

# **Sosh par Orange.**

Conditions générales d'abonnement  
des services internet et mobile au  
5 février 2026.

Adaptation, mise en page et impression caractères  
agrandis : HandiCaPZéro.

## **Sommaire.**

<b>Article 1. Définitions.....</b>	<b>3</b>
<b>Article 2. Souscription du contrat. ....</b>	<b>5</b>
<b>Article 3. Dépôt de garantie. ....</b>	<b>8</b>
<b>Article 4. Durée du contrat.....</b>	<b>10</b>
<b>Article 5. Description du service.....</b>	<b>11</b>
<b>Article 6. Équipements. ....</b>	<b>13</b>
<b>Article 7. Raccordement et Mise en Service..</b>	<b>17</b>
<b>Article 8. Facturation et paiement.....</b>	<b>24</b>
<b>Article 9. Engagements du Client.....</b>	<b>32</b>
<b>Article 10. Engagements d'Orange.....</b>	<b>39</b>
<b>Article 11. Débits, Qualité de service.....</b>	<b>41</b>
<b>Article 12. Suspension du Contrat.....</b>	<b>51</b>
<b>Article 13. Résiliation du Contrat. ....</b>	<b>53</b>
<b>Article 14. Restitution des Équipements.....</b>	<b>60</b>
<b>Article 15. Portabilité du numéro. ....</b>	<b>63</b>
<b>Article 16. Annuaire. ....</b>	<b>66</b>
<b>Article 17. Cession du Contrat. ....</b>	<b>70</b>
<b>Article 18. Règlement des litiges.....</b>	<b>70</b>
<b>Article 19. Informations diverses. ....</b>	<b>71</b>

## **Article 1. Définitions.**

Les termes ci-après ont la signification suivante sauf précision contraire dans le Contrat :

Client, désigne une personne physique :

- (pour le Service Internet) dont l'adresse d'installation à son domicile, fournie lors de la souscription du Contrat, est située en France métropolitaine dans la Zone de couverture et utilisant le Service Internet pour un usage strictement personnel et privé,
- (pour le Service Mobile) pouvant justifier, lors de la souscription du Contrat, d'un lieu de résidence en France métropolitaine ou d'un lien stable avec la France métropolitaine (en justifiant par exemple : d'un emploi non temporaire et à temps complet ou inscription dans un établissement d'enseignement à temps complet) et utilisant le Service mobile pour un usage strictement personnel et privé.

Contrat : désigne les présentes conditions générales d'abonnement et ses annexes,

le formulaire de souscription du Service ainsi que tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et partagé avec le Client à l'occasion de la souscription au Service.

Équipement : désigne les équipements propriété d'Orange nécessaires pour la fourniture du Service comprenant pour le Service Internet : la Livebox, le cas échéant le décodeur TV, le boîtier fibre, le répéteur, l'airbox et pour le Service Mobile la carte SIM ou eSIM ou le mobile de prêt.

Matériel : désigne les matériels propriété du Client nécessaire pour l'utilisation du Service et compatible avec les technologies mobile ou fixe utilisées par Orange (dont téléviseur, ordinateur, terminal téléphonique fixe ou mobile, etc.).

Service Mobile : ensemble des prestations décrites dans le Contrat, fournies par Orange au Client via un réseau mobile dans la Zone de couverture.

Service Internet : ensemble des prestations décrites dans le Contrat, fournis par Orange au Client via un réseau fixe dans la Zone de couverture.

Service : service Internet et/ou Mobile.

Zone(s) de couverture : zones géographiques en France métropolitaine au sein desquelles le Service est disponible commercialement.

## **Article 2. Souscription du contrat.**

2.1. Pour souscrire un Contrat, le Client doit présenter les documents justificatifs suivants :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'État français ou carte d'identité d'un pays de l'Union Européenne, de la Suisse, Andorre ou Monaco en cours de validité) ou passeport en cours de validité (passeport délivré par l'État français ou passeport d'un pays de l'Union Européenne, de la Suisse, Andorre ou Monaco en cours de validité ou passeport délivré

par un autre pays avec un visa de longue durée),  
carte de résident ou de séjour délivrée par l'État  
français en cours de validité,

- à des fins de lutte contre la fraude, un relevé  
d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire du  
Contrat.
- un justificatif de domicile à son nom.

2.2. En cas de souscription à distance, le Client  
doit transmettre à Orange, si cela lui est demandé  
et au plus tard dans un délai de  
15 jours à compter de la date de souscription du  
Contrat, les copies recto verso des pièces  
justificatives listées à l'article 2.1, un exemplaire  
du Contrat accompagné du mandat de prélèvement  
SEPA renseignés.

À défaut, Orange pourra suspendre le Contrat dans  
les conditions de l'article 12.2. Dans le cas où le  
Client a acheté un Matériel associé à la  
souscription du Service, le Client sera alors facturé  
par Orange de la différence entre le prix du  
Matériel sans souscription du Service (le paiement

dû) et le prix déjà payé du Matériel. Cette facturation et le débit interviendront au plus tard sous 90 jours à compter du défaut de communication des pièces justificatives. Dans ce cadre, le Client autorise Orange à le débiter de la somme ainsi facturée, à partir des coordonnées bancaires qu'il a communiquées à l'occasion de son achat à distance.

2.3. Le Client qui souscrit le Contrat à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service clients dans un délai de 21 jours calendaires à compter de la date de cette souscription (14 jours calendaires pour le Service Internet sans achat de produit). Dans cette hypothèse, les Équipements doivent être retournés dans les 14 jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante : Kuehne + Nagel Logistics/FTT, Service retour, Distripôle zone d'activité Paris Sud, Secteur 3 Bât A, 77127 Lieusaint.

Les frais de retour des Équipements sont à la charge du Client. En cas de non-restitution,

l'article "Restitution des Équipements" des présentes s'applique.

Orange facturera au Client le Service fourni (un prorata d'abonnement et les communications hors ou au-delà hors forfait) pendant le délai de rétractation.

### **Article 3. Dépôt de garantie.**

Dans les 2 jours ouvrés suivant la conclusion du Contrat et dans les situations suivantes, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie si le Client :

- est sans justificatif de domicile fixe à son nom sur le territoire français,
- présente un titre de séjour mentionnant une adresse différente de celle figurant sur le justificatif de domicile fixe,
- ne peut produire ni chèque ni relevé d'identité bancaire ou postal à son nom, ou relève d'un établissement financier d'un pays ne faisant pas partie de la zone SEPA,



- est un nouveau client d'Orange ou déjà client d'Orange au titre d'un autre contrat souscrit depuis moins de 60 jours,
- a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et il reste redevable d'un impayé à ce titre,
- a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et a vu ce contrat résilié pour : n'avoir pas renvoyé les justificatifs demandés par Orange ; avoir fourni de fausses informations d'identification ; avoir eu un usage détourné du Service au sens de l'article "Constituent un détournement d'usage du Service" des présentes,
- souhaite payer au moyen d'un compte bancaire prépayé,
- est inscrit au fichier Préventel ; ou,
- présente un passeport étranger sans visa longue durée, hors l'union européenne, la Suisse, Andorre et Monaco.

Dans les deux premiers cas, le dépôt de garantie sera restitué à la demande du Client dans un délai

maximum de 1 mois à compter de la date de fourniture du justificatif.

Pour tous les autres cas, si pendant 12 mois le Client n'a pas eu d'incident de paiement, le dépôt de garantie lui sera restitué sur demande dans les 10 jours.

Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué conformément à la demande d'Orange, le Contrat sera résilié de plein droit et sans délai, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

La somme déposée ne porte aucun intérêt. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par virement, ou par chèque en l'absence de coordonnées bancaires du Client.

## **Article 4. Durée du contrat.**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période d'engagement, selon les

conditions du Service souscrit par le Client et prend effet à la date de conclusion du Contrat.

## **Article 5. Description du service.**

Le Service Internet comprend :

- un service d'accès à internet,
- le cas échéant, un service de communications vocales et d'accès à Orange TV.

Le Service Mobile comprend :

- un service d'accès à internet,
- le cas échéant, un service de communications fondé sur la numérotation (vocales et messages).

Le Service est accessible sous réserve d'éligibilité, dans les Zones de couverture au moyen d'un Équipement et d'un Matériel compatibles. Orange peut procéder au remplacement des Équipements remis aux clients pour continuer à leur fournir le Service ou à en améliorer la fourniture.

Le Service comprend des services inclus dans le prix forfaitaire mensuel du Contrat souscrit par le

Client et peut permettre aussi d'accéder à des services hors forfait ou au-delà du forfait et dont les prix, susceptibles d'évolution, sont définis dans la documentation tarifaire en vigueur au moment de l'utilisation par le Client de ce service hors forfait ou au-delà du forfait. Cette documentation tarifaire est disponible sur le site Orange.fr.

Par ailleurs, Orange peut facturer des frais liés à des actes de gestion demandés par le Client, notamment en fonction du moyen de paiement choisi par le Client. Ces actes de gestion et leur montant sont définis dans la documentation tarifaire en vigueur au moment où le client sollicite la réalisation de ces actes de gestion.

Le Service Mobile est également disponible, avec une tarification spécifique, dans la zone de couverture des réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels Orange a un accord d'itinérance, sous réserve d'un Contrat compatible, d'un Matériel compatible et des capacités techniques de ces réseaux.

## **Article 6. Équipements.**

6.1. Le Client, pour accéder au Service, doit utiliser les Équipements remis par Orange selon les modalités précisées par Orange. A compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée du Contrat, le Client est gardien de ces derniers. En cette qualité, il est responsable de tous dommages causés.

En cas de vol, perte ou détérioration des Équipements, le Client est redevable des sommes détaillées à l'article "Restitution des Équipements" des présentes. Les Équipements ne peuvent être ni cédés ni loués par le Client.

6.2. Pour le Service Mobile, le Client est seul responsable de la carte SIM ou carte e-SIM et des usages qui pourront être effectués, notamment des services de tiers qui y sont hébergés (paiement, etc.).

Le Client s'engage à informer sans délai Orange (via son espace client ou le service clients)

de la perte ou du vol de la carte SIM afin de permettre une suspension rapide du Service mobile.

Pendant le délai de suspension, les redevances d'abonnement du Service restent dues.

Par ailleurs, dès le constat du vol, le Client doit faire un dépôt de plainte relatif à ce vol auprès des autorités compétentes. Le Client peut bénéficier du remboursement de son forfait et de ses options au prorata de la durée de suspension dans la limite d'un mois et d'une fois par an.

6.3. Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou proposés à la location par Orange selon la documentation tarifaire en vigueur.

Dans le cas où le Client souhaiterait échanger son Équipement, les modalités d'échange sont disponibles en point de vente et sur [orange.fr](http://orange.fr) "assistance", des frais d'échange pourront être facturés. Il peut s'avérer que des Équipements fournis par Orange doivent être remplacés au cours

du Contrat afin de maintenir ou d'optimiser la qualité du Service. Orange mettra en place les moyens adaptés afin de remplacer ces Équipements à charge pour le Client de faire en sorte de permettre ce remplacement. À défaut, Orange ne pourra maintenir le niveau de qualité du Service.

En cas de dysfonctionnement des Équipements non imputable au Client, Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de service après-vente que lui indiquera Orange.

6.4. Lorsque l'utilisation du Service ne nécessite plus l'utilisation du/des Équipement(s), ou en cas de résiliation du Contrat, le Client restitue l(es) Équipement(s) concerné(s) complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement dans les conditions qui lui seront indiquées par Orange.

À réception, le Client recevra une confirmation attestant de la restitution effective. En cas de non-

restitution des Équipements à l'issue d'un délai de 1 mois à compter de la résiliation du Contrat, du changement d'Équipement ou de Contrat (ou d'option) qui ne nécessite plus l'utilisation des Équipements, et après l'envoi d'une mise en demeure, restée sans effet pendant un délai de 7 jours à compter de sa présentation, le Client sera redevable des sommes indiquées à l'article Restitution des Équipements des présentes.

Dans l'hypothèse d'une résiliation du Contrat avec restitution des Équipements, le Client ayant versé un dépôt de garantie pour le décodeur se le verra restituer (soit par chèque, soit par virement bancaire) dans un délai de 10 jours à compter de la restitution complète et en bon état du décodeur. À défaut, le dépôt de garantie sera conservé en déduction des sommes susceptibles d'être facturées en application de l'article "Restitution des Équipements" des présentes.



En cas de retour d'un Équipement en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, le Client devra s'acquitter des sommes indiquées à l'article "Restitution des Équipements" des présentes.

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues.

## **Article 7. Raccordement et Mise en Service.**

### **7.1. Service Internet.**

#### **7.1.1. Raccordement.**

Dans la zone de couverture de fourniture du Service Internet, Orange détermine les conditions techniques d'accès au réseau internet jusqu'au point de terminaison (prise murale) et propose au Client un raccordement aérien ou souterrain à ce réseau (sous réserve de faisabilité technique ou de

ne pas dépasser une distance supérieure à 500 m entre l'adresse de raccordement et le premier équipement réseau).

Le raccordement est réalisé via l'utilisation par Orange dans la mesure du possible des gaines techniques d'adduction mises à disposition par le Client le jour du rendez-vous avec le technicien, permettant le raccordement jusqu'au point de terminaison. Si des frais de raccordement au réseau sont facturés, leurs conditions et montants seront précisés dans la documentation tarifaire en vigueur.

Le Client doit s'assurer de la présence de gaines techniques et/ou de passages horizontaux permettant le raccordement de son logement au réseau et faire le nécessaire le cas échéant.

Si des travaux préalables au raccordement en partie privative (par exemple pose ou réparation d'une gaine technique d'adduction ; pose ou réparation d'une goulotte ; localisation d'un regard

ou d'un point de blocage, etc.) sont nécessaires, il appartient au Client de les réaliser à ses frais en choisissant le professionnel de son choix.

Le Client est responsable de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de sa résidence permettant son raccordement et la fourniture du Service Internet. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation en cas de détérioration de celles-ci.

Si, lors du déplacement du technicien, ce dernier est dans l'incapacité de réaliser le raccordement du fait de leur absence, le déplacement du technicien sera facturé au Client au tarif et selon les modalités précisées dans la documentation tarifaire en vigueur au moment du déplacement.

Lorsqu'un rendez-vous avec un technicien est nécessaire, le Client s'engage à permettre l'accès à son domicile et, le cas échéant, aux parties communes et obtient au préalable l'ensemble des éventuelles autorisations nécessaires.

En cas d'impossibilité, en l'absence des autorisations nécessaires, en cas d'absence du Client sans motif légitime à un rendez-vous ou lorsque le Client annule le rendez-vous dans les 4 heures ouvrables précédant l'heure effective du rendez-vous, le déplacement du technicien sera facturé au Client au tarif et selon les modalités précisées dans la documentation tarifaire en vigueur au moment du rendez-vous prévu.

En cas d'impossibilité de raccordement et si le Client était déjà un Client d'un Service Internet, alors son Contrat initial sera conservé, sous réserve de disponibilité.

### **7.1.2. Mise en service.**

Le Service Internet est mis en service à compter du raccordement du logement du Client au réseau par Orange. Les redevances mensuelles d'abonnement du Service Internet et les éventuels frais de raccordement seront facturés à compter de la mise en service. Le Client doit procéder au branchement

des Équipements dès que le raccordement est intervenu.

Par dérogation, en cas de changement de technologie ADSL vers le VDSL : la mise en service intervient à partir du branchement des Équipements par le Client ou au plus tard 30 jours après la connexion effective de la ligne desservant son logement au réseau.

Dans le cas où le logement est déjà raccordé, à la fibre et, si la ligne desservant son logement ne nécessite aucune intervention technique, la mise en service sera réalisée automatiquement dès le branchement des Équipements par le Client ou au plus tard 30 jours à compter de la souscription.

Le dépassement de ces délais ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service Internet entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective hors survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Dans l'hypothèse où le déplacement d'un technicien est nécessaire dans le cadre d'une procédure de portage du numéro ou de changement de fournisseur et en cas de non-respect par Orange de la date de rendez-vous de service et d'installation, une indemnité sera versée au Client sur demande, sauf cas de cause étrangère ou du fait du Client ou de report de rendez-vous (ou d'annulation) par le Client moins de 4 heures avant.

Cette indemnité correspond au cinquième du prix mensuel de l'abonnement au Service Internet souscrit par le Client par jour de retard calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client ou jusqu'à ce qu'Orange l'informe de l'impossibilité technique ou administrative pour réaliser le raccordement.

Les Équipements du Service Internet sont liés à l'adresse d'installation. Le Client est informé qu'il

ne peut les déplacer à une autre adresse que celle de l'installation.

### **7.1.3. Déménagement.**

Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Service Internet, sous réserve de déménager au sein d'une Zone de couverture et sous réserve que l'offre correspondante à ce Contrat soit toujours commercialisée par Orange à la date du déménagement.

En cas de déménagement du Client dans un logement éligible à la fibre, cette technologie lui sera proposée. Toutefois, dans le cas où Orange est dans l'impossibilité de raccorder le logement au réseau fibre, le Client pourra choisir de souscrire une offre xDSL en cours de commercialisation ou de résilier sans frais son Contrat.

## **7.2. Service Mobile.**

7.2.1. Pour le Service Mobile, et sous réserve d'une demande par Orange d'un dépôt de garantie dans les conditions de l'article "Dépôt de garantie" des présentes, la mise en service intervient dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la signature du Contrat et de la réception par Orange de l'ensemble des pièces justificatives.

Le dépassement de ce délai imputable à Orange ouvre droit au Client détenant un forfait non bloqué à une indemnisation au choix, d'un crédit de 30 minutes de communications voix en France métropolitaine ou de 3,50 €. Le Client détenant un forfait bloqué peut solliciter, pour sa part, une indemnisation de 3,50 €.

## **Article 8. Facturation et paiement.**

### **8.1. Facturation.**

Le Service et/ou produits, y compris ceux achetés par le Client auprès de tiers, font l'objet



d'une facture. En cas de facture électronique, celle-ci est accessible en ligne, après authentification, sur l'espace client pendant un délai de 12 mois. Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur son adresse électronique de contact.

Une facture sur support papier est disponible au choix du Client.

La somme facturée au titre de l'abonnement du Service pour le premier mois est calculée au prorata du nombre de jours suivant la mise en service du Service.

Le décompte des éléments de facturation établi par Orange et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Orange tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture. Ce qui précède n'interdit pas au Client, qui entendrait contester le décompte des éléments de facturation établi par Orange,

d'apporter la preuve contraire, et ce, par tout moyen légalement admissible.

## **8.2. Paiement.**

8.2.1. Le Client s'engage à payer les sommes facturées via un des moyens de paiement proposés par Orange.

Des frais peuvent être appliqués en cas de rejet du moyen de paiement choisi par le client.

La valeur de ces frais est définie dans la documentation tarifaire en vigueur au moment de l'application de ces frais. Les sommes facturées sont payables au plus tard à la date limite de paiement figurant sur la facture. Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restantes dues à cette date et est égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Elle est calculée sur le montant des sommes restants dues, par périodes indivisibles de 15 jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement.

8.2.2. En cas d'impayés des sommes facturées, les informations du Client qui y sont relatives sont conservées 13 mois en cas de régularisation de l'impayé ou jusqu'à 56 mois à défaut de régularisation. Ces délais courent à compter de la dernière date d'exigibilité s'agissant des informations relatives aux impayés.

Conformément à la réglementation en vigueur le Client peut exercer son droit d'accès et de rectification depuis son espace client ou en s'adressant à : Orange Service Clients, Gestion des Données Personnelles, 33732 Bordeaux Cedex.

8.2.3. Par ailleurs, l'absence de règlement peut également entraîner l'inscription au fichier des impayés géré par le GIE Préventel, accessible aux fournisseurs de services de communications électroniques.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut exercer son droit d'accès et de

rectification, ou émettre des directives sur ses données après son décès, en s'adressant à :  
Service des consultations, TSA 56934,  
95905 Cergy Pontoise Cedex 9, ou par le  
formulaire accessible depuis le site internet  
Préventel ([preventel.fr](http://preventel.fr)).

Les informations du Client relatives à un impayé du Service sont conservées par Orange, pour les besoins du GIE Préventel, jusqu'à 3 ans à compter de la dernière date d'exigibilité, sauf paiement intervenu dans la période pendant laquelle le Client est inscrit dans le fichier du GIE Préventel.

8.2.4. Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

- le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des sommes facturées sur les 6 dernières périodes de facturation,
- le Client a moins de 6 mois d'ancienneté et le montant des sommes facturées en hors forfait

excède un montant de 100 € pour le Service Internet et 45 € pour le Service Mobile.

En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation, Orange pourra procéder à la mise en service restreint (la seule réception des communications vocales) ou à la suspension du Service.

Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client et sera remboursée le cas échéant, au plus tard dans un délai de 10 jours à compter du paiement de la dernière facture.

### **8.3.**

Les prix des Services pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire telle une variation du taux de la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA).

Les prix pourront alors être modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation du taux.

Cette modification pourra intervenir dans un délai maximum de 3 mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire.

Dans cette hypothèse, le Client en sera informé 1 mois avant sans possibilité pour le Client de résilier sans frais le Contrat.

## **8.4.**

Les prix des Services et options fournis par Orange pourront être annuellement révisés à l'initiative d'Orange en fonction des variations de l'indice des salaires mensuels de base ; Télécommunications (NAF rév. 2, niveau A38 JB) ; Base 100 au T2 2017 (référence INSEE 010562718) selon la formule de calcul suivante :  $\text{prix révisé} = \text{prix avant révision} \times (1 + \text{variation de l'indice INSEE exprimée en } \%)$ .

En cas de disparition de l'indice, le calcul pourra s'effectuer sur la base de l'indice de remplacement choisi par l'INSEE ou de l'indice le plus proche communiqué par Orange.

Orange préviendra le Client au moins un mois avant la modification du prix.

En cas de hausse du prix, le Client disposera de la faculté de résilier son Contrat sans frais, le cas échéant ses options, dans le délai de 4 mois à compter de la notification de l'augmentation, pour les clients encore engagés, après l'entrée en vigueur de l'augmentation.

## **8.5.**

Le Client titulaire d'un Contrat lié à un Service Internet éligible peut permettre jusqu'à 5 Contrats d'un Service Mobile éligible de bénéficier d'une remise sur le montant de l'abonnement mensuel lié à chacun de ces Contrats.

Les Contrats d'un Service Internet et d'un Service Mobile éligibles ainsi que le montant des remises sont précisés dans la documentation tarifaire en vigueur. Le Client titulaire d'un Contrat d'un Service Mobile doit avoir obtenu l'accord du Client titulaire du Contrat du Service Internet pour

pouvoir bénéficier de la remise et il accepte que ses nom, prénom et numéro de mobile soient transmis au Client titulaire du Contrat du Service Internet afin que ce dernier soit informé de la mise en place de la remise.

La résiliation du Contrat du Service Internet, la demande de suppression de la remise par le Client du Contrat du Service Internet ou la migration vers un Contrat d'un Service Internet non éligible entraîne la suppression automatique de la remise sur le Contrat du Service Mobile.

## **Article 9. Engagements du Client.**

### **9.1. Identification.**

Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription et pendant toute la durée de son Contrat, des informations d'identification exactes et à jour.

En outre, le Client s'engage à informer Orange dans un délai de 15 jours de toute modification



de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires lorsqu'il a opté pour un paiement du Service par prélèvement SEPA.

Le Client est informé qu'il est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service. Il s'engage à les conserver secrets.

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

## **9.2. Utilisation du Service.**

9.2.1. Les services de communications interpersonnelles compris dans le Services Mobile émis de France métropolitaine vers la France métropolitaine, sont possibles, dans les mêmes conditions, en itinérance, depuis un pays de l'Union européenne, de la Suisse,

de l'Andorre et des DOM vers ces mêmes destinations et vers la France métropolitaine, dans la limite d'une utilisation raisonnable.

Pour tous les usages effectués en hors forfait depuis ces destinations et vers ces destinations et la France métropolitaine, le tarif appliqué est le même que le tarif hors forfait appliqué en France métropolitaine.

Pour l'accès à internet mobile, les usages réalisés en itinérance depuis un pays de l'Union européenne, la Suisse, l'Andorre et les DOM peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part d'Orange dans les conditions définies dans la documentation tarifaire en vigueur et dans le respect de la réglementation européenne.

Une utilisation déraisonnable est constituée dès lors que :

- la consommation du Client en France

métropolitaine est moins élevée que celle depuis l'une des destinations susvisées,

- le nombre de jours sans connexion en France métropolitaine est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations susvisées,
- le Client active et utilise en série de multiples cartes SIM en itinérance dans l'une des destinations susvisées.

Orange observera pendant une période de 4 mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'une utilisation considérée comme déraisonnable au vu des critères indiqués ci-dessus, le Client en sera informé et bénéficiera, dès lors, d'un délai de 15 jour calendaire pour modifier ses usages.

À défaut, Orange appliquera une surcharge tarifaire pour l'ensemble des usages effectués, conformément à la documentation tarifaire en vigueur.

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

9.2.3. Le Client est informé de ce que certains contenus accessibles sur internet peuvent heurter la sensibilité des mineurs. Pour cette raison, Orange met à la disposition de ses Clients un contrôle parental mobile et internet permettant de limiter l'accès aux contenus sensibles (détails sur [orange.fr](http://orange.fr) dans la rubrique "contrôle parental").

Le contrôle parental mobile peut être activé à tout moment à la demande du Client auprès du service clients ou via l'espace client.

Le contrôle parental internet nécessite le téléchargement d'un logiciel disponible sur orange.fr.

9.2.4. Le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

9.2.5. Constituent un détournement d'usage du Service :

- l'utilisation du Service susceptible d'altérer la qualité ou la sécurité des réseaux et/ou des services fournis via ces réseaux,
- l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications interpersonnelles (vocales ou message) ou de mise en relation,
- l'utilisation du Service à des fins commerciales ou pour un usage à des fins autres que personnelle ou qui ne respecterait pas les lois et règlements en vigueur,

- des communications interpersonnelles (vocales ou messages) dépassant 250 correspondants différents par mois ou supérieures à 3 heures par appel,
- l'émission en masse de communications interpersonnelles (vocales ou messages) dans le cadre du Service par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros (par exemple, via un système de pondeuse d'appels),
- l'utilisation du Service pour réaliser des actes ou des tentatives d'actes de piratage des équipements ou des réseaux ou des services fournis via ces réseaux,
- l'utilisation du Service pour utiliser illicitement ou tenter d'utiliser illicitement des informations circulant sur les réseaux,
- un usage du Service de nature à porter préjudice aux tiers ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ; ou,
- l'utilisation par le Client d'un Matériel qui a pour conséquence un détournement de l'usage du Service.

Tout détournement d'usage du Service pourra donner lieu à la suspension puis à la résiliation du Contrat dans les conditions définies aux articles "Suspension du Contrat" et "Résiliation du Contrat" des présentes.

Le Client est enfin informé qu'il est responsable de tout préjudice qu'il cause à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par identifiant. Toute tentative de connexion simultanée avec le même identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par Orange. Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

## **Article 10. Engagements d'Orange.**

10.1. Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au point

de terminaison situé dans le logement du Client pour le Service Internet.

10.2. La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le Matériel des Clients effectuées par des tiers,
- non-respect des procédures d'installation des Équipements par le Client,
- dysfonctionnement des Équipements du fait du Client et/ou du Matériel,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation,
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques,
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux présentes conditions,
- pour des informations consultées ou mises en ligne par le Client via le Service et des services fournis par des tiers accessibles via le Service,



- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes,
- en cas de perturbations, d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive de tout réseau de communications électroniques non exploité par Orange quelle qu'en soit la cause ou de services fournies par des opérateurs étrangers, ou,
- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et/ou accessibles par des numéros spéciaux.

Dans l'hypothèse d'une résiliation du Contrat, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

## **Article 11. Débits, Qualité de service.**

### **11.1. Les débits.**

11.1.1. Le débit descendant est le flux de données que le Client reçoit sur son Matériel. Il conditionne

la rapidité à laquelle le Client accède à internet et téléchargement des fichiers.

Le débit montant est le flux de données que le Client envoie depuis son Matériel vers internet. Il conditionne la rapidité d'envoi des e-mails et de partage des fichiers. Orange met en œuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver la qualité, l'intégrité et la sécurité de ses réseaux. Dans ce cadre, Orange est susceptible d'appliquer des mesures ayant une incidence sur la qualité du service d'accès à l'internet du Service, comme une réduction des débits.

11.1.2. Pour le Service Mobile, le débit varie en fonction des capacités et de l'état des réseaux mobiles (le nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du Matériel du Client, de sa situation géographique lors de la connexion au réseau mobile, de sa situation mobile ou statique, des obstacles existants entre le réseau mobile

et le Matériel, de l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément sur le Matériel. Le débit dépend également de l'offre mobile détenue par le Client et du niveau de qualité de service associé aux offres des autres Clients présents dans la même Zone de Couverture.

Enfin, le débit dépend également des fréquences hertziennes sur lesquelles le réseau est déployé.

11.1.3. Pour le Service Internet, le débit et le taux de disponibilité sont mesurés sur la ligne du Client entre la Livebox branchée sur la prise terminale du réseau situé dans le local du client et le 1<sup>er</sup> équipement du réseau d'Orange.

Le débit descendant minimum garanti accessible est de 512 Kbit/s. Pour le xDSL, le débit varie en fonction de la longueur de la ligne entre la Livebox branchée sur la prise terminale du réseau situé dans le local du client et le 1<sup>er</sup> équipement du réseau d'Orange et des éventuelles perturbations

causées par l'installation électrique situés dans les locaux du Client. De plus, le débit et la qualité du Service Internet accessibles pour le Client dépendent du Matériel utilisé et de la configuration de ses locaux.

Seul le débit indiqué sur la page information système de l'Équipement pourra être utilisé par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements d'Orange. Le non-respect de cet engagement au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une compensation d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le Client n'a pas pu bénéficier de ce débit minimum. Cette compensation n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange.

## **11.2. Qualité de service.**

11.2.1. Orange s'engage à assurer une disponibilité du Service Internet supérieure ou égale à 97 %.

Le non-respect de cet engagement au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due au titre du Service calculée sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

En cas d'interruption du Service Internet, Orange s'engage à le rétablir dans un délai de 12 jour ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client au Service Clients. À défaut, le Client peut demander le remboursement de son abonnement au Service au prorata temporis de sa période d'interruption totale. Ce remboursement sera effectué sous forme de remise sur l'une des factures suivantes. Ce remboursement n'est pas dû dans les cas où le retard du rétablissement est du fait du Client.

11.2.2. Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service Mobile et s'engage à écouler plus de 90 % du trafic voix et data sur une zone de mobilité géographique déterminée en France métropolitaine.

Cet engagement est matérialisé sur le site d'Orange par des informations relatives à la disponibilité des services de communications vocales et d'accès à internet mobile sur les différents réseaux mobiles d'Orange, en temps réel. Orange peut mettre en œuvre des moyens de filtrage automatisé de contenus non sollicités.

En cas d'interruption du Service Mobile, Orange s'engage à le rétablir dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la signalisation du Client au Service Clients.

À défaut, le Client peut prétendre à une indemnisation d'un montant égal, au minimum, au prorata de son abonnement mensuel au titre du

Service Mobile, correspondant à la période pendant laquelle le Client n'a pas bénéficié de ce service.

L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. Un signalement auprès d'Orange dans un très court délai (24 heures suivants la fin de l'incident) permettra à Orange de vérifier la réalité de la présence du Client dans la zone. À cette fin, le Client peut consulter les informations relatives à la disponibilité des services à l'adresse [suivi-des-incidents.orange.fr](https://suivi-des-incidents.orange.fr).

11.2.3. Seuls les incidents signalés auprès d'Orange par le Client remettant en cause les engagements de qualité de Service d'Orange pourront ouvrir droit aux indemnisations susvisées.

Ces indemnisations, ne privent pas le Client de demander une indemnisation complémentaire,

dans le cas où il démontrerait un préjudice subsistant.

11.2.4. En application de l'article L224-27-1 alinéa 3 du code de la consommation, Orange peut, en certaines circonstances exceptionnelles, ne pas être techniquement en mesure d'assurer l'accès au service d'urgence ou à la localisation de l'appelant.

### **11.3. Service mobile, Zone de couverture.**

11.3.1. Dans les Zones de couverture, le Service Mobile est rendu via l'accès à des réseaux mobiles utilisant différentes technologies (par exemple 4G/5G).

Si plusieurs réseaux mobiles sont disponibles dans une Zone de couverture donnée, le Client accèdera par défaut au réseau offrant les meilleures performances en fonction de l'Équipement et de son Matériel.



En cas d'indisponibilité temporaire d'un réseau mobile sur une Zone de couverture donnée, le Service Mobile est fourni via l'un des réseaux mobiles disponibles dans cette zone avec les limitations d'accès de ce réseau, sous réserve que le Client dispose d'un Équipement compatible.

La couverture de chaque réseau mobile en métropole peut être vérifiée depuis une carte de couverture accessible sur le site [reseaux.orange.fr](http://reseaux.orange.fr) régulièrement mise à jour.

## **11.4. Évolution du réseau.**

Dans la Zone de couverture, le réseau ou la technologie du réseau utilisé pour fournir le Service est susceptible d'évoluer et/ou de s'arrêter, en raison d'une décision d'Orange et/ou d'un opérateur de communications électroniques partenaire et/ou d'une autorité, pendant la durée du Contrat.

Dans ce cas, Orange y substituera un autre réseau ayant des performances au moins

équivalentes en termes de qualité de service afin de fournir le Service au Client. Ce dernier devra le cas échéant s'équiper d'un Matériel compatible afin de bénéficier pleinement du Service.

Par ailleurs, ce changement de réseau peut nécessiter pour Orange de réaliser un nouveau raccordement dans les conditions de l'article 7.1.1.

Orange Informera le Client avec un préavis d'au moins un mois, de cette évolution de réseau en France métropolitaine.

Pour les évolutions et/ou indisponibilité et/ou arrêt d'un réseau mobile ou de la technologie d'un réseau mobile situé sur un territoire hors de la France métropolitaine, dans lequel ce réseau est exploité par un opérateur partenaire, Orange fera ses meilleurs efforts pour en informer le Client dès qu'il en aura lui-même été informé.

## **Article 12. Suspension du Contrat.**

12.1. Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans indemnité le Contrat lié au Service, le cas échéant sans préavis, compte tenu de la gravité des faits, dans les cas où :

- le Service est utilisé de manière détournée tel que prévu à l'article relatif au détournement d'usage ; ou,
- le Client utilise un terminal mobile déclaré volé.

Dans les cas ci-dessus, les redevances restent dues.

Pour des raisons liées à l'ordre public, la défense nationale, la sécurité publique ou la protection des données personnelles du Client contre le comportement frauduleux de tiers, Orange peut suspendre la fourniture du Service avec ou sans préavis.

Dans cette hypothèse, les redevances d'abonnement ne seront pas dues par le Client

pendant toute la période de suspension du Service.

12.2. Orange pourra limiter le Service (impossibilité d'émettre des appels hors appels d'urgence et de se connecter à internet) et/ou de suspendre de plein droit et sans indemnité le Service 5 jours après avoir contacté le Client, contact resté sans effet, dans le cas où le Client :

- manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat (à l'exception des cas prévus à l'article 12.1) ou viole une disposition légale ou réglementaire,
- ne paie pas totalement ou partiellement une facture du Service à la date limite de paiement indiqué sur la facture au titre de ce Contrat ou d'un autre contrat souscrit auprès d'Orange.

Les redevances d'abonnement au Service restent dues à Orange pendant la période de limitation ou de suspension du Service.

## **Article 13. Résiliation du Contrat.**

### **13.1. Résiliation à l'initiative du Client.**

13.1.1. En cas de résiliation du Contrat à l'initiative du Client, des frais indiqués dans la documentation tarifaire sont facturés par Orange.

La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de 10 jours suivant la réception par Orange de la demande de résiliation. Toutefois, le Client peut demander que cette résiliation prenne effet plus de 10 jours après la réception, par Orange, de sa demande de résiliation.

13.1.2. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client et en fonction de la date de résiliation, ce dernier doit payer les redevances mensuelles restantes dues jusqu'au terme de la première année d'engagement de son Contrat et, au-delà, dans le cas d'un Contrat permettant de bénéficier d'un Matériel subventionné, 20 % des redevances mensuelles restantes dues jusqu'au

terme de la deuxième année d'engagement de son Contrat.

Les sommes dues deviennent immédiatement exigibles.

13.1.3. Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que du prix des communications passées et des options souscrites. Le Client peut annuler sa demande de résiliation du Contrat en contactant son Service Clients.

Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir moins de 24 heures avant la date de résiliation effective précisée par le Service Clients.

13.1.4. Le Client peut mettre fin au Contrat sans frais, y compris pendant la période d'engagement, pour motif légitime figurant dans la liste non limitative ci-dessous, en cas de :

- licenciement du Client en contrat de travail à durée indéterminée,

- dossier de surendettement du Client déclaré recevable par la Commission de Surendettement des Particuliers dans les conditions définies par le code de la consommation,
- déménagement en France métropolitaine dans une zone où le Service est inaccessible depuis le nouveau domicile,
- déménagement du Client à l'étranger pour une longue durée,
- maladie ou handicap physique du Client rendant impossible l'utilisation du Service,
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois,
- décès du Client,
- force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation ; ou,
- non-respect par Orange de ses engagements.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes.

La résiliation du Contrat prend effet au plus tard 10 jours après la date de leur réception.

13.1.5. Conformément à l'article L224-33 du code de la consommation, Orange peut modifier le Contrat. Si le Client n'accepte pas cette modification, il peut résilier sans frais le Contrat dans les conditions fixées par l'article L224-33 du code de la consommation.

## **13.2. Résiliation à l'initiative d'Orange.**

13.2.1. Orange peut résilier de plein droit et sans indemnité le Contrat dans les cas suivants :

- en cas d'impossibilité technique ou administrative pour réaliser le raccordement ou d'impossibilité de fixer un rendez-vous dans un délai de 3 mois à compter de la souscription du Contrat,
- retrait à Orange des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service ou décision d'une autorité administrative ordonnant la suspension du Service,



- à partir du 10<sup>ème</sup> jour suivant la Suspension du Contrat lié au Service, réalisée dans les conditions de l'article 12, sauf si une régularisation est intervenue dans l'intervalle pour les seuls cas de suspension visés à l'article 12.2.

Dans le dernier cas visé ci-dessus, lorsque cette résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'engagement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

13.2.2. Au-delà de la période initiale d'engagement du Client, Orange peut résilier de plein droit le Contrat après en avoir informé le Client au moins un mois avant, sans frais pour les parties, sous réserve des modalités prévues à l'article "Restitution des Équipements" des présentes.

### **13.3. Résiliation en cas d'échec de la mise en service ou d'interruption du Service Internet.**

En cas d'échec de la mise en service du Service internet à l'issue d'un délai de 1 mois à compter du moment où la mise en service devait intervenir, les parties peuvent résilier le Contrat sans frais et de plein droit sous réserve des modalités prévues à l'article "Restitution des Équipements".

En cas d'interruption du Service Internet et lorsque le rétablissement ne sera pas possible du fait d'un tiers ou de difficultés exceptionnelles de rétablissement (techniques ou financières) dans le délai de 12 jours ouvrables visé à l'article "Qualité de service", chaque partie peut résilier de plein droit le Contrat sous réserve du respect d'un délai de préavis de 15 jours et sous réserve des modalités prévues à l'article "Restitution des Équipements" des présentes.

## **13.4. Résiliation en cas d'échec de la mise en service du Service mobile.**

En cas d'échec de la mise en service du Service mobile, le Client bénéficie d'un délai de 7 jours ouvrés à compter de la date d'enregistrement de la souscription du Contrat par Orange pour faire état de ce dysfonctionnement au service clients.

Orange dispose alors d'un délai d'un mois à compter du signalement du Client, pour résoudre le dysfonctionnement. Si le Client accepte un délai supplémentaire, il conserve sa faculté de résilier le Contrat dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne peut pas être respecté. En cas de résiliation dans ce contexte, le Client devra restituer les Équipements dans les conditions définies à l'article "Restitution des Équipements" des présentes. Une fois la restitution des Équipements réalisée, Orange remboursera le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque.

## **Article 14. Restitution des Équipements.**

14.1. En cas de changement d'Équipement, ou d'offre, ou de mise à disposition de l'Équipement dans le cadre d'un service après-vente ou d'option, ou de rétractation sur une offre, ou une option, de sorte que l'utilisation du Service par le Client ne nécessite plus l'utilisation de l'Équipement, ou en cas de résiliation du Contrat, le Client restitue l(es) Équipement(s) concerné(s) complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement dans les conditions qui lui seront indiquées par Orange dans un délai de 1 mois.

En cas de non-restitution des Équipements à l'issue de ce délai ou en cas de retour d'un Équipement en mauvais état de fonctionnement ou

en cas de retour incomplet, le Client sera redevable, à titre de pénalité, selon les cas de :

- une somme de 100 € par Équipement mis à disposition pour la Livebox (200 € pour Livebox 6 et 7), l'enregistreur, le boîtier Fibre optique, le répéteur Wifi ou 49 € pour l'Airbox,
- une somme de 45 € pour le mobile basique, 100 € pour le mobile de type smartphone, 270 € pour le mobile de type smartphone premium, 350 € pour le mobile de type smartphone premium+, 450 € pour le mobile de type smartphone premium++. Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus,
- une somme de 200 € pour le décodeur.

Dans l'hypothèse d'une résiliation du Contrat avec restitution des Équipements, le Client ayant versé un dépôt de garantie pour le décodeur se verra rembourser (soit par chèque, soit par virement

bancaire) dans un délai de 10 jours à compter de la restitution complète et en bon état du décodeur.

À défaut, le dépôt de garantie sera conservé en déduction du montant susceptible d'être facturé ci-dessous.

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

14.2. En cas de non-utilisation de l'Équipement décodeur TV au cours des 3 derniers mois, le Client doit le restituer à Orange dans les conditions indiquées à l'article 14.1. À défaut, Orange peut lui facturer une redevance mensuelle dont le tarif figure dans la documentation tarifaire en vigueur tant que le Client ne l'utilise pas à nouveau ou ne le restitue pas.

## **Article 15. Portabilité du numéro.**

### **15.1. Portabilité et maintien du numéro.**

Le Client dispose de la faculté de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur.

En cas de demande de conservation du numéro d'un autre opérateur vers Orange, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de conservation. La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro ou avoir été résiliée auprès de son ancien opérateur depuis moins de 40 jours. Le Client doit transmettre à Orange le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

La conservation est possible en 3 jours ouvrables maximum sous réserve d'éligibilité technique (et géographique pour un numéro fixe). Le Client peut

demander un délai supérieur sans toutefois que ce délai n'excède 59 jours à compter de sa demande. Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie le Client à son précédent opérateur.

## **15.2. Retard de la portabilité.**

En cas de retard de portage du numéro, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une faute du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, le Client peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant au cinquième du prix mensuel du forfait détenu au moment de la demande de portabilité. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du Service. L'indemnité est due par l'opérateur responsable du retard de portage du numéro.

En cas de perte de numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, le Client peut demander une indemnité de 24 fois le montant



de l'abonnement souscrit auprès de l'opérateur responsable de la perte.

### **15.3. Portabilité vers un autre opérateur.**

Sans préjudice des autres stipulations du Contrat, le portage effectif du numéro vers un nouvel opérateur entraîne de manière concomitante la résiliation du Contrat.

Pour les forfaits bloqués du Service Mobile, en cas de demande de portabilité vers un autre opérateur le Client pourra, sur demande, obtenir le remboursement des crédits rechargés (hors crédits offerts) restant sur son compte au jour de la date de portage, déduction faite des frais de gestion mentionnés dans la fiche tarifaire en vigueur au moment de la demande. Pour les recharges classiques les communications seront imputées tout d'abord sur la partie crédit rechargé et une fois celle-ci épuisée sur la partie crédit offert. Le Client devra formuler sa demande de remboursement dans les 12 mois suivant la date

de demande de portabilité. Le remboursement interviendra dans le mois suivant la réception du dossier complet. Les demandes incomplètes, non conformes, formulées hors délai ou dont le montant est inférieur aux frais de gestion, indiqués dans la fiche tarifaire en vigueur, seront rejetées.

## **Article 16. Annuaire.**

### **16.1. Inscription dans la base de données et des listes d'abonnés ou d'utilisateurs du Service Mobile et/ou du Service Internet.**

Les règles d'inscription sont définies dans l'Annexe "Règles d'inscription dans la base annuaire d'Orange" des présentes conditions générales.

Dans le cadre du service de communications vocales du Service, le Client doit expressément exprimer son choix pour être inscrit gratuitement

dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs à des fins de parution de ses coordonnées.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut, sous sa responsabilité, demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs demandés.

Sous réserve des choix exprimés par le Client, les listes d'abonnés ou utilisateurs sont transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques édités et diffusés sur support papier et/ou électronique et ce à des fins de parution sous leur responsabilité.

On entend par "coordonnées" les données d'identification (nom, prénom ou initiale sous réserve d'homonymie, raison sociale), les données de contact (adresse postale, numéros de téléphone, adresse électronique, uniquement dans

les annuaires et services de renseignements électroniques).

## **16.2. Droits du Client ou de l'utilisateur.**

Le Client peut, pour lui-même ou pour le compte du ou des utilisateur(s) de la ligne, s'opposer, gratuitement :

- à ce que ses coordonnées soient publiées dans les annuaires et utilisées pour des services de renseignements et dans le cadre d'opérations de prospection directe (Liste Rouge),
- à ce que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe, de validation et d'enrichissement à l'exception des opérations concernant la fourniture des Services et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange (Liste anti-prospection),
- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements (liste adresse partielle),

- à ce que son prénom apparaisse dans son intégralité, sous réserve d'homonymie (liste initiale prénom),
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro d téléphone (liste anti-recherche inversée).

L'inscription des coordonnées sur l'une ou l'autre des listes précitées n'exclut pas leur usage par Orange pour répondre à ses obligations réglementaires (notamment, les appels vers les services d'urgence donnent toujours lieu à l'identification des coordonnées) et pour fournir le Service souscrit par le Client.

Le Client ou l'utilisateur pourra à tout moment et gratuitement, modifier ses coordonnées et, ses choix de parution depuis son espace client. Orange transmettra les modifications aux tiers auxquels Orange aura préalablement communiqué les coordonnées précitées.

## **Article 17. Cession du Contrat.**

Orange se réserve le droit de céder le Contrat à tout autre société appartenant au groupe Orange. Sous réserve de l'accord préalable d'Orange, le Client peut également céder le Contrat à une autre personne physique.

## **Article 18. Règlement des litiges.**

Le Contrat est régi par la loi française.

Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige. Toute réclamation doit être adressée au Service Clients Orange dont l'adresse figure sur la facture du Client. La réclamation est traitée dans un délai de 1 mois calendaire à compter de sa réception.

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir en fonction du service concerné :

- le Service Recours Consommateur, Orange mobile, 33732 Bordeaux Cedex 9,

- ou Service Recours Consommateurs Orange Internet, 33732 Bordeaux Cedex 9,
- sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale.

Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques (CS 30342, 94257 Gentilly Cedex) en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur ([mediationtelecom.org](http://mediationtelecom.org)) ou fourni par le Service Clients sur simple demande.

Ce qui précède n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux.

## **Article 19. Informations diverses.**

### **19.1. Informations relatives aux radiofréquences.**

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a confirmé en 2020 qu'À ce jour, et après de

nombreuses recherches, aucun effet néfaste sur la santé n'a été relié de manière causale à l'exposition aux technologies sans fil", dès lors que les recommandations internationales en matière d'exposition sont respectées.

Pour en savoir plus sur les ondes et les avis scientifiques :

- [WHO.int/fr](https://www.who.int/fr),
- [ec.europa.eu/health/scientific\\_committees\\_fr](https://ec.europa.eu/health/scientific_committees_fr),
- [anses.fr](https://anses.fr),
- [radiofrequences.gouv.fr](https://radiofrequences.gouv.fr),
- [orange.fr](https://orange.fr) "Ondes et santé".

Le Comité scientifique des risques sanitaires, environnementaux et émergents (SCHEER), à la demande de la Commission de l'Union Européenne, après analyse des études scientifiques publiées à ce jour, indique également dans son avis d'avril 2023 n'avoir "pas pu identifier un niveau modéré ou élevé de preuves d'effets nocifs pour la santé résultant d'une exposition chronique ou aiguë aux CEM RF [radiofréquences]



par la technologie existante à des niveaux inférieurs aux limites fixées dans la recommandation 1999/519/CE du Conseil et de la directive 2013/35/UE", telles que reprises dans la législation française. Pour autant, la recherche scientifique se poursuit afin de déterminer avec le maximum de certitude les effets indésirables éventuels d'une exposition à des champs électromagnétiques.

Les utilisateurs des Équipements et des Matériels doivent se conformer aux modalités d'utilisation mentionnées dans les notices, en particulier les distances d'éloignement de ces Équipements et Matériels lorsque ces derniers sont destinés à être utilisés ou portés près du corps, et spécifiquement pour les utilisateurs porteurs d'implants médicaux qui sont invités à interroger leur médecin.

Il est également recommandé au Client d'adopter des gestes et comportements simples, en particulier pour réduire son exposition aux ondes radio :

- utiliser le kit oreillette (ou kit piéton) pour les usages nécessitant de porter le Matériel à l'oreille,
- utiliser le Matériel dans de bonnes conditions de réception,
- éloigner le Matériel des femmes enceintes ou du bas-ventre des adolescents,
- favoriser l'utilisation des fonctions message ou internet du Matériel,
- ne pas utiliser le Matériel en conduisant, y compris avec un kit mains libres,
- en mode audio, ne pas mettre le Matériel à pleine puissance sonore de façon prolongée,
- lorsque l'Équipement ou le Matériel est utilisé par des enfants et adolescents, les inciter à n'en faire qu'une utilisation modérée et raisonnée et porter à leur connaissance les recommandations et modalités d'utilisation mentionnées ci-dessus.

Enfin, le Client doit s'informer sur les consignes de sécurité et les restrictions propres à certains lieux pour éviter tout brouillage du Matériel avec des dispositifs électroniques utilisés dans ces lieux.

## **19.2. Obligations légales contre le piratage.**

L'article L336-3 du code de la propriété intellectuelle dispose : "La personne titulaire de l'accès à des Services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé sous réserve des articles L335-7 et L335-7-1". Votre responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement.

Lorsque l'ARCOM est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à cette obligation, elle peut vous rappeler le contenu de l'obligation, vous mettre en demeure de la respecter et vous fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation, des moyens de sécurisation pourront être mis à votre disposition vous permettant de contrôler l'utilisation du Service par des tiers. Vous êtes informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par vous ou l'un des utilisateurs du Service est un délit puni des peines pénales et susceptible de sanctions civiles.

### **19.3. Logiciels open source.**

La liste des logiciels open source utilisés dans le cadre du Service, leur licence et le téléchargement de leur code source se situent sur :  
[opensource.orange.com](https://opensource.orange.com).

Vous pourrez accéder à l'ensemble de ces informations pour chaque version d'un logiciel concerné mis à disposition via l'Équipement, puis pendant 3 ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via l'Équipement.

#### **19.4. Avertissement "produits du tabac manufacturé".**

Vous êtes informé de l'interdiction de procéder en France à des opérations de vente à distance (via un moyen de communications électroniques), d'acquisition, d'introduction en provenance d'un autre État membre de l'Union Européenne ou d'importation en provenance de pays tiers de produits du tabac manufacturé via une vente à distance. La violation de cette interdiction est légalement sanctionnée.

Démarchage téléphonique : tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste

d'opposition au démarchage téléphonique sur le  
site [bloctel.gouv.fr](https://bloctel.gouv.fr).