

Découvrez le contrat **card** de l'offre mobile Orange Caraïbe !

Madame, Monsieur,

Vous vous apprêtez à signer votre contrat 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 de votre choix aux Antilles et Guyane françaises, en listant ci-dessous les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute confiance.

Que vous propose le contrat ?

- Un accès à de nombreux services tels que la messagerie vocale, les SMS/MMS ou encore un accès au portail mobile Orange si vous disposez d'un mobile compatible.
- Un service de suivi conso disponible gratuitement en composant le # 123 # directement depuis votre mobile si celui-ci est compatible.

Comment souscrire un contrat ?

A la souscription, vous vous munirez de l'original de votre pièce d'identité et d'un justificatif de domicile.

Votre durée d'engagement ?

L'offre CARD est sans engagement de durée. Votre contrat prend effet au jour de la mise en service de votre ligne.

Les tarifs ?

Une fiche tarifaire vous est remise à la signature du contrat. Elle est également disponible en point de vente ou sur le site Internet <http://www.orangeCaraibe.com>. Vous serez préalablement informé de toute augmentation de tarif un mois avant qu'elle ne s'applique. A tout moment, vous pourrez également obtenir communication des tarifs en appelant votre Service Clients (appel gratuit en zone locale c'est-à-dire en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Martin ou Saint-Barthélemy depuis votre mobile Orange via le « 555 » ou coût d'un appel local à partir d'un téléphone fixe en composant le numéro « 0.810.500.555 »).

Les changements d'offres ?

Vous pouvez changer d'offre, sauf restriction éventuelle applicable à certaines offres. Les changements d'offres sont facturés conformément à la fiche tarifaire en vigueur.

Comment contacter le Service Clients Orange ?

A tout moment, si vous avez des questions sur votre contrat, le SAV, ..., le Service Clients Orange est à votre disposition en composant le numéro « 555 » à partir de votre mobile Orange (appel gratuits en zone locale ou le « 123 » (serveur vocal gratuit) ou à partir d'un téléphone fixe en composant le numéro « 0.810.500.555 » (coût d'un appel local depuis un poste fixe) ou sur le site Internet <http://www.orangeCaraibe.com>. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit.

Que faire en cas de perte ou de vol ?

En cas de perte ou de vol de votre mobile, prévenez immédiatement votre Service Clients qui se chargera de mettre hors service votre ligne. Il faudra tout de même une confirmation par lettre recommandée avec avis de réception à laquelle sera jointe, en cas de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police. Si vous le souhaitez, votre Service Clients vous proposera une nouvelle carte SIM/USIM, sans changement de votre numéro de mobile ainsi qu'un nouveau téléphone mobile le cas échéant.

Bienvenue chez Orange !

Ce document ne se substitue pas aux conditions générales que nous vous invitons à lire attentivement.

Les Conditions Générales de Vente du service mobile Orange Card

Edition du 1^{er} juillet 2012

Orange Caraïbe (ci-après « OC »), société Anonyme au capital de 5.360.000 Euros. RCS Créteil 379 984 891. Code APE 6120 Z. Service Clients – BP 2203 – 97196 Jarry Cedex. Téléphone : 555 (appel gratuit depuis un mobile Orange passé dans la zone locale) ou 0 810 500 555 (prix d'un appel local depuis un poste fixe). Siège social : 1 avenue Nelson Mandela – 94110 Arcueil.

Le présent document définit les Conditions Générales de Vente du service mobile Orange Card, service prépayé de radiocommunications d'OC, sans facture et sans abonnement (ci-après le « Service »).

Les relations entre les Parties sont régies par :

- les présentes Conditions Générales de Vente, la pochette d'accueil Orange Card ;
- les Conditions Spécifiques propres aux prestations optionnelles éventuellement souscrites ;
- la fiche tarifaire en vigueur ;
- tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle.

L'ensemble de ces documents constitue le contrat de service mobile Orange Card (ci-après le « Contrat »).

Le présent Contrat fait application des lois et règlements en vigueur et notamment du cahier des charges autorisant l'exploitation du Service numérique paneuropéen GSM DOM2 (arrêté du 14 juin 1996 modifié).

Par Client, on entend la personne physique majeure ou morale signataire du présent contrat devant agir en « bon père de famille » et pour ses besoins propres.

Par Zone locale, on entend la Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Saint Martin, Saint-Barthélemy.

1- Objet

Le service permet au Client titulaire d'une carte SIM/USIM Orange Card d'accéder par voie hertzienne au réseau public de télécommunications Orange d'OC sur lequel le Client peut émettre et recevoir des communications dans les limites :

- a) du montant d'un crédit de communications prépayées affecté à un compte prépayé rechargeable ;
- b) de la période de validité associée à ce crédit de communications prépayées.
- c) des restrictions applicables au Service mobile Orange Card (appels sortants internationaux vers certains pays ou appels émis depuis l'étranger vers certains pays ou appels vers certains numéros spéciaux) ;
- d) des caractéristiques et fonctionnalités du terminal mobile utilisé par le Client ;
- e) et sous réserve de l'identification du Client dans les délais fixés par OC.

L'utilisation du Service étant limitée aux stricts besoins propres et privés du Client, la revente et/ou le transfert du Service par le Client ou par les tiers sous quelque forme que ce soit est strictement interdite.

2 – Choix d'une offre

2.1 Le Service est limité à 5 souscriptions par Client, sauf dérogation accordée par OC.

2.2 La souscription du Contrat s'effectue auprès d'OC, en points de vente ou en ligne.

Le Client doit alors fournir obligatoirement les documents suivants :

- pour une personne physique qui agit en dehors de toute activité professionnelle :
 - une pièce d'identité officielle du Client en cours de validité (carte nationale d'identité ; passeport) ; pour les étrangers soumis à cette réglementation : une carte de résident du Client valable encore douze (12) mois ou passeport valable encore douze (12) mois assorti d' une autorisation officielle de séjour même temporaire (visa) ;
 - un justificatif de domicile à son nom de moins de trois (3) mois ;
 - pour les mineurs la souscription est effectuée par le représentant légal et sur présentation du livret de famille ou d'un extrait d'acte de naissance intégral.
- pour une personne physique qui agit dans le cadre de son activité professionnelle ET pour une personne morale de droit privé :

- un pouvoir en faveur de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat au nom de la personne morale dans le cas d'une souscription par une personne morale de droit privé accompagné d'un justificatif d'identité de cette personne physique.
- un extrait du registre du commerce de moins de trois (3) mois ou une fiche de Situation au Répertoire Sirene ou une carte professionnelle ;
- un justificatif d'adresse de moins de trois (3) mois ;
- une pièce d'identité officielle du Client en cours de validité (carte nationale d'identité ; passeport) ; pour les étrangers soumis à cette réglementation : une carte de résident du Client valable encore douze (12) mois ou passeport valable encore douze (12) mois assorti d'une autorisation officielle de séjour même temporaire (visa) ;

OC se réserve le droit de ne pas enregistrer, de suspendre ou de résilier une demande de souscription émanant d'une personne physique ou morale si toutes les pièces justificatives énoncées ci-dessus n'ont pas été reçues par OC.

2.3 Pour toute souscription à distance du Service ou d'une option par le Client (agissant comme consommateur), celui-ci dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de son acceptation pour se rétracter. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du client.

Cependant, conformément à l'article L-121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui utilise le Service ou l'option avant l'expiration du délai de sept (7) jours francs, est réputé avoir renoncé à son droit de rétractation.

Dans le cadre d'un achat à distance d'un coffret mobile, le prix préférentiel du terminal n'est valable qu'à la condition que le Client ait souscrit concomitamment à l'offre Orange Card et renvoyé son Contrat dûment complété signé et accompagné des pièces justificatives à OC dans un délai de huit (8) jours ouvrés à partir de la commande. A défaut, le Client perdra le bénéfice du prix préférentiel. En conséquence, le Client devra s'acquitter de la différence entre le prix du Terminal (le paiement dû) et le prix préférentiel au plus tard sous deux (2) mois. Il est rappelé que lors de la commande, le Client a autorisé OC à le débiter du prix du terminal à partir de ses coordonnées bancaires communiquées à l'étape de paiement.

2.4 Le Contrat pourra être résilié dans les conditions suivantes, outre celles de l'article 11 infra :

- non réception par OC d'un exemplaire dûment complété et signé par le Client et des pièces justificatives dans le délai fixé par OC.

-défaut d'identification du Client dans les conditions mentionnées à l'article 9 infra.

2.5 Le Client est invité à conserver un exemplaire de l'ensemble des documents qui constituent le Contrat.

3 – Mise à disposition de la carte SIM /USIM

3.1 La carte SIM/USIM est associée à un compte rechargeable de communications prépayées qui est initié lors de la mise en service de la ligne.

3.2 La carte SIM/USIM est matériellement et juridiquement indépendante du terminal mobile agréé GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+ permettant d'émettre et de recevoir les communications. La carte SIM est une carte à puce (microprocesseur) à introduire dans le Terminal. Identifiant unique, elle permet l'individualisation et l'identification technique du Client sur l'ensemble des réseaux GSM, GPRS, EDGE et/ou 3G/3G+. Elle est indispensable pour accéder au réseau public de télécommunications d'OC.

3.3 OC est seul propriétaire de la carte SIM/USIM. En conséquence, le Client ne peut en aucun cas céder, louer ou prêter la carte SIM/USIM Orange à un tiers, ni la dégrader, la détruire ou la dupliquer de quelque manière que ce soit. Le Client à qui est remis la carte SIM/USIM est seul responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci. Il ne peut être fait aucun usage autre que personnel de la carte SIM/USIM. A cet égard, le Client ne peut ni proposer et/ou accepter une offre commerciale aux tiers ou provenant de ceux-ci, ayant pour objet de modifier de quelque manière et par quelque procédé que ce soit, l'acheminement et/ou la fourniture d'un service de communications électroniques sur un réseau public de télécommunications et notamment sur le réseau d'Orange Caraïbe (l'usage de SIMBOX est ainsi strictement interdit).

3.4 Toute recopie ou tentative de recopie des données d'identification technique de la carte SIM/USIM est interdite. Tout usage frauduleux de la carte SIM/USIM ou contraire aux présentes conditions engage la responsabilité personnelle du Client.

3.5 La carte SIM/USIM étant conçue pour fonctionner dans des terminaux agréés GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+ seule l'utilisation de ces terminaux est conforme à la destination de cette carte. OC ne saurait être tenue responsable du non-fonctionnement ou de la défaillance de la carte SIM utilisée dans un terminal non agréé.

L'utilisation de la carte SIM/USIM dans un Terminal non-agréé peut entraîner la résiliation du Contrat dans les conditions stipulées à l'article 11.

3.6 A chaque carte SIM/USIM est affecté un code confidentiel d'accès au réseau (code PIN), qu'il appartient au Client d'activer. Ce code permet au Client de se prémunir contre l'utilisation par un tiers de sa carte SIM/USIM car il est conçu pour qu'aucune communication ne puisse être effectuée sans sa mise en œuvre. Il appartient au Client d'assurer la confidentialité de son code. Toute communication effectuée à partir de la carte SIM/USIM remise au Client est réputée émaner du Client lui-même.

Le Client peut modifier son code PIN à tout moment. La composition de trois codes erronés successifs entraîne le blocage de la carte SIM/USIM.

Cette dernière peut être débloquée par OC sur demande et aux frais du Client. Le montant de ces frais est indiqué à la fiche tarifaire en vigueur.

3.7 Perte ou vol

Le Client s'engage à informer immédiatement OC par appel au Service Clients (« 555 »), de la perte ou du vol de sa carte SIM/USIM afin que sa ligne soit suspendue.

Il confirme cette information en adressant, au Service Clients une lettre recommandée avec avis de réception à laquelle il joint une copie du récépissé/procès verbal de perte ou de vol établi par les services de police.

OC ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

Le Client reste responsable du paiement de toutes les communications passées avant la suspension de la ligne, et ceci sans exception.

Durant la suspension, le présent Contrat reste en vigueur.

La ligne est remise en service à la demande du Client. A cet effet, OC remet au Client une nouvelle carte SIM/USIM à sa demande. Le remplacement de la carte SIM/USIM est facturé au Client au tarif indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur.

OC ne saurait être tenue responsable des conséquences pour le Client de la modification de son numéro d'appel initialement attribué.

3.8 Restitution de la carte

Le Client s'engage à restituer, sur demande d'OC, lors de la résiliation de son Contrat quelle qu'en soit la raison, la carte SIM/USIM qui lui a été remise.

3.9 Afin de protéger le Client contre le vol, lorsque celui-ci acquiert un coffret Orange, le téléphone mobile contenu dans le coffret est assorti d'un dispositif interdisant son usage sur un autre réseau GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+ que celui exploité par OC, et ne peut fonctionner qu'avec la carte SIM/USIM incluse dans le coffret. Ce dispositif peut être désactivé sur simple demande, et aux frais du Client si cette demande intervient moins de 3 mois après la conclusion du Contrat. Le montant de ces frais figure dans la fiche tarifaire en vigueur.

4. Prise d'effet, durée et utilisation du Service

4.1 Le Contrat est réputé conclu et prend effet à la date de la mise en service de la ligne par OC et sous réserve que le Client se soit identifié dans les délais fixés par OC, étant précisé que la mise en service de la ligne s'effectue au plus tard dans les 2 jours ouvrés à compter de l'enregistrement de l'identité du Client par OC, hors cas de portage pour lequel des délais spécifiques s'appliquent (cf. conditions spécifiques relatives à la Portabilité Mobile). En cas de dépassement de ce délai, le Client a droit à une indemnité forfaitaire et définitive accordée sous la forme d'un avoir ou d'un crédit de communications voix d'une valeur de 3,50 nets. Pour cela, le Client doit adresser une demande écrite par lettre simple au Service Clients d'OC dans le délai d'un mois à compter du dépassement du délai de mise en service. Cette indemnité n'est pas due lorsque le dépassement de ce délai est dû à la survenance d'une cause étrangère à OC ou du fait du Client.

4.2 Le Service permet l'émission d'appels sous réserve de leur prépaiement complet et conformément aux stipulations ci-après ; il appartient au Client de veiller à ce que son compte rechargeable de communications prépayées soit suffisamment crédité afin de ne pas s'exposer à une interruption de communications. Le Client est invité par OC à créditer son compte rechargeable de communications prépayées lorsque le solde de celui-ci atteint un certain plancher. Le Client a en outre la faculté de consulter à tout moment le # 123 # pour connaître le solde de son compte rechargeable. Les appels de services d'urgence ne sont pas facturés au Client. Ils sont possibles

quel que soit le crédit du compte, tant que les relations entre le Client et OC ne sont pas rompues. En cas d'appel d'un numéro international, le compte prépayé doit impérativement être créditeur de l'équivalent d'une minute de communications.

4.3 A compter de la mise en service de la ligne, le Client dispose d'un délai pour utiliser son crédit initial contenu dans la carte SIM/USIM. Ce délai est indiqué dans la fiche tarifaire.

Une fois le crédit initial terminé, le Client dispose d'un délai pour créditer son compte prépayé ; si le Client n'utilise pas son crédit initial, il dispose d'un délai raccourci pour recharger son compte prépayé. A défaut, sa ligne sera résiliée.

Pour recharger son compte, il peut notamment utiliser :

- Soit une ou plusieurs recharges Orange Card (tickets de rechargements). Il est expressément stipulé que les cartes de rechargement échantillons ou cadeaux qui pourraient être distribuées au Client créditent le compte prépayé sans augmenter la durée de validité du crédit.

- Soit par carte bancaire en composant gratuitement le #124 # depuis son terminal mobile ou depuis le site Internet www.orangecaraibe.com.

Le rechargement s'effectue selon des paliers proposés par OC et choisis par le Client.

Le solde du compte prépayé au moment du rechargement est alors augmenté de la valeur du crédit de communications prépayées associée à la carte de rechargement Orange Card.

A l'issue du rechargement, un SMS de confirmation est adressé au Client pour lui indiquer le montant disponible sur son compte prépayé ainsi que la date limite d'utilisation de ce nouveau crédit de communications (durée de validité du crédit).

Tout crédit de communications prépayées est automatiquement et irrévocablement perdu s'il n'est pas utilisé pendant sa durée de validité.

A l'issue de la durée de validité du crédit (hors crédit rechargé avec une recharge SMS) de son compte prépayé, le Client dispose d'un délai variable selon la recharge choisie pour créditer à nouveau son compte, maintenir la validité de sa ligne pour continuer à recevoir des appels sur son terminal, appeler les numéros d'urgence et créditer le compte prépayé associé à sa carte SIM/USIM. Ce délai figure sur la fiche tarifaire en vigueur.

A l'expiration de ce délai, la mise à disposition par OC du numéro d'appel attribué au Client cesse définitivement : le compte prépayé rechargeable du Client est clos, la ligne est résiliée et il est définitivement et irrévocablement mis fin aux relations entre les Parties.

5 - Prestations complémentaires

OC met automatiquement à la disposition du Client les services qui suivent.

Toutefois, en fonction de la formule d'abonnement choisie par le Client, certains services peuvent ne pas être disponibles. Il appartient au Client de vérifier dans la fiche tarifaire en vigueur, les services disponibles dans sa formule d'abonnement.

5.1 Suivi de consommation

Le Client peut en composant le #123# recevoir gratuitement et directement sur l'écran de son Terminal, sous réserve que celui-ci soit compatible et sous réserve des communications non encore enregistrées et/ou communications effectuées via les réseaux d'opérateurs partenaires dans le cadre d'une option Orange monde, le solde de son forfait. OC met également à la disposition du Client un serveur vocal lui permettant d'obtenir les mêmes informations, dont le coût de l'appel est spécifié dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur.

5.2 Signal d'appel / double appel

Le service Signal d'Appel/Double Appel permet au Client qui est déjà en communication d'être prévenu par un bip sonore de la réception d'un second appel ou d'émettre un second appel.

Dans le cas où le Client ne souhaite pas prendre le second appel, celui-ci est renvoyé automatiquement après quelques sonneries sur sa Messagerie Vocale ou sur un message de non-accessibilité.

5.3 Présentation du numéro

Le service Présentation du Numéro permet la présentation systématique du numéro de téléphone du Client à son correspondant lors de chacun de ses appels. Toutefois, si le Client souhaite garder l'anonymat, il a la possibilité de désactiver ce service soit ponctuellement en composant sur son téléphone mobile la séquence #31# suivie du numéro d'appel de son correspondant, soit de manière permanente avec le « Secret Permanent » en activant la fonction « Secret » de son téléphone mobile ou en présentant une demande en ce sens au Service Clients Orange.

5.4 Renvoi d'appels (disponible avec Orange Max uniquement)

Le service Renvoi d'Appel permet au Client, sur son initiative, de faire suivre tout ou partie des appels téléphoniques qui lui sont destinés vers un autre numéro de téléphone du réseau Orange d'OC ou du réseau fixe en zone locale.

Lors d'un Renvoi d'Appel, la communication est facturée au Client au tarif local indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur.

5.5 Messagerie vocale

Le service Messagerie Vocale permet au Client de recevoir automatiquement et à tout moment en cas d'inaccessibilité, de non-réponse du téléphone mobile ou d'occupation de la ligne, les messages de ses correspondants. Le Client est informé de la réception d'un message sur son téléphone mobile.

La messagerie vocale permet de stocker jusqu'à quinze (15) messages de deux (2) minutes chacun. La durée de conservation des messages non écoutés est de quatorze (15) jours. Il appartient donc au Client de consulter dans ce délai sa Messagerie Vocale afin de ne perdre aucun message.

La durée de conservation des messages écoutés et non archivés est de trois (7) jours. Le renvoi vers ce service peut être désactivé à tout moment sur simple demande au Service Clients Orange.

La confidentialité des messages déposés dans la Messagerie Vocale du Client est assurée par un code confidentiel de consultation qu'il appartient au Client d'activer. Il lui appartient également d'en assurer la confidentialité.

En conséquence, la responsabilité d'OC ne saurait être engagée en cas d'utilisation de ce code par un tiers.

OC ne peut être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation des messages déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de quatorze (15) jours ou provoquée par une saturation de la mémoire de la Messagerie Vocale.

OC ne peut être tenue responsable de la perte des messages lors d'une suspension du Service ou de la résiliation du Contrat telle que visée aux articles 9 et 11 ci-dessus.

OC n'est pas responsable du contenu des messages déposés sur la Messagerie Vocale du Client.

Lorsque le téléphone mobile est utilisé à partir d'autres réseaux GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+ le service de Messagerie Vocale est restreint, sauf mention contraire indiquée à la fiche tarifaire, le renvoi sur la Messagerie Vocale et la notification d'arrivée de message ne sont pas disponibles ; la consultation de la Messagerie Vocale n'est pas accessible par le numéro abrégé.

La communication de renvoi du téléphone mobile vers la Messagerie Vocale est gratuite lorsque le téléphone mobile est utilisé en zone locale.

Le tarif de la consultation et de l'utilisation de la Messagerie Vocale à partir du téléphone mobile est indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur.

5.6 Restriction d'appels

La Restriction d'Appels permet au Client de restreindre l'émission des appels en mode GSM à la seule zone locale.

En cas de demande de Restriction d'Appels en cours d'exécution du Contrat, la Restriction d'Appels est mise en service dans un délai raisonnable à compter de la date de réception de la demande.

A tout moment, le Client peut demander l'arrêt de la Restriction d'Appels sur simple demande au Service Clients Orange.

L'arrêt de la Restriction d'Appels prend effet dans un délai raisonnable à compter de la date de réception de la demande d'arrêt.

5.7 Mini-Messages

OC pourra adresser par ses propres moyens ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant des messages relatifs au Service Orange.

5.7.1 La réception de Mini-Messages permet au Client de recevoir sur l'écran de son Terminal un message écrit (SMS). Le Client doit être dans la zone de couverture du Service.

Si le Client ne souhaite pas recevoir de SMS, il a la possibilité de désactiver ce service soit en désactivant cette fonction sur son Terminal soit en présentant une demande écrite en ce sens à OC.

La carte SIM permet de mettre en mémoire jusqu'à quinze (15) Mini-Messages de 160 caractères chacun, sans durée limite de conservation. Il appartient donc au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans la carte SIM afin de ne pas en saturer la mémoire. Le Client est informé de la réception d'un SMS sur son Terminal.

Si le Terminal est inaccessible (éteint, hors zone de couverture ou carte SIM saturée), la durée de conservation des SMS est limitée à 24h. Il appartient donc au Client de vérifier l'accessibilité de son Terminal afin de ne perdre aucun SMS. OC ne peut être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de deux (2) jours ou provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM.

L'émission d'un SMS est facturée au Client émetteur au tarif indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur.

5.7.2 Le Client peut également recevoir sur l'écran de son Terminal des Mini-Messages d'informations (SMS Mini-News) regroupés sous diverses rubriques. Seuls les Mini-News commandés par le Client lui seront facturés au tarif indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur d'OC. Le Client doit être dans la zone de couverture du Service.

5.7.3 Le Client peut recevoir des messages multimédia (MMS) de type image et/ou texte et/ou audio n'excédant pas 300 Ko en zone locale.

Le Client est informé de la réception d'un MMS sur son Terminal. Il peut lire ce dernier s'il a correctement configuré son Terminal. A défaut, le MMS peut être lu sur le site Internet d'OC.

Si le Terminal est inaccessible (éteint, hors zone de couverture), la durée de conservation des MMS est limitée à 24h. Il appartient donc au Client de vérifier l'accessibilité de son Terminal afin de ne perdre aucun MMS. OC ne peut être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation des MMS déposés.

Ce service MMS demeure dépendant du réseau, de la compatibilité des terminaux utilisés et des formats de contenus supportés. Le tarif de l'envoi d'un MMS est facturé à l'émetteur au tarif indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur.

Le contenu des MMS est protégé par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle. Il ne peut être diffusé, copié, transféré par quelque moyen que ce soit sans l'autorisation expresse de ses auteurs, producteurs ou ayants droits.

5.7.4 OC n'est pas responsable du contenu des SMS/MMS déposés sur la carte SIM/USIM ou sur le Terminal du Client. Le Client est seul responsable du contenu des informations qu'il envoie. De manière déterminante du consentement d'OC, le Client s'engage à n'émettre aucun message (SMS/MMS) susceptible de porter atteinte de quelque manière que ce soit à OC, notamment à son image, ses marques, ses intérêts commerciaux et/ou à tout tiers.

A ce titre, le Client s'engage à respecter tous les usages et prescriptions déontologiques en la matière et s'interdit de contrevenir à toutes les dispositions légales ou réglementaires en vigueur.

A défaut, OC pourra suspendre immédiatement le Service. La réception et la consultation de SMS ne sont pas facturées au Client.

5.8 Accès WAP et WEB

L'abonnement au Service permet au Client d'accéder au wap et au web sur les réseaux GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+ d'OC selon la formule d'abonnement et/ou la compatibilité du Terminal utilisé par le Client. Le tarif de la communication wap / web est indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur de OC.

Lorsque le Client dispose d'un Terminal 3G/3G+, les communications wap et web sont initiées prioritairement sur le réseau 3G/3G+. En cas d'indisponibilité du réseau 3G/3G+ pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications wap et web sur le réseau EDGE, GPRS ou sur le réseau GSM d'OC.

Lorsque le Client dispose d'un Terminal GPRS et EDGE, les communications wap et web sont initiées prioritairement sur le réseau EDGE. En cas d'indisponibilité du réseau EDGE pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications wap et web sur le réseau GPRS ou sur le réseau GSM d'OC. En cas d'indisponibilité du réseau GPRS pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications wap et web sur le réseau GSM d'OC.

La connexion d'un réseau à un autre n'étant pas automatique, le Client est seul responsable de la validation de son mode de connexion et de ses conséquences financières à ce titre il est expressément invité à consulter la fiche tarifaire en vigueur.

5.9 Services divers

Des services divers tels que le changement de numéro d'appel, le changement ou le déblocage de la carte SIM/USIM peuvent être fournis aux Clients sur simple demande à OC ; ces services font l'objet d'une facturation supplémentaire au tarif indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur.

6 – Tarifs

Les tarifs des services en vigueur ainsi que leur modalité d'application sont décrits dans la fiche tarifaire en vigueur, disponible auprès du Service Clients, en points de vente et sur le site Internet www.orangeCaraibe.com.

Ces derniers sont susceptibles d'évoluer. OC informera le Client de toute modification contractuelle de l'offre et notamment de toute hausse des tarifs un mois avant sa prise d'effet. Celui-ci pourra alors mettre fin au service en ne rechargeant plus son compte prépayé.

7 - Obligations et responsabilités d'OC

OC met en place des moyens nécessaires à la bonne marche du service. OC s'engage à satisfaire toute demande de souscription sous réserve des dispositions prévues à l'article 2.

OC s'engage à écouler 90 % des communications voix du Client en mobilité dans la zone locale. Lorsque le service est interrompu, le délai de rétablissement du service par OC s'effectue au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés suivant la constatation de l'incident par OC, hormis les cas de force majeure ou les cas fortuits.

La responsabilité d'OC ne sera pas engagée en cas d'interruption du Service résultant de la cessation de l'exploitation par OC d'une bande de fréquences sur décision de l'autorité publique, d'un cas fortuit ou de force majeure tel que prévu par l'article 10 des présentes.

Enfin, OC ne sera pas tenue responsable :

- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques dues notamment aux conditions atmosphériques ou des perturbations indépendantes de sa volonté notamment du fait d'autrui, susceptibles d'entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales et rendant l'accès au Service souscrit par le Client difficile voire impossible ;
- des prestations rendues par des prestataires de services indépendants ou des contenus, auxquels le Client peut avoir accès par l'intermédiaire des services vocaux, du WAP, de l'Internet, des services SMS Partenaire... Toute réclamation ou action concernant ces services doit être dirigée directement à l'encontre des prestataires ou éditeurs les ayant rendus/produits ;
- d'une mauvaise utilisation ou dysfonctionnement du réseau Internet ;
- de l'usage que le Client fait des informations obtenues et du contenu de ces informations sous réserve des dispositions légales ;
- de virus informatiques transmis par le réseau Internet ou toute autre action malveillante de tiers (piratages, intrusions...);
- de la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet.

7.1 Le Service étant indépendant matériellement et juridiquement des terminaux agréés GSM, GPRS, EDGE et 3G/3G+, OC 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 installée dans un Terminal qui n'aurait pas reçu l'agrément correspondant aux normes GSM, GPRS, EDGE et 3G/3G+ ou d'une utilisation non-conforme à son usage.

7.2 Dans l'hypothèse où OC, hormis notamment les cas prévus à l'article ci-dessus, serait amenée au regard notamment de ses propres mesures, à ne pas fournir le service de communications voix 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 prévu à l'article 10, le Client effectivement lésé peut bénéficier d'un dédommagement forfaitaire et définitif sous la forme d'un crédit de communications voix correspondant au plus à l'équivalent d'une minute de communication et sans que ce dédommagement ne puisse jamais excéder 3 nets par mois. Pour cela, le Client doit adresser une demande écrite par lettre simple au Service Clients d'OC dans le délai d'un (1) mois à compter du 3e jour ouvré consécutif où le service de communications voix n'a pas été fourni, ou a été fourni sans respecter le niveau prévu.

Sans préjudice de ce qui précède, en aucun cas OC ne saurait être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects et/ou immatériels subis par le Client. Les dommages indirects et/ou immatériels sont ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance des prestations d'OC, et notamment les préjudices financiers, commerciaux, pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, pertes de données, etc.

A l'occasion du présent Contrat, la responsabilité d'OC ne peut être recherchée à l'occasion de tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers.

OC 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 3G 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. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, pour quelque cause que ce soit, les communications s'effectuent sur le réseau GSM d'OC, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G devenant alors impossible. En cas de passage d'une zone couverte par le réseau 3G d'OC vers une zone couverte exclusivement par le réseau GSM d'OC, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G deviendra alors impossible.

S'agissant du réseau 3G et notamment de l'accès aux services de l'Internet mobile, le débit peut varier en fonction des capacités et de l'état du réseau (nombre d'utilisateurs raccordés

simultanément à l'antenne réseau, spécificités du terminal du client, de la situation géographique de l'appelant et de l'appelé).

8. Obligations et responsabilités du Client

Le Client s'engage à utiliser le Service en « bon père de famille ». Il s'interdit toute utilisation contraire aux lois et aux règlements en vigueur.

Le Client s'engage à utiliser la carte SIM conformément aux présentes Conditions Générales.

Le Client s'engage à utiliser la carte SIM conformément aux dispositions de l'article 3 des présentes Conditions Générales d'Abonnement.

Le Client s'engage à n'utiliser qu'un Terminal de radiotéléphonie agréé, conformément à l'article L. 34.9 du Code des postes et communications électroniques et de faire procéder à l'installation de ce Terminal par un installateur agréé.

Le Client s'engage à informer le Service Clients dans un délai de huit (8) jours de toute modification aux informations fournies notamment lors de la souscription au Contrat, en particulier de tout changement de domicile OU de coordonnées bancaires, puis confirme l'information par écrit. En cas de litige, seule la date de réception de l'information écrite fait foi et ce, sans préjudice des dispositions prévues à l'article 14.

Le délai est décompté à compter de la date effective du changement.

Le Client ne peut en aucun cas céder, louer ou transférer à un tiers à titre onéreux ou gratuit de quelque manière que ce soit le bénéfice ou les droits et obligations du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit d'OC.

Tant que le Client reste le gardien de sa carte SIM/USIM même de manière discontinue, il reste débiteur du montant des communications passées, sans préjudice des dispositions concernant la perte ou le vol.

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

Lorsqu'il donne accès à ses propres données ou logiciels via Internet, il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à en maintenir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité, en particulier en les protégeant de la contamination par des éventuels virus.

Le Client s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. Il s'engage notamment à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) le Service en ce y compris les options de manière abusive ou excessive susceptible de provoquer notamment un encombrement volontaire ou involontaire du réseau, des serveurs de messagerie d'OC ou des destinataires, à ne pas transmettre ou recevoir des éléments ou des 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 porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété, et à ne pas diffuser ou transférer tout élément électronique et/ou logique via le Service (virus, vers, « Cheval de Troie »...) qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit à d'autres Clients, ou des utilisateurs de l'Internet ou aux systèmes informatiques d'OC.

Le Client s'interdit de procéder à l'envoi de tout élément ou donnée à l'égard de toute personne qui n'aurait pas préalablement et par écrit exprimé son consentement à être ainsi démarchée pour toute offre publicitaire, promotionnelle ou commerciale et généralement toute offre non sollicitée ou non autorisée (SPAM, Junk Mail, Chaîne de lettres...), de harceler de quelque manière que ce soit toute personne, de collecter, de stocker ou de diffuser des données personnelles de toute personne qui n'aurait pas préalablement et par écrit donné son accord.

Le Client s'engage à utiliser l'offre de Service, en ce y compris les options souscrites, conformément à l'usage pour lequel elle a été définie et commercialisée. Toute utilisation du Service non conforme à cet usage est strictement interdite.

Sont notamment interdites :

- toute utilisation du Service à des fins autres que personnelles et privatives notamment aux fins d'en faire commerce ;
- toute utilisation du Service à titre gratuit ou onéreux, en tant que passerelle de réacheminement de communications (SIMBOX) ;
- toute utilisation du Service à des fins de voix sur IP, Newsgroup, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- toute utilisation du Service à des fins de pratiquer le Peer-to-Peer (qu' il s' agisse d' échanges de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques...) et par quelque moyen que ce soit ;

- toute utilisation du Service à des fins de streaming vidéo/audio ;
- toute utilisation du Service en usage modem, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- toute utilisation ininterrompue du Service, par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, l' envoi en masse de communications, de façon automatisée ou non ;
- toute utilisation du Service en violation des droits de propriété (dont intellectuelle) d'un tiers ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service.

En cas d' usage interdit, abusif ou inapproprié du Service, OC se réserve le droit, après information préalable du Client par tout moyen, de suspendre puis de résilier le Service conformément aux articles 9 et 11 des présentes.

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

9 - Suspension du Service

9.1 Le Service sera immédiatement suspendu en cas de fausse déclaration, d'usurpation d'identité, d'utilisation frauduleuse ou tentative d'utilisation frauduleuse, d'utilisation anormale ou inappropriée du Service et/ou des services optionnels ainsi qu'en cas d'utilisation d'un téléphone mobile volé.

Le Service pourra être suspendu si le Client a omis de décliner son identité en point de vente ou via le coupon réponse insérer dans la pochette Orange Card dans le délai de 15 jours à compter de son activation conformément à la demande ministérielle dans le cadre de la loi 91-646 du 10 juillet 1991 et à l'article L34-1-1 du Code des postes et communications électroniques.

9.2 Le Service est suspendu si le Client commet plus de 9 erreurs par an depuis l'activation de son compte prépayé à l'occasion de la composition d'un code de rechargement.

9.3 Le Client dispose d'un délai de 15 jours à compter de la suspension ci-dessus pour appeler le Service Clients OC, s'identifier et bénéficier une seule fois d'une levée de suspension de sa carte.

A l'issue de ce second délai et à défaut d'identification du client, il sera procédé à la résiliation de la ligne.

9.4 La suspension et le rétablissement de la ligne donnera lieu à la perception de frais de remise en service au tarif indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur.

10 - Force majeure

Le Service peut être interrompu en cas de force majeure. Les cas de force majeure sont ceux retenus par la Cour de Cassation ainsi que les cyclones, les violents tremblements de terre, les inondations, les éruptions volcaniques.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence et aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure, la force majeure

En cas de force majeure dont la durée excéderait dix (10) jours, le Contrat peut être résilié par OC ou par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception sans qu'aucune des parties ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, y compris pendant la période initiale d'abonnement.

11 – Résiliation

11.1 Le Contrat peut être résilié de plein droit par OC, à tout moment, sans préavis et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- utilisation anormale ou frauduleuse du Service, manquement du Client à ses obligations essentielles telles que prévues à l'article 7 du présent Contrat, fausse déclaration du Client concernant le Contrat, défaut d'une pièce justificative dans le délai de huit (8) jours après la prise d'effet du Contrat ; toutefois, dans ces deux derniers cas, OC pourra accorder un délai au Client pour s'acquitter de ses obligations ;
- redressement judiciaire ou liquidation du Client à compter de la décision du Tribunal et sous réserve des dispositions légales ;
- décès du Client. Jusqu'à la résiliation, les ayant-droits du Client sont garants des sommes dues au titre du présent Contrat ;

- cession, location ou transfert de toute sorte du bénéfice du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit de OC conformément à l'article 7 ;
- cessation partielle ou totale de l'activité du Client notamment suivie d'une liquidation amiable.

11.2 Le Contrat peut être résilié par le Client ou OC, à tout moment, sans préavis et sans indemnisation, en cas de force majeure conformément à l'article 10.

11.3 En cas de résiliation du Contrat, OC se réserve la faculté de ré-attribuer le(s) numéro(s) d'appel du Client sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.

11.4 La résiliation du Contrat quelle qu'en soit la cause inclut la résiliation de plein droit de toutes les prestations optionnelles souscrites par le Client, et l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

12 - Informatique et Libertés – Annuaire

12.1 Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par OC sont traitées conformément à la loi en vigueur.

Les informations concernant les Clients et conservées par OC ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître à des fins légales ou d'exécution du Contrat. OC pourra également communiquer ces informations à ses prestataires aux fins, d'exécution d'un service ou d'études s'inscrivant dans le cadre des activités d'OC. OC pourra utiliser ces informations, en vue de développer et de commercialiser des produits et services. Sauf opposition expresse du Client faite dans les conditions mentionnées à l'article 14, OC pourra utiliser ces informations dans le cadre d'opération de marketing direct et ayant pour but d'informer ses Clients des offres de services et produits Orange, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique.

Les informations relatives aux Clients peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins des opérations mentionnées au présent article 14.

OC se réserve le droit, sous réserve du recueil du consentement préalable et express du Client (y compris donné verbalement), d'exploiter et de communiquer lesdites informations à des personnes physiques ou morales pour des opérations commerciales et/ou de marketing direct, conjointes ou non à celles d'OC.

12.2 Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, tout Client peut demander à exercer son droit d'accès aux informations le concernant, obtenir à sa demande une copie des informations, et exercer le cas échéant, son droit de rectification, d'opposition, de suppression des informations le concernant notamment par lettre simple à l'adresse suivante : Orange Caraïbe – Service Clients - BP 2203 - 97196 Jarry cedex.

Un lien sur le site Internet permet d'effectuer toute demande de rectification ou de suppression des informations collectées. Dans tous les cas, la demande sera prise en compte dans un délai de trente (30) jours.

En situation d'itinérance internationale, la collecte, le stockage, le traitement et le transfert des données de communications du Client peuvent être soumis à une législation différente et moins protectrice que la législation en vigueur sur le territoire français.

12.3 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, Service des consultations, TSA no 90003, 93588 Saint-Ouen Cedex.

12.4 Annuaire : le Client peut, s'il le souhaite, faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques aux fins d'inscription et de parution dans les annuaires et services de renseignements édités et diffusés, sous la responsabilité de ces éditeurs, sur support papier et/ou électronique, avec ou sans recherche à partir du numéro de téléphone mobile, ou également à des fins de prospection directe.

Les données communiquées peuvent porter sur le numéro de téléphone mobile, la raison sociale, les noms, les prénoms, l'initiale seule du prénom (sous réserve d'homonymie), l'adresse postale, la profession ou l'activité, et l'adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques.

Le Client peut demander que ses coordonnées ne puissent pas être retrouvées à partir de son numéro de téléphone mobile (option « anti-annuaire inversé »).

Sauf accord express du Client, ces coordonnées ne peuvent pas être utilisées à des fins de prospection directe par des tiers. Elles seront traitées par OC conformément aux choix de parution exprimés et aux finalités acceptées à l'occasion de la souscription du Contrat ou ultérieurement.

Le Client peut également à tout moment modifier ces éléments gratuitement, en s'adressant au Service Clients. OC transmettra ces modifications aux tiers auxquels elle les aura préalablement communiquées afin que ceux-ci les prennent en compte, sous leur responsabilité.

En cas de cession ou de transfert du Contrat à un tiers, de migration vers une autre offre, le Client ou le cessionnaire devra formuler une nouvelle demande d'inscription auprès du Service Clients Orange. A défaut, et sans que la responsabilité d'OC ne puisse être recherchée de ce chef, les données relatives au Client seront supprimées de la liste tenue par OC et destinée aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements.

13 - Cas particulier des offres de services de communications illimitées

Lorsque de telles offres sont commercialisées, le tarif, les détails et les conditions de ces offres sont précisés dans les documents commerciaux y afférents et/ou dans la fiche tarifaire en vigueur ; toute utilisation d'une offre de communications illimitées vaut acceptation desdites conditions des offres ainsi que des dispositions des présentes. **Les communications illimitées (voix, data, SMS...) s'entendent de communications émises depuis la zone locale (sauf mention spécifique portée à l'offre) et hors n° spéciaux, surtaxés et n° courts.**

Pour l'offre Orange Card, ces communications ne sont possibles que si le crédit de communications est positif. Les appels voix et SMS/MMS s'entendent entre personnes physiques pour un usage privé.

Afin de permettre à l'ensemble des clients une utilisation optimale de ses offres, OC se réserve le droit de limiter le débit de l'accès au réseau data mobile au-delà d'un usage de 500 Mo par mois et par ligne, sauf stipulation(s) contraire(s) expresse(s) mentionnée(s) dans les conditions de l'offre ou de l'option.

OC se réserve le droit en cas d'usage interdit d'une offre et/ou d'une option de services comprenant des communications illimitées, et après information préalable du Client par tout moyen, de suspendre puis de résilier l'offre ou l'option conformément aux articles 9 et 11 des présentes.

14 - Dispositions diverses

14.1. Les enregistrements électroniques des échanges et des transactions par le système d'information et/ou serveurs informatiques d'OC (et leur reproduction notamment sur support informatique) constituent la preuve, admissible en justice, des opérations effectuées par le Client et la justification de leur imputation au compte concerné. Aucune réclamation du Client en restitution du prix des prestations n'est recevable au delà d'un an à compter du jour du paiement conformément à l'article L. 34-2 du Code des postes et communications électroniques. L'envoi par le Client ou OC d'une lettre, même simple, interrompt ladite prescription d'un an. 1

14.2 Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins (1) mois avant son entrée en vigueur. Les nouvelles Conditions Générales annuleront et remplaceront les précédentes et sont disponibles auprès du Service Clients Orange, en point de vente et sur le site Internet d'OC, www.orangecaraibe.com.

14.3 Règlement des litiges

OC 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 d'OC dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent en en-tête des présentes Conditions Générales. Cette réclamation sera traitée dans un délai d'un mois calendaire à compter de sa réception. S'il n'obtient pas de réponse dans le délai indiqué ou la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service Consommateurs d'OC par courrier à l'adresse suivante : Service Consommateurs Orange Caraïbe B.P. 2033 97191 Jarry cedex Guadeloupe, sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale. Les réclamations adressées au Service Consommateurs sont traitées dans un délai d'un mois calendaire à compter de leur réception.

Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le Médiateur des Communications Electroniques par lettre simple à l'adresse suivante :

Le Médiateur des Communications Electroniques – B.P. 999 – 75829 Paris Cedex 17, ou via le site Internet du Médiateur.

14.4 Compétence juridictionnelle

Le Contrat est régi par le droit français.

Les tribunaux compétents sont ceux qui relèvent de la Cour d'appel de Paris nonobstant pluralité de défenseurs, appel en garantie ou procédure de référé, sauf en cas de litige avec les non commerçants pour lesquels les règles de compétences légales s'appliquent.

* * *