

# Découvrez le contrat de l'offre mobile Orange Caraïbe !

Madame, Monsieur,

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

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

## Comment souscrire un contrat ?

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

## Votre durée d'engagement ?

Votre contrat prend effet le jour de la mise en service de votre ligne. Il est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon l'offre que vous avez souscrite. Lorsqu'il est conclu avec une période initiale d'engagement, elle est au minimum d'un an. Cependant, vous pouvez mettre fin à tout moment à votre contrat Orange par simple appel à votre service clients, nonobstant le paiement des éventuelles redevances dues en cas de résiliation avant la fin de la période minimale d'engagement initiale. La résiliation prend alors effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de votre demande. Dans l'intervalle, vous restez redevable de votre abonnement, avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec votre carte SIM/USIM.

Si vous résiliez avant la fin de votre période minimum d'engagement et sauf motif légitime, vous restez redevable des redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période. En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture, votre ligne pourra être suspendue jusqu'à régularisation de votre situation dans les délais impartis.

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

## Les changements de tarifs ?

Une fiche tarifaire vous est remise à la signature du contrat. Vous serez informé de toute augmentation de tarifs 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 »).

A tout moment vous pourrez obtenir la fiche tarifaire en vigueur en vous rendant dans le point de vente le plus proche, en appelant votre service clients (communication incluse dans le forfait) et/ou sur le site [www.orangeCaraibe.com](http://www.orangeCaraibe.com).

## Les changements d'offre ?

Vous pouvez changer d'offre d'abonnement, sauf restrictions éventuelles propres à certaines offres. Les changements d'offre sont facturés conformément à la fiche tarifaire en vigueur (voir l'article « Changement d'offre ») ou dans les conditions et tarifs propres à certaines offres.

## Comment payer ma facture Orange ?

Chaque mois vous recevrez une facture que vous réglerez soit par prélèvement automatique, soit par chèque ou carte bancaire. Si vous souhaitez une facture détaillée de vos appels, elle vous sera adressée gratuitement sur simple demande à votre service clients, pour une période de quatre (4) mois consécutifs (arrêté ministériel du 01/02/02).

## Comment contacter le service clients Orange ?

Si vous avez des questions sur votre abonnement, le SAV, vos factures..., le service clients Orange mobile est à votre disposition à tout moment sur le site [orangeCaraibe.com](http://orangeCaraibe.com) ou par téléphone aux heures d'ouverture. Pour les abonnés Orange, le service clients est accessible au 555 depuis un mobile (prix variable selon l'offre choisie, voir fiche tarifaire en vigueur) ou au 0810.500.555 depuis un fixe (tarif d'une communication locale depuis une ligne fixe Orange; depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs; pour le détail du coût d'une communication locale, consultez la fiche tarifaire de l'Opérateur). Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit si vous appelez le 555 depuis notre réseau à partir de votre mobile Orange ou le 0810.500.555 depuis une ligne fixe Orange, depuis la zone locale, c'est-à-dire Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Martin ou Saint-Barthélemy. Le temps d'attente annoncé lors de votre appel est un temps estimatif dépendant du nombre et de la durée des appels vers votre service clients.

## Bienvenue chez Orange !

Ce document ne se substitue pas aux Conditions générales d'abonnement que nous vous invitons à lire attentivement.

# Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange Caraïbe au 1er/07/2016

## 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 irréversible. En tout état de cause, une écoute à puissance modérée est recommandée.

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

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

Pour en savoir plus

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

## 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 en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Martin ou Saint-Barthélemy qui souscrit un Service proposé par l'Opérateur pour ses besoins propres.

**Contrat** : désigne les présentes Conditions générales d'abonnement, les Conditions spécifiques éventuellement applicables et le formulaire de souscription du 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.

**Service** : service de communications électroniques mobile et services associés fournis par Orange Caraïbe 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. Pour cette raison, Orange met à la disposition de ses Clients un contrôle parental mobile permettant de limiter l'accès aux contenus sensibles sur le portail Orange World (détails sur [www.orangeCaraïbe.com](http://www.orangeCaraïbe.com) dans la rubrique « contrôle parental »).

Le contrôle parental mobile peut être activé à la demande du Client lors de la souscription

de l'offre d'abonnement.

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.

**Zone locale** : Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

## 2. Carte SIM/USIM nécessaire au Service

La carte SIM/USIM remise par Orange est matériellement et juridiquement indépendante du mobile conçu pour l'accueillir. Orange en est seul propriétaire. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'en interdit toute duplication. Néanmoins,

pour des raisons de sécurité et de confidentialité, en cas de changement de carte SIM/USIM quelle que soit l'origine dudit changement, et/ou de fin de l'offre mobile, Orange peut demander au Client de détruire son ancienne carte SIM/USIM. Dans cette hypothèse et à défaut, le Client est seul responsable de cette carte SIM/USIM (support physique) et des usages qui pourront être effectués, notamment des services de tiers qui y sont hébergés (paiement, etc.). Il appartient au Client de résilier les services qu'il a souscrits auprès de tiers et qui sont hébergés sur la carte SIM/USIM auprès des fournisseurs des dits services. En dehors des demandes de l'opérateur telles que précédemment indiquées, le Client s'engage à restituer la carte SIM/USIM à l'expiration et/ou modification de son abonnement. Le code PIN, attribué à chaque carte SIM/USIM, peut être modifié. La composition de trois (3) codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte, déblocuée sur demande et aux frais du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange. Le Client s'engage à informer sans délai Orange de la perte ou du vol de la carte SIM/USIM. Pour permettre une suspension rapide de la ligne, le Client informe par téléphone son service clients Orange ou sur [www.orange Caraïbe.com](http://www.orange Caraïbe.com), qui procède alors à la suspension de la ligne.

### 3. Souscription du Contrat

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

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'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 de moins de trois (3) mois ;
- un relevé d'identité bancaire (RIB) ou postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE) obligatoirement d'un compte courant au nom du Client. L'établissement bancaire ou postal ou de caisse d'épargne doit être domicilié en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy ou en France hexagonale. Le cas échéant :
- un extrait du registre du commerce (extrait K-bis) de moins de trois (3) mois ou tout autre document comportant les mentions légales obligatoires désignant la personne morale ;
- un mandat donné à une personne

physique à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal pour souscrire le Contrat au nom de la personne morale ;

- un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée ;
- un chèque et un relevé d'identité bancaire ou postal, au nom de la personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle ou de la personne morale de droit privé.

### 4. Souscription du Contrat à distance

Le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Le Client transmet à Orange dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de conclusion du Contrat à distance, les copies recto verso des pièces Justificatives mentionnées ci-dessus, ainsi qu'un exemplaire du Contrat dûment rempli et signé sauf demande contraire et expresse d'Orange.

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

Dans le cadre de l'achat d'un coffret mobile, le prix préférentiel du terminal n'est valable qu'à la condition que le Client ait souscrit concomitamment à un abonnement mobile Orange et ait renvoyé son Contrat dûment signé et accompagné des justificatifs demandés à Orange, dans un délai de huit (8) jours calendaires à partir du jour de sa souscription. À défaut, le Client sera réputé avoir choisi l'achat du terminal sans abonnement et perdra le bénéfice du prix préférentiel. En conséquence, le Client sera débité par Orange de la différence entre le prix du terminal sans abonnement (le paiement dû) et le prix préférentiel (le paiement déjà effectué). Ce débit interviendra au plus tard sous 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.

### 5. Date d'effet du Contrat

Le contrat prend effet à sa date de mise en service dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Contrat hors cas de portage (cf. Conditions Spécifiques relatives à la Portabilité du Numéro Mobile), sous réserve d'une demande éventuelle de dépôt de garantie par Orange telle que décrite ci-après. Le dépassement de ce délai imputable à Orange ouvre droit au Client à une indemnisation au choix, d'un avoir ou d'un crédit de communications voix depuis la zone locale d'une valeur de trois euros et cinquante cents (3,50K). Le Client détenant un forfait ne peut solliciter que l'indemnisation de trois euros cinquante cents (3,50K). En cas d'échec de la mise en service de la ligne, le Client bénéficie d'un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la date d'enregistrement de la souscription du Contrat par Orange pour faire état de ce dysfonctionnement à son service clients. Orange dispose alors d'un délai d'un (1) 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.

### 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 prennent effet en fonction de la date de facturation du Service.

### 7. Facturation des Services et paiement

7.1 Les Services ou Produits sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition.

Le décompte des éléments de facturation établi par Orange et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Orange tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. En application du Code des Postes et Communications électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an à compter de leur exigibilité.

7.2 Les Services et Produits sont payables à la date indiquée sur la facture, y compris les services de tiers utilisés par le client et collectés par l'opérateur. Tout retard de paiement, après mise en demeure restée sans effet

huit (8) jours à compter de sa réception, entraîne l'application de plein droit d'une majoration égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au Jour de la facturation. Cette majoration est calculée sur le montant hors taxe des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard.

### 7.3 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 Débiteur, le second donné à la banque du Débiteur l'autorisant à débiter ledit compte.

### 8. Avance sur consommation

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

- le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications;
- le Client a moins de six (6) mois d'ancienneté et le montant des communications hors et au-delà du forfait excède un montant de quarante-cinq (45) euros pour le contrat mobile.

En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client, Orange pourra limiter l'accès au Service à la seule réception des communications téléphoniques. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client et sera remboursée le cas échéant, au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

### 9. Dépôt de garantie

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

- le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique au profit d'Orange;
- le Client est inscrit au fichier PREVENTEL;
- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et il reste redevable d'un impayé à ce titre;
- le Client a souscrit un précédent contrat

auprès d'Orange et a vu ce contrat résilié pour n'avoir pas renvoyé les justificatifs demandés par l'opérateur alors qu'il était en situation d'impayé.

La somme déposée ne porte aucun intérêt avant la date de restitution prévue. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client. Le remboursement sera effectué au plus tard dans un délai de dix (10) jours suivant l'expiration du délai précité de douze (12) mois.

### 10. Tiers payeur

Le tiers payeur est la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondant aux produits et Services en lieu et place du Client. 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 avis de réception adressée au service clients d'Orange. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

### 11. Engagements du Client

#### 11.1 Identification

Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription et pendant toute la durée de son Contrat, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale, adresse de messagerie...). En outre, le Client s'engage à informer Orange dans un délai de huit (8) jours de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires lorsqu'il a opté pour un paiement du Service par prélèvement automatique sur son compte bancaire ou postal.

#### 11.2 Utilisation du Service

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Tout détournement d'usage est interdit notamment la commercialisation du Service. Les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif. Tout usage de service non conforme à ce qui précède, et, en particulier, tout usage qui serait fait du service à des fins lucratives, constitue un détournement d'usage qui pourra donner lieu à la suspension puis à la résiliation du contrat. Constituent

notamment des cas d'utilisation inappropriée du Service, pouvant donner lieu à suspension puis résiliation du Contrat :

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce);
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation;
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications;
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non (en particulier le système des pondées d'appels) ;
- la diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau d'Orange et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication ;
- la transmission d'éléments ou de données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ;
- la transmission de toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment le «spam» et la diffusion de «Junk mail», ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie d'Orange, de ses Clients ou de son réseau. Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé. Le Client s'engage à respecter cette obligation au titre du présent contrat. Par ailleurs, si le Client modifie le numéro présenté à l'appelé ou s'il demande à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir), il garantit à Orange qu'il est bien affectataire du nouveau numéro présenté ou, dans le cas contraire, qu'il a bien obtenu l'autorisation expresse de l'affectataire du numéro, et s'engage à en apporter la preuve sur simple demande d'Orange. S'il perdait sa qualité d'affectataire de ce numéro pendant la durée du Contrat

ou si l'autorisation d'utiliser le numéro lui était retirée par l'affectataire, il s'engage à modifier à nouveau le numéro présenté ou à demander à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir). En cas de non-respect des conditions d'affectation du numéro par le client, Orange se réserve la possibilité de suspendre ou de résilier le contrat, conformément aux articles 15 et 16.

Dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications ne sont autorisées qu'entre personnes physiques, dans la limite d'un nombre de correspondants différents/mois défini dans la fiche tarifaire, hors numéros spéciaux et hors numéros surtaxés. Les appels ont une durée de deux (2) heures maximum. Pour les forfaits bloqués, le crédit de communication doit également être supérieur à un (1) euro pour bénéficier de communications illimitées. Le Client est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service, sauf cas avéré de fraude. Il s'engage à les conserver secrets et confidentiels. Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation par le Client de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

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

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

## 12. Engagements d'Orange

### 12.1 Qualité de Service

#### (a) Niveau de Qualité de Service

Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service et s'engage à écouler 90% du trafic des communications voix du Client en mobilité dans la zone locale. Orange met à la disposition du Client une carte de couverture radioélectrique du réseau sur son site Internet. La carte de couverture du réseau Orange n'a qu'une valeur indicative eu égard à la précision exacte des limites représentées. Le réseau 4G/4G+ d'OC étant en cours de déploiement, il est possible que les zones couvertes par ce réseau ne le soient pas de manière

continue et qu'il puisse être perturbé.

(b) Délai de rétablissement du Service Dans l'hypothèse où OC, serait amenée au regard notamment de ses propres mesures, à ne pas fournir le Service pendant plus de deux (2) jours ouvrés consécutifs ou lorsque ce service a été fourni sans respecter le niveau prévu pendant plus de deux (2) jours ouvrés consécutifs et hormis cas de force majeure ou cas fortuit, le Client effectivement lésé peut bénéficier d'un dédommagement forfaitaire et définitif sous la forme d'un avoir ou d'un crédit de communications voix s'élevant à la part de mensualité du service correspondant à la durée de l'interruption qu'il a subie.

#### (c) Spécificités liées au débit

Le débit des réseaux 3G à 4G+ varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du mobile du Client, de la situation géographique de l'utilisateur lors de la connexion au réseau mobile. Dans ces conditions, Orange n'est pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès aux services d'Internet mobile, mais uniquement sur la base d'un débit maximum théorique, selon l'offre mobile Orange du Client, tel que visé dans ses documents contractuels et dans la fiche tarifaire.

### 12.2 Zones de couverture

Certaines zones couvertes par les réseaux 3G à 4G+ peuvent ne pas l'être de manière continue et peuvent subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau qu'il soit de 3G à 4G+, les communications passent sur le réseau GSM/GPRS/EDGE d'Orange et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur les réseaux 3G à 4G+ est interrompu.

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

Le Service étant indépendant matériellement et juridiquement des terminaux agréés GSM, GPRS, EDGE et 3G/3G+, 4G/4G+, Orange ne peut être tenue responsable de l'installation, du fonctionnement ou de la reconfiguration de ces terminaux, ni du non-fonctionnement ou du dysfonctionnement de la carte SIM/USIM installée dans un Terminal qui n'aurait pas reçu l'agrément correspondant aux normes GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+ et 4G/4G+ ou d'une utilisation non conforme à son usage.

La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée en raison :

- de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant Orange Caraïbe à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association ; d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la Jurisprudence de la Cour de cassation ainsi que les cyclones, les incendies, les violents tremblements de terre, les inondations, les éruptions volcaniques.

Des services de tiers sont accessibles via le Service fourni par Orange. Dans la mesure où Orange n'est pas éditeur de ces services, il ne peut être tenu pour responsable de leurs contenus. Orange ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'utilisation du Service, y compris lorsque le Client a souscrit à l'offre pour les besoins de son activité professionnelle. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

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

Enfin, l'utilisation du Service ne permet pas l'acheminement efficace des appels vers les numéros d'urgence lorsque le Client utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion WiFi Internet compatible (de type Box). Le Client doit alors composer le 112.

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

## 13. Modalités d'accès, durée et prise d'effet du Mode international

L'accès au mode international est positionné automatiquement lors de la souscription d'un forfait, et effectif dans un délai maximum de quatre (4) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Service. Le détail du coût

des communications émises ou reçues en dehors de la zone locale figure dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange. Le Client ayant souscrit un forfait bloqué doit disposer d'un crédit suffisant sur son compte mobile pour permettre l'émission ou la réception de telles communications.

#### 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 mise en demeure restée sans effet, le Service pourra être suspendu par Orange. Il en va de même si le Client manque à l'une de ses autres obligations prévues au Contrat.

Pour des raisons liées à l'ordre public, la défense nationale ou la sécurité publique, Orange peut, soit suspendre la ligne avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne, demander au Client de ne pas utiliser sa ligne temporairement. Dans cette hypothèse, le Client qui utilise sa ligne est responsable des communications susceptibles d'être passées à partir de cette dernière. Par ailleurs, le Service est suspendu si le Client utilise un terminal mobile déclaré volé. Dans tous les cas visés par cet article, les redevances d'abonnement restent dues à Orange pendant la période de suspension du Service.

#### 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.

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

S'il apparaît que le Client est débiteur d'Orange au titre d'autres contrats d'abonnement, et en l'absence de contestation sérieuse 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.

##### 16.2 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut mettre fin à son Contrat en contactant son service client 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.121-84 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 client 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.

##### 16.3 Résiliation à l'initiative du

Client, 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 en Zone locale dans une zone où le service d'Orange est inaccessible depuis le nouveau domicile ;
- en cas de déménagement à l'étranger pour le client amené à déménager, pour une longue durée, hors du territoire métropolitain ;

- en cas de maladie ou handicap physique 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. 121-84 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

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

#### 18. Règlement des litiges

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 au service clients Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture du Client. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas et après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques par lettre simple à l'adresse suivante :

**Médiation Orange Caraïbe**  
**BP 999**

**75829 Paris cedex 17**

**ou via le site Internet du Médiateur,**  
**[www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)**

#### 19. Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange Caraïbe ou toute autre société ayant

les mêmes garanties qu'Orange et appartenant au Groupe Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal accompagné d'une photocopie de pièce d'identité à :

Orange Caraïbe - service clients  
BP 2203 - 97196 Jarry cedex 9

Orange pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues. Orange se réserve également le droit :

- de communiquer ces données aux sociétés du groupe Orange dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique du groupe ou de produits,
- d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange.

Dans ces deux dernières hypothèses, si la communication envisagée vers le Client est effectuée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

Le Client autorise Orange à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre à ses besoins. À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Orange, pourront être transmises à des partenaires commerciaux, prestataires externes autorisés contractuellement (recouvrement, facturation, ou en charge de campagnes d'appels, etc.), sous-traitants, autorités habilitées ayant requisionné.

Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne aux fins de l'exécution des présentes.

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. Le numéro mobile du Client, à l'exclusion de toute autre donnée, est inscrit par Orange dans une base de données consultable par ses Clients en composant le #3179# depuis leur terminal mobile. La consultation de cette base de données permet de connaître, pour un numéro mobile, l'appartenance de ce numéro au réseau Orange Caraïbe.

4. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile. Conformément à la loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL. Le droit de rectification ou d'opposition concernant les informations s'exerce directement auprès du service clients Orange.

5. Conformément à l'article 19.2 des présentes conditions, et en cas de demande de portabilité entrante, Orange doit communiquer au Groupement d'intérêt économique EGP, qui les transmet à votre précédent opérateur, les informations suivantes le numéro de mobile concerné, le Relevé d'identité Opérateur, les codes opérateurs et la date demandée de portage. Vous disposez alors d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification sur ces données qui s'exerce auprès d'Orange conformément aux dispositions du présent article selon les modalités détaillées ci-dessus.

Liste d'opposition au démarchage téléphonique : tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être

démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours.

Le Client peut s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Le Client inscrit à la liste d'opposition Bloctel pourra toujours être contacté par Orange à des fins de démarchages téléphoniques conformément aux dispositions légales en vigueur. Le Client pourra s'opposer à cette sollicitation conformément aux dispositions de l'article 19 .b sur le marketing direct des présentes conditions.

## 20. 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, ou raison sociale, 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, sauf dans le cas d'une adresse professionnelle.

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.

## 21. Les offres de la gamme mobile Orange

Les tarifs des Services et des services optionnels inclus dans chaque offre d'abonnement, ainsi que les options, figurent et/ou :

- dans la fiche tarifaire de l'offre en vigueur
- sur le site [www.orangecaraibe.com](http://www.orangecaraibe.com)

## 22. Les offres Internet en mobilité d'Orange

Les offres Internet en mobilité Orange permettent au Client possédant un équipement portable compatible agréé d'effectuer des connexions data et des échanges de données sur les réseaux 3G/3G+, 4G/4G+, EDGE et WiFi d'Orange et sur les réseaux 3G/3G+, 4G/4G+, EDGE et WiFi des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale avec Orange. Les offres Internet en mobilité Orange permettent d'accéder au WiFi et ainsi de se connecter à Internet depuis les zones couvertes par le réseau WiFi d'Orange et de ses partenaires. Le Client peut obtenir les informations relatives à la consommation de son offre Internet en mobilité Orange sur le site [www.orangecaraibe.com](http://www.orangecaraibe.com)