

## 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 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.
- De multiples forfaits, abonnements et options déclinés dans la fiche tarifaire en vigueur de l'Opérateur.
- Un service de suivi conso disponible gratuitement en composant le # 123 # directement depuis votre mobile si celui-ci est compatible.

### Comment souscrire un contrat ?

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

### Votre durée d'engagement ?

Votre contrat prend effet au jour de la mise en service de votre ligne. Il est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon l'offre que vous avez souscrite. Lorsqu'il est conclu avec une période initiale d'engagement, celle-ci est d'une durée d'UN an au minimum. Vous pouvez mettre fin à tout moment à votre contrat par simple appel. La résiliation du contrat d'abonnement 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.

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

En cas de non-paiement total ou partiel, 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 que vous avez souscrits auprès de l'Opérateur.

### Les changements de 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. Vous serez préalablement informé de toute augmentation de tarif un mois avant qu'elle ne s'applique et vous aurez alors la possibilité de mettre fin à votre contrat d'abonnement. A tout moment, vous pourrez également obtenir communication des tarifs en appelant votre Service Clients (appel gratuit en zone locale 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 d'abonnement, sauf restriction éventuelle applicable à certaines offres. Le changement d'une offre d'abonnement avec une période d'engagement vers une offre d'abonnement sans période initiale d'engagement n'est possible qu'à la fin de la période d'engagement de l'offre initialement souscrite. Les changements d'offres sont facturés conformément à la fiche tarifaire en vigueur.

### Comment payer ma facture ?

Chaque mois vous réglerez votre facture, en fonction de votre offre, soit par prélèvement automatique soit par chèque soit en espèces soit par carte bancaire. Si vous souhaitez une facture détaillée de vos appels, elle vous sera fournie gratuitement sur simple demande auprès de votre Service Clients, pour une période de quatre (4) mois consécutifs (arrêté ministériel du 01/02/2002). Vous pouvez également choisir de recevoir la facture électronique en lieu et place de la facture papier.

#### Comment contacter le Service Clients Orange ?

A tout moment, si vous avez des questions sur votre abonnement, le SAV, vos factures..., le Service Clients Orange est à votre disposition en composant le numéro « 555 » à partir de votre mobile Orange (appel gratuits en zone locale, c'est-à-dire en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Martin ou Saint-Barthélemy) 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 accusé de réception à laquelle sera jointe, en cas de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police. La suspension de votre ligne n'entraîne pas l'arrêt de sa facturation (votre contrat se poursuit) mais si vous le souhaitez, votre Service Clients vous proposera une nouvelle carte SIM, sans changement de votre numéro de mobile ainsi qu'un nouveau téléphone mobile à un prix préférentiel en fonction des Points Fidélité dont vous disposez.

#### Bienvenue chez Orange !

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

## Les Conditions Générales d'Abonnement à l'offre Orange mobile

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.

Documents contractuels  
Les relations entrent les Parties sont régies par :

- les présentes Conditions Générales d'Abonnement ;
- les Conditions Particulières de l'offre caractérisant la demande du Client figurant sur le formulaire de souscription au Service ;
- les Conditions Spécifiques propres aux prestations optionnelles souscrites ou à la Portabilité Mobile ;
- la fiche tarifaire d'OC en vigueur;
- tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents constitue le contrat d'abonnement au service Orange mobile (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). Les offres Orange mobile disponibles sont :

### **Initial - Essentiel**

L'offre « initial » (prépayée) ou l'offre « essentiel » (postpayée) permet de bénéficier d'un abonnement mensuel au Service Orange, sans forfait de communications. Toutes les communications sont décomptées et facturées dans les conditions et tarifs indiqués dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur.

### **Forfaits Préf / Cube**

L'offre « préf » permet de bénéficier d'un abonnement

mensuel au Service Orange incluant un forfait prépayé bloqué de communications voix/data et de services multimédia (SMS/MMS, accès Internet, TV...). Ce forfait permet l'émission de communications dans la limite du crédit mensuel prépayé de communications, et la réception d'appels. Toutes les communications passées sont déduites du forfait. Lorsque le forfait mensuel est épuisé, le Client peut recharger son compte selon les modes de rechargement décrits dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur et notamment à l'aide de recharges prépayées en se conformant aux instructions figurant sur ces recharges, à l'aide de sa carte bancaire ou sur l'espace en ligne sur le site Internet d'OC. Les tarifs des forfaits préf et de leurs rechargements sont indiqués dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur.

### **Forfaits Xtrem**

L'offre « Xtrem » permet aux clients âgés de 10 à 25 ans de bénéficier d'un abonnement mensuel au Service Orange incluant un forfait prépayé bloqué de communications voix/data et de services multimédia (SMS/MMS, accès Internet, TV...). Toutes les communications passées sont déduites du forfait. Lorsque le forfait mensuel est épuisé, le Client peut recharger son compte selon les modes de rechargement décrits dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur et notamment à l'aide de recharges prépayées en se conformant aux instructions figurant sur ces recharges, à

l'aide de sa carte bancaire ou sur l'espace en ligne sur le site internet d'OC. Les tarifs des forfaits Xtrem et de leurs rechargements sont indiqués dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur.

### **Forfaits Max**

L'offre « max » permet de bénéficier d'un abonnement mensuel au Service Orange incluant un forfait de communications voix/data postpayé (non bloqué) et de services multimédia (SMS/MMS, accès Internet, TV...). Toutes les communications depuis la zone locale sont décomptées du forfait. Les communications au-delà du forfait sont décomptées et facturées dans les conditions et tarifs indiqués dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur. Les tarifs des forfaits max sont indiqués dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur.

### **Forfaits Internet Everywhere**

L'offre « Internet everywhere » permet au Client possédant un ordinateur compatible, à partir d'un Terminal (clé USB) compatible et conçu pour recevoir la carte SIM remise au Client, en se connectant à l'Internet, d'effectuer des communications data exclusivement et des échanges de données sur les réseaux GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+ d'OC et sur les réseaux GSM, GPRS, EDGE, 3G, 3G+ d'opérateurs étrangers qui ont conclu un accord d'itinérance internationale avec OC. En fonction du forfait (prépayé bloqué rechargeable ou illimité

au sens de l'article 17 infra) choisi par le Client le service d'itinérance peut ne pas être accessible ; il appartient au Client de vérifier la disponibilité du service itinérance dans la fiche tarifaire en vigueur, sur le site Internet d'OC, auprès de tout Distributeur agréé et/ou auprès du Service Clients d'OC. L'offre « Internet everywhere » permet de bénéficier d'un abonnement mensuel au Service Orange incluant un forfait exclusivement data, prépayé bloqué (rechargeable) ou illimité au sens de l'article 17 infra.

Toutes les communications passées depuis la zone locale sont déduites du forfait. Les communications au-delà du forfait sont décomptées et facturées dans les conditions et tarifs fixés dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur. Les conditions et tarifs des forfaits Internet everywhere sont indiqués dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur. L'attention du Client est attirée sur le fait qu'il lui appartient de suivre l'état de sa consommation (durée effective de connexions et/ou volume de data) avec le « suivi conso » gratuit (SMS avec le texte « conso » au n° court 300 et/ou depuis l'interface Orange de l'ordinateur compatible) et de s'assurer de la nature des protocoles des sites Internet visités, certains protocoles étant interdits.

#### **Forfaits iPhone**

L'offre 3G+ pour iPhone permet au Client possédant un iPhone 3G+ de bénéficier d'un abonnement mensuel au Service Orange incluant un forfait de communications voix/SMS/data/WiFi/visiophonie / TV postpayé (non bloqué) pouvant comprendre des communications voix/data

illimitées au sens de l'article 17 infra.

Toutes les communications passées depuis la zone locale sont déduites du forfait. Les communications au-delà du forfait sont décomptées et facturées dans les conditions et tarifs indiqués dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur. Les tarifs des forfaits 3G+ pour iPhone sont indiqués dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur.

Pour les possesseurs d'un iPhone, une fois l'abonnement Orange pour iPhone activé sur le réseau d'Orange, le Client doit télécharger et installer le logiciel iTunes sur son ordinateur (disponible depuis [www.apple.com/fr/downloads/](http://www.apple.com/fr/downloads/))

puis créer un compte iTunes (la création de l'iTunes Store est facultative dans le cadre de l'activation de l'iPhone). Le Client doit ensuite synchroniser son terminal iPhone avec le logiciel « iTunes » (en le connectant avec son câble USB sur son ordinateur). Après synchronisation du terminal iPhone sur iTunes Store, celui-ci est activé et le Client peut accéder aux fonctionnalités de son offre pour iPhone. Pour permettre l'activation et les mises à jour du terminal iPhone, le Client autorise expressément OC à transférer à Apple Inc aux Etats-Unis certaines informations le concernant. Le Client peut s'opposer au transfert de ces informations dans les conditions prévues à l'article 15 des présentes Conditions Générales. Dans ce cas, l'activation et/ou la mise à jour de son terminal iPhone ne pourra pas être effectuée.

#### **Article 1. Terminologie**

**CARTE SIM :** Carte à microprocesseur. Elle constitue un module qui identifie techniquement et individualise le Client sur le réseau d'OC.

**CLIENT :** Le Client est la personne physique majeure ou

morale signataire du présent contrat devant agir en « bon père de famille » et pour ses besoins propres.

#### **COMMUNICATIONS :**

Désigne indifféremment les communications voix et/ou data (transmission de données).

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

**GSM :** Global System for Mobile Communication. Norme européenne de transmission de données radiotéléphoniques mobiles. La norme GSM permet de communiquer oralement, d'échanger des SMS et d'accéder à Internet avec un débit limité.

**GPRS :** General Packet Radio Service. Norme de transmission de données radiotéléphoniques mobiles en mode paquet. La technologie GPRS permet d'accéder à Internet avec des débits plus importants qu'en mode GSM et d'échanger des MMS.

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

**PEER TO PEER :** Désigne une technologie d'échange de fichiers entre internautes, permettant à deux ordinateurs reliés à Internet de communiquer directement l'un avec l'autre sans passer par un serveur central.

**SERVICE :** service de radio-communications fourni par l'opérateur OC permettant au Client d'accéder par voie hertzienne au réseau public de télé-communications à partir de d'un terminal agréé GSM conçu pour recevoir la carte SIM/USIM remise au Client (ci-après le « Service »).

**SITE :** Serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à

Internet à l'adresse suivante : [www.orange Caraïbe.com](http://www.orange Caraïbe.com).

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

**TERMINAL** : Equipement mobile agréé GSM et/ou GPRS et/ou EDGE et/ou Wifi et/ou 3G et/ou 3G+ permettant de recevoir une carte SIM en vue d'émettre et recevoir des communications. Il s'agit par exemple d'un téléphone mobile, d'un modem GSM, d'un PDA, d'une clé USB...

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

**WAP** : Wireless Application Protocol. Protocole de communication à bas débit qui permet d'accéder à des informations issues de l'Internet dans un format adapté au mobile.

**ZONE LOCALE** : Martinique, Guadeloupe, Guyane française, île de Saint Martin, île de Saint-Barthélemy.

## Article 2. Objet

Le présent Contrat a pour objet de définir les droits et obligations du Client et de l'Opérateur dans le cadre de la fourniture du Service et/ou d'un Terminal au Client. Le Service permet au Client d'émettre et de recevoir des communications en mobilité à partir d'un Terminal et de bénéficier des services et/ou options Orange. L'utilisation du Service est strictement limitée aux 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.

L'abonnement au Service comporte l'usage d'un ou plusieurs numéro(s) d'appel(s) attribué(s) par OC. Chaque numéro d'appel n'étant qu'un élément technique du contrat d'abonnement, tout nouveau Contrat comporte l'usage d'un autre numéro d'appel. Le numéro d'appel reste la propriété d'OC ; il n'est pas cessible sauf accord préalable et écrit d'OC ; son utilisation est strictement réservée aux besoins propres et privés du Client.

## Article 3. Conditions de souscription

3.1 La souscription du Contrat s'effectue auprès d'OC ou d'un Distributeur agréé par OC.

3.2 Le Client doit 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 ;

- une autorisation de prélèvement automatique signée et 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.

- 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) ;

- une autorisation de prélèvement automatique signée et un relevé d'identité bancaire (RIB) ou postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE) obligatoirement d'un compte courant au nom de la personne morale. L'établissement bancaire ou postal ou de caisse d'épargne doit être domicilié en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Saint-Martin, Saint-Barthélemy ou France hexagonale.

3.3 En outre, **lors de la souscription**, le Client s'engage à payer pour :

a) toutes les formules d'abonnement :

- les frais de souscription dont le montant est indiqué dans la

fiche tarifaire d'OC en vigueur.

b) les formules d'abonnement prépayées :

- la redevance mensuelle d'abonnement incluant le forfait de communications en cours.

Ce paiement s'effectuera par carte bancaire ou en espèces.

c) les formules d'abonnement postpayées :

- le cas échéant, un dépôt de garantie conformément aux dispositions de l'article 4 ci-après, dont le montant est indiqué dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur.

3.4 OC se réserve le droit de ne pas homologuer une demande d'abonnement émanant d'une personne physique ou morale si toutes les pièces justificatives et/ou les sommes visées à l'article 3.2 et 3.3 n'ont pas été reçues par OC ou son Distributeur.

3.5 Les dettes nées au titre d'autre(s) contrat(s) d'abonnement souscrit(s) auprès d'OC doivent être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau Contrat au service Orange mobile. A défaut, et en l'absence de contestation sérieuse de la dette, OC se réserve le droit de suspendre le Service. Si le non paiement persiste, OC se réserve la possibilité de résilier de plein droit le Contrat à l'issue d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date de la suspension après information préalable du Client valant mise en demeure de payer. Dans cette hypothèse, le Client reste redevable des redevances d'abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'engagement lesquelles deviennent immédiatement exigibles.

3.6 En toute hypothèse, OC pourra refuser la souscription de tout nouveau Contrat pour des motifs légitimes tels que défaut de garanties satisfaisantes pour OC conformément à l'article 4 ci-après, mauvaise foi du Client, insultes, violences, harcèlement.

3.7 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.

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 un abonnement mobile Orange et renvoyé son Contrat mobile Orange dûment signé et accompagné des pièces justificatives demandées à OC dans un délai de huit (8) jours ouvrés à partir de la commande. A défaut, le Client sera réputé avoir choisi l'achat du Terminal sans abonnement et perdra le bénéfice du prix préférentiel. En conséquence, le Client sera débité par OC de la différence entre le prix du Terminal sans abonnement (le paiement dû) et le prix préférentiel (le paiement déjà effectué). Ce débit interviendra après l'expiration du délai de huit (8) jours susmentionné et 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 sans abonnement à partir de ses coordonnées bancaires communiquées à l'étape de paiement.

3.8 Le Contrat est conclu sous les conditions résolutoires suivantes :

- non réception par OC ou son Distributeur d'un exemplaire des conditions particulières d'abonnement dûment rempli et signé par le Client et/ou de l'une des pièces justificatives et/ou des sommes visées à l'article 3.2 et 3.3.

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

#### Article 4. Dépôt de garantie

4.1. Lors de la souscription au Contrat, l'Opérateur peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie (en cas de prélèvement automatique ce dernier intervient sous huit (8) jours à compter de ladite souscription). Le montant du dépôt de garantie propre à chaque formule d'abonnement est indiqué dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur.

4.2 Un dépôt de garantie majoré dont le montant est indiqué dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur, est versé par le Client dans les cas suivants:

- Client pour lequel un dossier a déjà été transmis à un des cabinets de recouvrement extérieur de OC ;
- Client débiteur ou ayant eu un incident de paiement au titre d'un autre Contrat souscrit auprès de OC ;
- Si OC a régulièrement obtenu des informations concrètes, notamment émanant d'un réseau partenaire, qui lui permettent de douter de la solvabilité ou de la rigueur en matière de paiement du Client ;
- Client inscrit au fichier PREVENTEL ;
- Client souscrivant l'option Orange monde.

4.3 Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêt.

4.4 Le dépôt de garantie ne constitue pas un paiement anticipé et ne sert en aucun cas d'acompte déductible du montant des factures.

4.5 Le dépôt de garantie est restitué au Client dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de sa dernière facture et sous réserve du paiement de toutes sommes dues, une compensation pouvant s'effectuer à ce titre. Le remboursement par OC s'effectue par virement bancaire ou par chèque.

#### Article 5. Prise d'effet et durée du Contrat

Toute demande d'abonnement est soumise à une étude financière avant acceptation par OC qui dispose d'un délai de deux (2) jours pour accepter la demande d'abonnement.

5.1 Le Contrat est réputé conclu et prend effet dès la date de mise en service de la ligne par OC. Les redevances d'abonnement périodiques sont dues à compter de cette date.

#### **5.2 LE CONTRAT EST CONCLU POUR UNE DUREE INDETERMINEE AVEC OU SANS PERIODE INITIALE MINIMALE D'ENGAGEMENT SELON L'OFFRE SOUSCRITE PAR LE CLIENT.**

Lorsque le contrat est conclu avec une période initiale d'engagement, cette période est au minimum d'un an.

5.3 Le Contrat d'abonnement n'est pas cessible sauf accord préalable et écrit de OC.

5.4 Lorsque le Client a souscrit des prestations optionnelles ou des offres de fidélité, les dispositions contractuelles ayant trait à ces options et/ou offres suivent l'effet du présent Contrat principal sauf mention contraire.

5.5 La mise en service de la ligne s'effectue au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription, 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 Euros nets. 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 dépassement dudit délai.

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.

5.6 Le Client peut changer d'offre d'abonnement. Le changement d'une offre d'abonnement avec une période d'engagement vers une offre d'abonnement sans période initiale d'engagement n'est possible qu'à la fin de la période d'engagement de l'offre initialement souscrite ; Les changements d'offres sont facturés conformément à la fiche tarifaire d'OC.

#### Article 6. Obligations et responsabilités d'OC

##### 6.1 Obligations d'OC

6.1.1 OC met en place des moyens nécessaires à la bonne marche du service. OC s'engage à satisfaire toute demande de souscription d'abonnement sous réserve des dispositions prévues à l'article 3.4.

6.1.2 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.

##### 6.2 Responsabilités d'OC

6.2.1 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 13 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.

6.2.2 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.

6.2.3 Dans l'hypothèse où OC, hormis notamment les cas prévus aux articles 6.2.1 et 6.2.2 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 6.1.2, 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. 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 3<sup>e</sup> 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.

6.3 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).

#### Article 7. 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.**

7.1 Le Client est responsable du parfait paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Contrat en

contrepartie des services et options qui lui sont fournis par OC et s'engage à payer ces sommes conformément à l'article 9 des présentes Conditions Générales.

7.2 Le Client s'engage à utiliser la carte SIM conformément aux dispositions de l'article 12 des présentes Conditions Générales d'Abonnement.

7.3 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.

7.4 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 COORDONNEES 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 15.

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

7.5 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.

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

7.7 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.

7.8 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.

7.9 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.

7.10 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.

**7.11 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 10 et 14 des présentes.**

**Les communications interdites émises jusqu'à la suspension sont décomptées et facturées du forfait ou hors forfait en fonction de l'offre choisie par le Client.**

7.12 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.

## Article 8. Tarifs et facturation

8.1 Le descriptif des offres et leurs tarifs figurent :

- dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur ;
- sur le site Internet d'OC ;
- sur les documentations commerciales d'OC.

Ils sont également disponibles auprès du Service Clients d'OC et de tout Distributeur agréé OC.

8.2 L'Opérateur peut être amené, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en

vigueur. Le Client peut résilier le Contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification, dans les termes de l'article L.121-84 du Code de la consommation.

8.3 Chaque formule d'abonnement fait l'objet d'une offre tarifaire particulière indiquée dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur. En cas de demande de changement de formule d'abonnement, le tarif de la nouvelle formule d'abonnement est appliqué le premier jour du nouveau cycle de facturation suivant la demande. Le changement de formule d'abonnement n'est autorisé qu'une fois par cycle de facturation et est facturé conformément au tarif indiqué dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur.

8.4 Les factures comprennent :

- les redevances mensuelles d'abonnement pouvant inclure un forfait de communications et perçues d'avance pour la période de facturation suivante, étant précisé que la première facture peut également comporter un rappel d'abonnement, de forfait ou d'option calculé au prorata temporis à compter de la date d'effet du contrat ;
- les prestations optionnelles complémentaires perçues d'avance pour la période de facturation suivante ;
- les frais de mise en service de la ligne ;
- le dépôt de garantie le cas échéant,
- les communications passées, y compris celles mentionnées à l'article 7.11 ;
- les services ponctuels ou occasionnels le cas échéant ;
- les autres frais dus au titre du présent contrat dont les montants figurent dans la fiche tarifaire d'OC.

En cas de résiliation du présent Contrat, les sommes perçues d'avance seront remboursées dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la dernière facture déduction faite, le cas échéant, des sommes restant dues à OC par le Client qui pourront faire l'objet d'une compensation.

8.5 Les factures sont mensuelles, payables en euros. Le point de départ de la facturation est la date de mise en service de la ligne. Lorsque l'importance du montant des factures le justifie, une avance sur consommation pourra être demandée au Client après information du seuil atteint. OC pourra procéder à la suspension du Service ou, le cas échéant, limiter l'accès au Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation viendra en déduction des sommes dues et à venir du Client ; en cas de résiliation du Contrat, elle sera remboursée au plus tard dans le délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture sous réserve du complet paiement des sommes dues qui pourront faire l'objet d'une compensation.

8.6 Facturation détaillée : La facturation détaillée peut être fournie par OC sur demande expresse du Client lors de la souscription au Contrat ou en cours d'exécution, en ce cas, la demande peut être formulée par tout moyen. La facturation détaillée gratuite est fournie pour une période correspondant à un minimum de quatre (4) mois consécutifs. La facturation détaillée permet au Client d'obtenir le détail des communications émises à partir de sa carte SIM. Les appels du Client à destination des numéros gratuits et les communications

n'apparaissent pas sur la facture détaillée.

Le détail des communications mentionne : le numéro appelé (les 4 derniers chiffres ne sont pas indiqués, à moins que le Client n'ait expressément demandé que cela soit le cas) - non applicable aux offres data-, la date de l'appel (mois, jours, heures, minutes, secondes), la destination ou la catégorie de l'appel, le nombre d'unités de référence ou la durée (réelle et facturée), le tarif applicable (et options, remises, promotions éventuelles), le montant TTC.

#### Article 9. Modalités de paiement

9.1 Le Client s'engage à payer sa facture au plus tard à la date limite de paiement figurant sur cette dernière.

Le règlement s'effectue selon le mode de paiement choisi par le Client aux conditions particulières.

En cas de prélèvement automatique, celui-ci peut être effectué à partir de la date d'émission de la facture. Le Client s'engage à laisser sur son compte bancaire la provision suffisante au paiement de ses factures. Les paiements en espèces peuvent être exécutés auprès des centres clientèle OC ou auprès des services de La Poste par mandat compte. Le Client choisissant ce mode de paiement veillera à noter sans erreur le code CCP d'OC (CCP Guadeloupe : 70833R – CCP Martinique et Guyane : 70835T) ainsi que son numéro de Client et/ou son numéro de mobile. A défaut, OC ne peut être responsable du non-enregistrement ou du retard de l'enregistrement du paiement dans le compte Client afférent. Les paiements par chèques peuvent être effectués auprès des centres clientèle OC ou par courrier (adresse postale OC en Guadeloupe : BP 2203 - 97196 Jarry Cedex ; en Martinique : BP 251- 97285 Lamentin cedex 2 ; en Guyane : BP 581 – 97334 Cayenne). Le Client choisissant

ce mode de paiement veillera à noter correctement son numéro de Client et/ou son numéro de mobile. A défaut, OC ne peut être responsable du non-enregistrement ou du retard de l'enregistrement du paiement dans le compte Client afférent. Les factures sont payables nettes, sans escompte.

9.2 En cas de retard ou de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement figurant sur celle-ci, les sommes dues pourront être majorées à compter du premier jour de retard. En outre, les frais d'impayés et plus généralement les frais de toutes sortes engendrés pour le recouvrement des sommes dues sont à la charge du Client, sauf dispositions légales ou réglementaires contraires. Toutes ces sommes et majorations seront payables à réception d'un avis de débit.

9.3 OC n'est pas responsable des délais d'acheminement postaux. Le Client qui n'a pas reçu sa facture mensuelle dans le délai habituel n'est pas dispensé de son paiement : il doit se procurer un duplicata auprès du Service Clients afin d'effectuer le règlement en temps utile.

9.4 En cas de recours à un tiers payeur autorisé par OC, celui-ci doit également fournir les documents et/ou les sommes mentionnées aux articles 3 et 4 supra. Il est soumis au respect des dispositions du présent article.

9.5 En cas de défaillance de paiement du tiers payeur, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

9.6 En cas d'impayés ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL mentionné à l'article 15.3.

#### Article 10. Suspension du Service

10.1 En cas de retard de paiement total ou partiel par le Client ou le tiers payeur d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai indiqué sur ladite lettre, OC peut suspendre la fourniture du Service.

En cas de besoin, OC se réserve le droit de remplacer et/ou compléter les lettres de rappel par tout autre moyen approprié (messages vocaux sur répondeur, messages écrits sur le téléphone mobile).

10.2 Tout incident de paiement (chèque impayé, rejet de prélèvement ou de débit de carte bancaire...) entraîne, dès la constatation par OC de l'impayé, la suspension de la fourniture du Service.

10.3 Si aucun paiement n'intervient dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension de la fourniture du Service, OC se réserve la possibilité de résilier de plein droit le Contrat après information préalable du Client valant mise en demeure de payer. Les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'engagement deviennent immédiatement exigibles.

10.4 Les dettes dues au titre d'un contrat d'abonnement d'OC peuvent être reportées sur un autre contrat d'abonnement dont le Client est titulaire.

10.5 Les frais afférents à chaque incident de paiement seront refacturés au Client.

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

10.7 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 d'OC en vigueur.

10.8 Les redevances d'abonnement restent dues par le Client pendant toutes les périodes de suspension, de même que le montant des communications passées avant la suspension.

#### Article 11. Contestation de facture

Le décompte des éléments de facturation enregistré et établi par les systèmes d'information d'OC et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. 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.

Toute contestation de facture doit être faite par écrit au Service Clients OC et doit comporter les mentions suivantes : numéro de compte Client figurant sur la facture, numéro de la facture contestée, référence des appels contestés (numéros appelés, date, heure).

La contestation par le Client de la facture ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement ; toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un crédit (avoir) venant en déduction de la facture suivante.

#### Article 12. Carte SIM/USIM

12.1 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.

12.2 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).

12.3 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.

12.4 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 14.3.

12.5 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.

12.6 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 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 et les redevances d'abonnement sont

dues à OC. Le Client reste responsable du paiement de ses factures dans les conditions indiquées à l'article 10.

La ligne est remise en service à la demande du Client. A cet effet, OC ou un Distributeur agréé 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.

12.7 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.

12.8 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 d'OC en vigueur.

### Article 13. 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.

#### Article 14. Fin de Contrat – Résiliation

14.1 Le Client peut résilier son Contrat en appelant le Service Clients ; la résiliation sera effective dix (10) jours plus tard, décomptés à compter de la réception de sa demande par le Service Clients. Le Client pourra ainsi obtenir toute information sur cette résiliation. Le Client peut confirmer sa demande de résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Clients; à défaut, en cas de litige, l'article 18.1 s'applique.

14.2 Si le Client souhaite résilier son Contrat avant l'expiration de cette période initiale et hormis les cas prévus aux articles 14.2.1 et 14.2.2 ci-après, il est redevable du montant des redevances d'abonnements, avec ou sans forfait, restant à courir sur cette période ; ces redevances avec ou sans forfait deviennent alors immédiatement exigibles.

14.2.1 Le Client peut mettre fin à son Contrat à compter de la notification par OC de la modification contractuelle conformément à l'article 18.2 et notamment en cas de hausse tarifaire prévue à l'article 8.2. Le Contrat prend alors fin dans un délai de huit (8) jours maximum à compter de la réception par OC de la demande du Client. Dans l'intervalle, le Client reste

redevable du montant de son abonnement en cours, avec ou sans forfait, ainsi que du montant des communications passées le cas échéant.

14.2.2 Le Client peut mettre fin à son Contrat pendant la période initiale prévue à l'article 5 pour motif légitime figurant la liste non limitative ci-dessous :

- souscription du Service dans une zone où le Service est inaccessible depuis le domicile, et sous réserve que la demande soit faite dans un délai de sept (7) jours à compter de la mise en service de la ligne ;

- déménagement dans la Zone locale où le service est inaccessible depuis son nouveau domicile ;

- déménagement à l'étranger ou en France hexagonale, pour une longue durée ;

- maladie ou handicap physique ou autre rendant impossible l'usage du service ;

- mise en détention, pour une durée minimum de trois mois, dans un établissement pénitentiaire ;

- faillite personnelle, mise en œuvre d'une procédure de sauvegarde, d'une procédure de redressement judiciaire du Client ;

- surendettement ayant entraîné une notification de recevabilité du Client en commission de Surendettement des particuliers

- licenciement du client consommateur en contrat de travail à durée indéterminée ;

- décès du client consommateur, incluant les contrats souscrits pour son conjoint, ascendant direct ou un descendant direct qui décède ;

- cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la cour de cassation affectant le client.

Pour que sa demande soit prise en compte, le Client doit alors faire parvenir à OC, dans un délai de un (1) mois à compter de la date de l'événement, toutes les pièces justificatives de sa demande. Le Contrat prend alors fin dans un délai de

huit (8) jours maximum à compter de la réception par OC des pièces justificatives.

14.3 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 autre que le défaut de paiement, 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 7.1.4. ;

- cessation partielle ou totale de l'activité du Client notamment suivie d'une liquidation amiable.

14.4 Le Contrat d'abonnement peut être résilié de plein droit par OC conformément à l'article 10 en cas de non-paiement dans le délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, ou en cas de retrait des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service.

14.5 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 13.

14.6 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.

14.7 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.

14.8 Les frais de résiliation peuvent être facturés conformément au tarif indiqué dans la fiche tarifaire d'OC en vigueur le cas échéant.

#### Article 15. Informatique et Libertés – Annuaire

15.1 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 notamment les données de trafic, en vue de développer et de commercialiser des produits et services. Sauf opposition expresse du Client faite dans les conditions mentionnées à l'article 15.2, 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 15.1.

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.

15.2 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.

15.3 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.

15.4 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.

## Article 16. 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.

### 16.1 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 et, le cas échéant, le montant des communications passées hors 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.

### 16.2 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.

### 16.3 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.

### 16.4 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.

### 16.5 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 (14) 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 (3) 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 (14) 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 10 et 14 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.

#### 16.6 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.

#### 16.7 Mini-Messages

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

16.7.1 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 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.

16.7.2 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.

16.7.3 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.

16.7.4 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.

#### 16.8 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.

#### 16.9 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.

#### Article 17. 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 les offres prépayées, ces communications ne sont possibles que si le crédit de communications est positif. Les appels voix et SMS 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 10 et 14 des présentes.

#### Article 18. Dispositions diverses

18.1 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. 18.2 OC peut être amenée, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications des caractéristiques du Service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur (par SMS, mention sur sa facture, affichage en boutique, encart sur Internet, etc) Dans ce cas, le Client peut résilier son contrat sans frais dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification, conformément aux dispositions de l'article L. 121-84 du Code de la consommation. Par suite, ces nouvelles Conditions Générales d'Abonnement annuleront et remplaceront les précédentes. Les Conditions Générales d'Abonnement sont disponibles auprès du Service Clients Orange, de tout Distributeur agréé OC et sur le site Internet d'OC.

#### 18.3 Règlement des litiges

Orange Caraïbe 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 sur la facture du Client et 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.

18.4 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.

\* \* \*