité

Orange accorde une importance particulière à la sécurité de vos données personnelles.

Orange a mis en place des mesures de sécurité appropriées et exigeantes destinées à éviter que vos données ne soient perdues accidentellement, utilisées ou consultées sans autorisation, modifiées ou divulguées. De plus, Orange limite l'accès à vos données aux seuls salariés, sous-traitants et autres tiers qui ont besoin d'y accéder pour l'exercice de leurs missions. Ils sont soumis à une obligation de confidentialité.

Orange exige de ses cocontractants qu'ils respectent la sécurité des Données Personnelles de ses Clients et qu'ils les traitent conformément aux lois sur la protection des données en vigueur.

Orange a mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque.

Orange a mis en place des procédures visant à détecter, analyser et traiter toute suspicion de violation de vos données personnelles, et vous avertit ainsi que toute autorité de contrôle concernée d'une violation lorsqu'Orange est légalement ou contractuellement tenue de le faire.

8. Vos droits

Vous disposez de différents droits liés aux traitements de vos données personnelles :

8.1. Droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir les données personnelles vous concernant dont Orange dispose, et de prendre connaissance du ou des traitements vous concernant réalisés par Orange.

8.2. Droit de rectification

Dans l'hypothèse où vos données personnelles ne seraient pas complètes, exactes ou non actualisées, vous disposez d'un droit de rectification.

8.3. Droit d'opposition

Ce droit s'applique lorsque le traitement repose sur l'intérêt légitime d'Orange et dès lors que vos droits et libertés prévalent sur ce dernier. Lorsque les données personnelles vous concernant sont traitées à des fins de prospection, vous pouvez vous opposer à tout moment à ce que vos données personnelles fassent l'objet d'un tel traitement. Les clients peuvent exercer ce droit directement depuis leur espace client.

8.4. Droit de suppression

Vous pouvez demander à Orange de supprimer vos données personnelles. Mais vous ne pouvez exercer ce droit dans le cas où vos données personnelles sont nécessaires à la fourniture de vos services, ou qu'elles sont nécessaires à Orange pour respecter ses obligations légales ou exercer ses droits, ou si l'intérêt légitime d'Orange prévaut. **8.5. Droit à la portabilité des données fournies** Vous pouvez demander l'obtention des données personnelles vous concernant dans un format techniquement exploitable par vous-même ou par une autre entité qu'Orange, dès lors que celles-ci sont l'objet d'un traitement reposant sur votre consentement ou sur une relation contractuelle. **8.6. Droit à la limitation d'un ou plusieurs traitements** Ce droit vous permet, en cas de doute sur la légalité de l'un de nos traitements ou pour faire constater, exercer ou défendre vos droits en justice, de demander à Orange de ne plus réaliser temporairement tout ou partie des traitements de vos données personnelles sans pour autant les effacer. **8.7. Testament numérique** Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

9. Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles aux adresses ci-dessous. **Des points de contacts spécifiques pour les clients Antilles-Guyane et Réunion-Mayotte sont détaillés ci-dessous**.

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée d'éléments permettant de justifier de votre identité. Une pièce d'identité pourra être demandée en cas de doute raisonnable quant à votre identité. Vous recevrez un accusé de réception à l'issue de l'envoi de votre demande.

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. En cas de complexité de la demande, ce délai peut être allongé. Dans ce cas vous en serez notifié.

Clients Mobile France Hexagonale

Offres Grand Public : vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible dans votre espace client sur orange.fr, rubrique Compte > Vie privée et confidentialité ou en écrivant à : Orange Service Client, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9.

Offres Pro-Entreprises : vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible sur pro.orange.fr > nous contacter et nous l'adresser numériquement.

Clients Mobile Réunion-Mayotte Offres Mobile Grand Public : vous pouvez vous adresser à Orange Service Client Gestion des données personnelles mobile, Service Clients Orange 35, Bd du Chaudron - BP 7431 – 97743 Saint Denis Cedex 9.

Offres Mobile Pro-Entreprises : vous pouvez vous adresser à Orange Service Client Entreprises – 35, boulevard du Chaudron – BP 7431 – 97743 Saint Denis Cedex 9.

Clients Internet / Fixe France Hexagonale, Réunion-Mayotte

Offres Grand Public : vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible dans votre espace client sur orange.fr, rubrique Compte > Vie privée et confidentialité ou en écrivant à : Orange Service Client, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9.

Offres Pro-Entreprises : vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible sur pro.orange.fr > nous contacter et nous l'adresser numériquement.

Clients Antilles-Guyane

Offres Grand Public : vous pouvez nous contacter à donneespersonnelles.orangecaraibe@orange.com ou vous adresser à Orange SA, service client, gestion des données personnelles, BP 2203, 97196 Jarry Cedex 9.

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866. Informations valables à partir de La Réunion.

Offres Pro-Entreprises : nous contacter à donneespersonnelles.orange.caraibe@orange.com ou vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible sur pro.orange.fr > nous contacter et nous l'adresser numériquement.

Prospects et anciens clients

Grand Public : vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible sur orange.fr ou écrire à Orange Service Client, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9

Pro-Entreprise : vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible sur pro.orange.fr > nous contacter et nous l'adresser numériquement.

Possibilité de saisir le DPO

Vous pouvez également écrire à group-dpo.donnees-personnelles@orange.com pour exercer vos droits.

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 protection des données personnelles en France.

10. Informations relatives à des offres ou services spécifiques

10.1. Service Utiq

Le Service Utiq est un service basé sur le consentement qui permet aux sites web partenaires de vous fournir du marketing numérique, tel que du contenu personnalisé, de la publicité ou des analyses sur ces sites web, de manière plus pertinente et responsable. Le Service Utiq vous offre un contrôle accru et une transparence sur l'utilisation de vos données via le consenthub d'Utiq, un portail centralisé où vous pouvez gérer le service, y compris visualiser et révoquer tout consentement Utiq donné, ainsi que d'exercer vos droits en matière de protection des données, à tout moment et en un seul endroit.

Le Service Utiq est exploité par Utiq SA/NV, une entreprise européenne de technologie publicitaire qui collabore avec des opérateurs télécom et des sites web partenaires. Nous avons deux rôles différents dans l'écosystème Utiq, comme décrit ci-dessous :

Notre rôle en tant que fournisseur de signaux réseau : Nous sommes l'un des opérateurs télécom participants, contribuant à la fourniture du service en fournissant l'infrastructure basée sur le réseau, y compris la génération du signal réseau utilisé dans le cadre du Service Utiq. Nous le faisons en tant que contrôleurs indépendants. Pour plus d'informations, veuillez consulter la Déclaration de confidentialité du Service Utiq qui décrit le rôle que nous jouons dans ce contexte.

Notre rôle en tant que site web participant :

En plus de ce qui précède, nous utilisons également le Service Utiq sur ce site web. Dans ce contexte, nous agissons en tant que responsables conjoints avec Utiq. Dans le cadre de notre accord de responsables conjoints :

- Le traitement lié au Service Utiq est basé sur le consentement que nous recueillons pour le compte de l'écosystème Utiq sur nos sites web où nous intégrons le Service Utiq.
- Pour les sites web où nous intégrons le Service Utiq, vous aurez accès à un lien dédié dans le pied de page pour vous fournir des informations sur le service, comment le gérer et vous informer de notre partenariat avec Utiq.
- Utiq met à votre disposition un portail de confidentialité centralisé (consenthub) pour faciliter l'exercice de vos droits en matière de protection des données et vous permettre de gérer facilement vos consentements Utiq et vos préférences de confidentialité du Service Utiq, à tout moment et en un seul endroit.
- Nonobstant le fait que vous pouvez exercer vos droits à l'égard de l'un des contrôleurs, Utiq agit en tant que point de contact commun pour toute question ou demande que vous pourriez avoir en relation avec le Service Utiq.

Veuillez noter que ces deux rôles sont complètement séparés. Cela signifie que nous traitons séparément les données lorsque nous exerçons ces deux rôles différents et uniquement aux fins spécifiques telles que décrites plus en détail dans la Déclaration de confidentialité du Service Utiq sur consenthub.utiq.com.

Comment gérer votre service Utiq

Il s'agit d'un service facultatif, Cela signifie qu'il n'est pas activé par défaut et qu'il n'est activé que lorsque vous donnez votre consentement sur un site web partenaire via la pop-up Utiq dédiée.

Vous pouvez consulter et gérer votre Service Utiq, y compris révoquer tout consentement Utiq ou appliquer une fonction permettant de désactiver ou d'empêcher l'activation du service, à tout moment via le consenthub d'Utiq.

Vous pouvez trouver plus d'informations sur le Service Utiq dans le consenthub d'Utiq ou dans la Déclaration de confidentialité d'Utiq sur consenthub.utiq.com.

10.2. Annuaires

Orange en tant qu'opérateur de communications électroniques, vous permet en tant qu'abonné d'un service de téléphonie ouvert au public (fixe ou mobile), de décider si vous souhaitez que vos coordonnées (numéro de téléphone, nom, prénom, adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité) soient ou non publiées, gratuitement, dans sa liste d'annuaire. Cette liste, conformément à ses obligations règlementaires, est transmise par Orange à tout éditeur réalisant un annuaire ou fournissant un service de renseignements. Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les listes anti-prospection ou interdire toute parution en demandant à être sur liste rouge

Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement sur votre espace client.

10.3. Utilisation de données anonymes – Flux vision

Les données relatives à la localisation des utilisateurs du réseau mobile Orange sont agrégées afin de constituer des indicateurs statistiques de fréquentation de provenance et de déplacement à destination de divers partenaires du secteur du commerce, du tourisme, des transports…

Le dispositif technique utilisé par Flux Vision garantit une anonymisation irréversible en supprimant toute donnée à caractère personnel et en rendant impossible l'identification d'une personne physique, ainsi que la réidentification de manière directe ou indirecte.

10.4. Faciliter les raccordements à la Fibre

Orange partage avec les autres opérateurs le prénom et le nom associés à votre prise fibre pour faciliter le raccordement à la fibre. Cet outil permet d'identifier plus rapidement les prises déjà existantes dans les logements, ce qui contribue à réduire les erreurs lors de la prise de commande et à optimiser les interventions techniques.

Pour garantir la sécurité de vos données personnelles, seules certaines lettres de votre nom et prénom sont transmises. Vous pouvez vous opposer à ce traitement depuis votre espace client.

11. Modification de la Politique de Protection des Données personnelles

La présente Politique de Protection des Données personnelles peut être amenée à évoluer.

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866. Informations valables à partir de La Réunion.

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 ou sur www.orange.yt ;

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.re selon l'offre à laquelle il a souscrit ou en rechargeant directement via le serveur vocal accessible au 3900 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 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.

En cas de changement d'offre vers un autre forfait bloqué sans appels illimités, le crédit monétaire inclus dans le forfait bloqué est reporté. Dans le cas contraire, ce crédit est perdu. Le crédit issu des rechargements du client est conservé si le client opte pour un forfait bloqué ou une Mobicarte. Dans le cas contraire, ce dernier est 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.

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.

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866. Informations valables à partir de La Réunion.

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, 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 3900 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
Le Client qui souscrit le Contrat à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service clients dans un délai de quatorze (14) jours calendaires, soit à compter du lendemain de la livraison des Equipements : mis à disposition ou matériel acheté, soit à compter du lendemain de l'acceptation de la commande en cas de eSIM ou de changement d'offre sans Equipement.

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) mobiles(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.

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 € - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux – RCS Nanterre 380 129 866.
Informations valables à partir de Mayotte. Sauf erreur d'impression. Aout 2026.