

# Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Sosh au 11/02/2016



## Informations relatives aux radiofréquences et à la santé

S'agissant des radiofréquences, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) confirme dans son aide-mémoire 193 de juin 2011 qu'« à ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé ». Néanmoins, des interrogations subsistent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes radio et, sur la base de résultats d'études notamment associés à l'utilisation du téléphone mobile, le Centre international de recherches sur le cancer a classé en mai 2011 les champs électromagnétiques des radiofréquences comme « peut-être cancérigènes pour l'homme » (Groupe 2B). En octobre 2013, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a publié les résultats de l'évaluation des risques liés à l'exposition aux radiofréquences, sur la base d'une revue de la littérature scientifique internationale depuis sa précédente évaluation de 2009. « Cette actualisation des connaissances ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré et ne conduit pas à proposer de nouvelles valeurs limites d'exposition de la population. » Elle évoque toutefois, avec des niveaux de preuve limités, une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale, sur le long terme, pour les utilisateurs, intensifs ou pas, de téléphones portables.

Les autorités sanitaires recommandent ainsi la poursuite des études et, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles en énonçant des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs, des règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

## Recommandations d'usage pour réduire votre exposition aux ondes radio

- Utilisez le kit mains-libres (ou kit piéton) pendant vos appels téléphoniques. Il permet de réduire l'exposition de votre tête aux ondes radio. Toutefois, lorsque vous utilisez un kit oreillette ou casque audio, restez attentif à l'environnement qui vous entoure (passages piétons, lieux potentiellement dangereux...).
- Éloignez, avec ou sans kit oreillette, votre téléphone mobile ou tout autre terminal mobile du ventre des femmes enceintes ou du bas-ventre des adolescents.
- Utilisez également les fonctions SMS ou internet de votre téléphone mobile ou tablette. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile ou de la tablette et par conséquent que l'on tienne l'appareil éloigné de sa tête et de son tronc, ce qui réduit l'exposition.
- Utilisez le terminal mobile dans de bonnes conditions de réception car il ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. La réception est de bonne qualité lorsque l'appareil indique sur l'écran 4 à 5 barrettes. Ce n'est pas toujours le cas dans certaines zones ou situations, notamment dans les parkings souterrains, les ascenseurs, en train ou en voiture ou tout simplement dans un secteur mal couvert par le réseau.

## Mesures de sécurité pour les personnes utilisatrices ou non

- N'utilisez pas le téléphone mobile en conduisant, y compris avec un kit mains-libres. L'utiliser en conduisant est dangereux et constitue un réel facteur d'accident grave provenant notamment de la distraction créée par la conversation elle-même ou tout autre usage (SMS, internet mobile...).
- Éloignez le téléphone mobile ou tout autre terminal mobile d'au moins 15 cm d'un implant électronique (stimulateurs cardiaques, pompes à insuline, neurostimulateurs...)
- et utilisez-les du côté opposé à l'implant pour éviter les risques d'interférences. Consultez la notice de votre appareil médical et parlez-en à votre médecin.
- Respectez les consignes de sécurité et restrictions d'usage propres à certains lieux ou certaines situations (avions, hôpitaux, stations-service, garages professionnels...).
- N'écoutez pas un téléphone mobile ou une tablette en fonction baladeur musical à pleine puissance de façon prolongée. À pleine puissance, l'écoute prolongée du baladeur peut endommager l'audition de l'utilisateur de façon irréversible. En tout état de cause, une écoute à puissance modérée est recommandée. D'une façon générale, il est nécessaire de respecter également les conseils d'utilisation et consignes de sécurité spécifiques qui sont insérés dans la notice du constructeur de l'appareil.

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

## Pour en savoir plus

[www.who.int/fr](http://www.who.int/fr)  
[www.anses.fr](http://www.anses.fr)  
[www.radiofrequences.gouv.fr](http://www.radiofrequences.gouv.fr)  
[www.orange.fr](http://www.orange.fr)  
[www.sosh.fr](http://www.sosh.fr)

## Les offres de la gamme mobile Sosh

Les tarifs des Services et des services optionnels inclus dans chaque offre d'abonnement, ainsi que les options, figurent sur le site [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr), et notamment dans la fiche tarifaire accessible sur le site. Les forfaits mobiles Sosh sont réservés aux particuliers agissant comme tels en dehors de toute activité et usage professionnels. Les forfaits mobiles Sosh permettent au Client de bénéficier d'un forfait mensuel de communications et dont le descriptif et les tarifs figurent dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Sosh.

### 1. Définitions

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

**Client** : personne physique domiciliée en France métropolitaine qui souscrit un Service proposé par Orange pour ses propres besoins à l'exclusion de tout usage professionnel.

**Contrat** : désigne les présentes Conditions générales d'abonnement et le formulaire de souscription du Service, ainsi que la fiche tarifaire et tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et remis au Client à l'occasion de sa souscription.

**Service** : service de communications électroniques mobile et services associés fournis par Orange au Client et décrits dans le Contrat.

Le Client atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Il est d'autre part informé que certains contenus accessibles sur internet peuvent heurter la sensibilité des mineurs. Pour cette raison, Orange met à la disposition de ses Clients un contrôle parental mobile permettant de limiter l'accès aux contenus sensibles (détail sur [orange.fr](http://orange.fr) dans la rubrique « Contrôle parental »). Ce contrôle parental mobile n'est pas disponible avec les offres 4G/H+ qu'Orange commercialise, et ce, quel que soit le réseau Orange auquel le Client accède dans le cadre de son Offre. Le contrôle parental mobile peut être activé à la demande du Client lors de la souscription d'une offre d'abonnement, en dehors des offres permettant de se connecter en 4G et H+, et après cette souscription en s'adressant à son service clients.

Si une quelconque des stipulations du Contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres.

Dans le cadre d'une continuité de services, Orange se réserve le droit d'effectuer le transfert de ses Clients vers toute autre société présentant les mêmes garanties qu'Orange et appartenant au Groupe Orange.

**Service clients** : le Service clients des clients Sosh est accessible sur le site [sosh.fr](http://sosh.fr)

### 2. Carte SIM nécessaire au Service

La carte SIM/USIM remise par Orange est matériellement et juridiquement indépendante du mobile conçu pour l'accueillir. Orange en est seul propriétaire.

**En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'en interdit toute duplication.**

Néanmoins, pour des raisons de sécurité et de confidentialité, en cas de changement de carte USIM, quelle que soit l'origine dudit changement, et/ou de fin de l'offre mobile, Orange peut demander au Client de détruire son ancienne carte SIM/USIM. Dans cette hypothèse et à défaut, le Client est seul responsable de cette carte SIM/USIM (support physique) et des usages qui pourront être effectués, notamment des services de tiers qui y sont hébergés (paiement, etc.). Il appartient au Client de résilier les services qu'il a souscrits auprès de tiers et qui sont hébergés sur la carte SIM/USIM auprès des fournisseurs desdits services. **En dehors des demandes de l'opérateur telles que précédemment indiquées, le Client s'engage à restituer la carte SIM/USIM à l'expiration et/ou modification de son abonnement.**

Le code PIN, attribué à chaque carte SIM/USIM, peut être modifié. La composition de trois codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte, débloquée sur demande et aux frais du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange.

Le Client s'engage à informer sans délai Orange de la perte ou du vol de la carte SIM/USIM. Le Client informe, pour permettre une suspension rapide de la ligne, son service clients, qui procède alors à la suspension de la ligne. Pour la prise en charge éventuelle des communications, vous reportez à l'article 21 « La garantie en cas de vol » du présent document. Orange ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

### 3. Souscription du Contrat

Le Client doit transmettre à Orange dans un délai de 8 (huit) jours débutant à la date de conclusion du contrat les copies recto verso des pièces justificatives suivantes :

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

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

- un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives ;
- un chèque au nom du titulaire de la ligne ;
- un relevé d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire de ligne, ainsi qu'un exemplaire du contrat dûment rempli et signé.

Lors de la souscription à l'Offre Sosh sur [Sosh.fr](http://Sosh.fr), le Client peut opter pour le paiement échelonné de son mobile auprès de Franceatel. Toutefois, le bénéfice du paiement échelonné est conditionné au renvoi du contrat mobile Sosh et du contrat Franceatel dûment signés et accompagnés de leurs justificatifs à Orange, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à partir du jour de sa souscription.

À défaut, le Client sera réputé avoir choisi l'achat du terminal sans échelonnement du solde. En conséquence, le Client sera débité par Orange de la différence entre le prix du terminal sans échelonnement du solde (le paiement dû) et l'acompte (le paiement déjà effectué). Ce débit interviendra après l'expiration du délai de quinze (15) jours susmentionné et au plus tard sous deux (2) mois. Il est rappelé que lors de la commande, le Client a autorisé Orange à le débiter du prix du terminal sans abonnement à partir de ses coordonnées bancaires communiquées à l'étape de « Paiement ».

Les Clients Orange migrant vers une offre Sosh ne peuvent pas bénéficier de l'achat d'un mobile aux conditions Sosh.

### 4. Souscription du Contrat à distance

Conformément aux dispositions en vigueur du code de la Consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service clients Orange dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. En cas de commande d'Équipements, ceux-ci doivent être retournés dans les quatorze (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 éventuels équipements sont à la charge du Client. Orange rembourse au Client les paiements effectués dans les quatorze (14) jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement et communications non incluses) effectués pendant le délai de rétractation. Le Client transmet à Orange dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de conclusion du Contrat à distance, les copies recto verso des pièces justificatives mentionnées ci-dessus, ainsi qu'un exemplaire du Contrat dûment rempli et signé, sauf demande contraire et exprime d'Orange. En cas de non-renvoi des pièces justificatives par le Client, Orange suspendra puis résiliera le contrat huit (8) jours après avoir relancé le Client, et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. La redevance d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de cette éventuelle résiliation.

**5. Date d'effet du contrat**

Le contrat prend effet à sa date de mise en service dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Contrat, sous réserve d'une demande éventuelle de dépôt de garantie par Orange telle que décrite ci-après. Le dépassement de ce délai imputable à Orange ouvre droit au Client à une indemnisation au choix, d'un crédit de 30 minutes de communications voix en France métropolitaine ou de trois euros et cinquante cents (3,50€). Le Client détenant un forfait bloqué, ne peut solliciter que l'indemnisation de trois euros cinquante cents (3,50€). En cas d'échec de la mise en service de la ligne, le Client bénéficie d'un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la date d'enregistrement de la souscription du Contrat par Orange pour faire état de ce dysfonctionnement à son Service 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 être respecté.

En cas de résiliation dans ce contexte, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque.

**6. Changement d'offre**

Les changements d'offres sont mis en œuvre conformément à la fiche tarifaire de l'offre mobile Sosh et de l'offre mobile Orange et aux informations portées à la connaissance du Client lors de sa demande de changement d'Offre.

Ces changements prennent effet en fonction de la date de facturation du Service.

**7. Messagerie, facturation électronique et prélèvement**

**(a) Facturation électronique**

Les parties conviennent qu'Orange adressera chaque mois, à l'adresse mail communiquée par le Client lors de sa souscription à l'offre Sosh, une notification de mise à disposition de sa facture au format électronique. Le Client pourra accéder à sa facture en ligne, après authentification, sur son espace client pendant un délai de douze (12) mois. Il sera libre de consulter sa facture, de la copier ou de l'imprimer.

Il est expressément prévu que, sur simple demande auprès de son service client ou directement dans son espace client, le client pourra demander à bénéficier de l'envoi de sa facture au format papier.

**(b) Messagerie électronique**

Le Client est expressément informé que la souscription à l'offre Sosh est subordonnée à la communication d'une adresse électronique valide.

Le Client s'engage donc à utiliser une adresse électronique permanente et valide pour la gestion de son contrat Sosh (informations, modifications, etc.), et notamment pour la réception des mails de notification de facture d'Orange. Le Client s'engage à relever de manière régulière les messages électroniques reçus à l'adresse électronique qu'il a communiquée à Orange lors de sa souscription à l'offre Sosh. Toute modification de ses données et/ou de cette adresse électronique doit être portée à la connaissance d'Orange dans les plus brefs délais.

**(c) Prélèvement SEPA**

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros initié par Orange sur la base de l'autorisation préalable du Débitéur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisée par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange et complété et signé par le Débitéur, contenant un double mandat : l'un donné

à Orange de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du Débitéur, le second donné à la banque du Débitéur l'autorisant à débiter ledit compte. Le prélèvement SEPA a remplacé à compter du 1<sup>er</sup> février 2014 tous les prélèvements nationaux.

**8. Facturation et paiement**

**8.1 Les Services ou Produits, y compris certains produits ou services achetés par le Client auprès de tiers fournisseurs, sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition. Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours, sauf dispositions spécifiques dérogatoires.**

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

**8.2 Les Services et Produits sont payables à la date indiquée sur la facture, y compris les produits ou services achetés ou utilisés auprès de tiers fournisseurs par le Client et collectés par Orange. Tout retard de paiement, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de sa réception, entraîne l'application de plein droit d'une majoration égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Cette majoration est calculée sur le montant hors taxe des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard.**

**9. Avance sur consommation**

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

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

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

**10. Dépôt de garantie**

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

- le Client est sans justificatif de domicile fixe à son nom sur le territoire français. Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du justificatif ;
  - le titre de séjour présenté mentionne une adresse différente de celle figurant sur le justificatif de domicile fixe (la loi française oblige les possesseurs d'un titre de séjour à déclarer tout changement d'adresse dans les 8 jours à la Préfecture qui effectue immédiatement la rectification sur ce titre). Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du titre de séjour mis à jour ;
  - le Client ne peut produire ni chèque ni relevé d'identité bancaire ou postal à son nom, ou relève d'un établissement financier hors de France métropolitaine ;
  - le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès d'Orange ou la souscription à ce dernier date de moins de quarante (40) jours ;
  - le Client ne choisit pas le prélèvement automatique au profit d'Orange ;
  - le Client est inscrit au fichier PREVENTEL ;
  - le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et il reste redevable d'un impayé à ce titre ;
  - le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et a vu ce contrat résilié pour n'avoir pas renvoyé les justificatifs demandés par l'opérateur alors qu'il était en situation d'impayé ;
  - le Client souhaite payer au moyen d'un compte Nickel.
- Dans ces 7 derniers cas, le dépôt de garantie sera restitué au Client sur demande du Client si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande d'Orange, le Contrat prend fin à cette même date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre. La somme déposée ne porte aucun intérêt avant la date de restitution prévue. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par virement ou par chèque, en l'absence de coordonnées

bancaires du Client. Le remboursement sera effectué au plus tard dans un délai de dix (10) jours suivant l'expiration du délai précité de douze (12) mois.

**11. Tiers payeur**

Le tiers payeur est la personne physique ou morale qui s'engage à payer les factures correspondant aux produits et Services en lieu et place du Client. À cette fin, le Client fournit à Orange une attestation du tiers payeur confirmant son engagement de paiement au profit d'Orange. Le Client s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au service clients d'Orange. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

**12. Engagements du Client**

**12.1 Identification**

Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription et pendant toute la durée de son Contrat, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale, adresse de messagerie...). Ces moyens de contact, ainsi que le numéro de téléphone objet du Contrat (appel et/ou SMS/MMS), pourront être utilisés par Orange pour communiquer au client des informations relatives à son offre.

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

**12.2 Utilisation du Service**

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Tout détournement d'usage est interdit notamment la commercialisation du Service. Les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif.

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

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce) ;
  - l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de rattachement de communications ou de mise en relation ;
  - l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
  - la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications ;
  - l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
  - l'utilisation aux fins de pratiquer le Peer to Peer (qu'il s'agisse d'échange de données, fichiers, logiciels, ou de mise à disposition de ressources informatiques...) ;
  - l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non (en particulier le système des pondeuses d'appels) ;
  - la diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau d'Orange et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication ;
  - la transmission d'éléments ou de données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ;
  - la transmission de toute publicité non sollicitée ou non autorisée, et notamment le « spam » et la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie d'Orange, de ses Clients ou de son réseau.
- Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé. Le Client s'engage à respecter cette obligation au titre du présent contrat. Par ailleurs, si le Client modifie le numéro présenté à l'appelé ou s'il demande à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir), il garantit à Orange qu'il est bien affectataire du nouveau numéro présenté ou, dans le cas contraire, qu'il a bien obtenu l'autorisation expresse de l'affectataire du numéro et s'engage à en apporter la preuve sur simple demande d'Orange. S'il perdait sa qualité d'affectataire de ce numéro pendant la durée du Contrat ou si l'autorisation d'utiliser le numéro lui était retirée par l'affectataire, il s'engage à modifier à nouveau le numéro présenté ou à demander à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir). En cas de non-respect des conditions d'affectation du numéro par le Client, Orange se réserve la possibilité de suspendre ou résilier le contrat, conformément aux articles 16 et 17.



**Dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications ne sont autorisées entre personnes physiques, dans la limite de 250 correspondants différents/mois hors numéros spéciaux et hors numéros surtaxés. Les appels ont une durée de 3h maximum.**

Le Client est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service, sauf cas avéré de fraude. Il s'engage à les conserver secrets et confidentiels. Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, par le Client, de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Par ailleurs, Orange recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements.

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

### 13. Engagements d'Orange

#### 13.1 Qualité de Service

##### (a) Niveau de Qualité de Service

Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service et s'engage à écoulé 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 voix et d'internet mobile (ou « data ») sur les différents réseaux Orange, en temps réel. Orange s'engage à rétablir le Service, en cas d'interruption, au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de sa survenance. Le Client victime d'une indisponibilité du service voix et/ou d'une indisponibilité du service data peut prétendre à une indemnisation d'un montant égal au prorata de son abonnement mensuel, correspondant à la période pendant laquelle le client n'a pas bénéficié du service de voix et/ou du service data. L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client se manifeste dans un délai de douze (12) heures suivant la disparition de l'incident, et qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. À cette fin, le Client peut consulter les informations relatives à la disponibilité des services à l'adresse <http://suivi-des-incidents.orange.fr>

Aucune indemnisation ne sera due en raison de la survenance d'une cause étrangère qui ne peut être imputée à Orange.

##### (b) Spécificités liées au débit

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

### 13.2 Zones de couverture

Certaines zones couvertes par le réseau 3G peuvent ne pas l'être de manière continue et subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, les communications passent sur le réseau GSM/GPRS/EDGE d'Orange et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G est interrompu. De même, certaines zones couvertes par le réseau 4G peuvent ne pas l'être de manière continue et subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 4G, les échanges de données passent sur le réseau 3G ou GPRS/EDGE d'Orange et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 4G est interrompu. Avec le réseau 4G, les communications vocales transitent habituellement par le réseau 3G ou, en cas d'indisponibilité, par le réseau GSM. Par ailleurs, les zones de couverture réseau jusqu'alors dépourvues de couverture GSM en France métropolitaine, dites « zones blanches », peuvent être accessibles du réseau GSM d'Orange ou à partir des réseaux GSM des autres opérateurs mobiles métropolitains. Dans cette hypothèse, les services rendus dans ces zones peuvent être limités notamment aux communications voix et aux SMS.

Lorsque les services sont fournis depuis le réseau GSM d'un autre opérateur mobile métropolitain, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces services.

Sous réserve de couverture par le réseau mobile Orange disponible via le Service, et d'offre et terminal compatibles, le Client aura accès à des services basés sur différents

protocoles ou technologies (ex. : Sans contact mobile (NFC / Near Field Communication), USSD).

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

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

- de perturbations ou d'interruptions du service 3 résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le service Communiquer depuis l'étranger ;
- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant Orange à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association ;
- d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de cassation.

Des services de tiers sont accessibles via le Service fourni par Orange. Dans la mesure où Orange n'est pas éditeur de ces services, il ne peut être tenu responsable de leurs contenus. Orange ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM/USIM ou de la mémoire du mobile. Sauf à en être l'expéditeur, Orange n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés au Client. Enfin, l'utilisation du Service ne permet pas l'acheminement efficace des appels vers les numéros d'urgence lorsque le Client utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion wifi internet compatible (de type Box). Le Client doit alors composer le 112.

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

### 14. À l'étranger

#### 14.1 Service Communiquer depuis l'étranger

L'accès au service Communiquer depuis l'étranger est positionné automatiquement lors de la souscription d'un forfait, et effectif dans un délai maximum de quatre (4) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Service. Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Sosh.

#### 14.2 Itinérance depuis les pays d'Europe

Les conditions générales d'abonnement prennent en compte l'évolution de la législation européenne : tout client est libre de confier ses services d'itinérance (appels/SMS/MMS/internet mobile) depuis l'Union européenne à un fournisseur alternatif à son opérateur actuel si une telle offre existe.

Ce changement est possible à tout moment et n'est pas facturé par l'opérateur d'origine.

### 15. Durée du Contrat

Le Contrat est conclu sans période minimale d'engagement, selon les conditions de l'offre souscrite par le Client, décrite dans la fiche tarifaire en vigueur.

### 16. Suspension

En cas de non-paiement total ou partiel par le Client ou, le cas échéant, par le tiers payeur d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après relances restées sans effet, le Service pourra être suspendu par Orange. Il en est de même si le Client manque à l'une de ses autres obligations prévues au Contrat. Le service sera également suspendu si le Client utilise un terminal mobile déclaré volé. Dans les cas de suspension ci-dessus visés, les redevances d'abonnement restent dues à Orange pendant la période de suspension du Service.

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

### 17. Résiliation

#### 17.1 Résiliation à l'initiative d'Orange

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de retrait à Orange des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service. Il est résilié de plein droit par Orange après mise en demeure par courrier restée sans effet. La résiliation sera effective dix (10) jours après la suspension du service dans les conditions prévues au Contrat, sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations. S'il apparaît que le Client est débiteur d'Orange au titre d'autres contrats d'abonnement, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, Orange se réserve la possibilité de suspendre le présent Contrat dès la découverte de

cette dette. Si le non-paiement persiste, le contrat sera résilié à l'issue d'un délai de dix (10) jours à compter de la suspension.

### 17.2 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut mettre fin à son Contrat en contactant son service client sur [sosh.fr](http://sosh.fr)

La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange. Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet au-delà de ce délai. Dans l'intervalle, le Client reste redevable du coût du Service. Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que des communications passées et des options souscrites. Le Client peut annuler sa demande de résiliation du Contrat en contactant son service client. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir moins de vingt-quatre (24) heures avant la date de résiliation effective précisée par le service clients. Le Client pourra demander la résiliation du Contrat en cas de manquement par Orange à ses obligations prévues au Contrat.

### 18. Cession du contrat

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

### 19. Portabilité

#### 19.1 Portabilité sortante

Le Client souhaitant transférer l'usage du numéro mobile Orange vers un autre opérateur mobile métropolitain doit formuler sa demande auprès de ce dernier, après s'être muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO) accessible au 3179 (service et appel gratuits). Le nouvel opérateur se chargera des formalités nécessaires. Une demande de portabilité sortante vaut demande de résiliation du Contrat. Nonobstant sa demande de portabilité sortante, le Client reste tenu des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès d'Orange au titre du Contrat. Notamment, il reste tenu le cas échéant, du paiement des redevances mensuelles dues au titre du Contrat jusqu'au transfert effectif de son numéro vers l'opérateur de son choix.

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre Orange attachée au numéro de mobile, objet de la portabilité.

Un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro mobile, objet de la portabilité reste toutefois possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat. Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie Orange au Client. Orange demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur. La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou au nouvel opérateur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage. Dans ces hypothèses, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

#### 19.2 Portabilité entrante

En cas de demande de transfert du numéro d'un autre opérateur vers Orange, le Client donne mandat à Orange lors de la souscription du Contrat d'avoir à effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité. Dans ce cadre, Orange informe le Client des conditions d'éligibilité, ainsi que des conséquences de sa demande : la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son précédent opérateur, sans préjudice des stipulations contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à son précédent opérateur, notamment de tout paiement éventuellement restant. Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie le Client avec son précédent opérateur.

La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son précédent opérateur. Orange pourra refuser de donner suite à une demande de portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur ;
- demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de conservation doit respecter la correspondance entre le numéro objet de la demande et l'implantation géographique du demandeur ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

Lors de la souscription du Contrat et de la demande de portabilité, le Client dispose de la faculté de bénéficier d'un numéro « temporaire » attribué par Orange, dans l'attente

du portage effectif du numéro. Dans ce cas, l'abonnement au Service emporte l'usage :

- dans un premier temps, du numéro « temporaire » mis à disposition du Client par Orange jusqu'à la date de portage ;
- dans un second temps, du numéro de mobile ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Le jour du portage, le numéro porté devient actif sur le réseau d'Orange. Le Client perd l'usage de son numéro « temporaire ».

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui correspond au nombre de jours ouvrables entre, d'une part, l'obtention par Orange de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro par l'opérateur précédent et, d'autre part, le portage effectif du numéro. Ce délai ne peut excéder un jour. En conséquence, du point de vue du Client, sauf demande expresse de celui-ci et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le délai global de mise en œuvre de la conservation du numéro de mobile est de trois jours ouvrables maximum, correspondant à deux jours d'échange d'informations entre Orange et l'opérateur précédent, auxquels s'ajoute le délai légal d'un jour ouvrable à compter de la confirmation de l'éligibilité de la demande pour la mise en œuvre du portage effectif. En application du code de la consommation, dans le cas d'un contrat conclu à distance dont le consommateur a demandé l'exécution avant la fin du délai de rétractation, la demande de conservation du numéro adressée durant ce délai à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat entraîne, pour le consommateur, des obligations de renvoi ou de restitution des biens dans des conditions identiques à celles prévues pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de restitution, qui court à compter du portage effectif du numéro. Le consommateur verse par ailleurs à son opérateur un montant correspondant au service fourni dans des conditions identiques à celles prévues pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve que le montant corresponde au service fourni jusqu'au portage effectif du numéro. Enfin, Orange remboursera les sommes versées dans des conditions identiques à celles prévues pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter du portage effectif du numéro. Le consommateur est informé des conséquences d'une demande de conservation du numéro effectuée auprès d'un autre opérateur durant le délai de rétractation en même temps qu'il est informé de l'existence de son droit de rétractation.

Le Client peut demander à Orange un délai de portage supérieur à trois (3) jours ouvrables sans toutefois que ce délai n'excède cinquante-neuf (59) jours à compter de la demande.

Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son précédent opérateur ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui. Le Client peut annuler sa demande de portabilité auprès d'Orange, qui demeure seule compétente pour ce faire auprès de son précédent opérateur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de son précédent opérateur, résultant de la demande de portabilité, est de facto annulée.

Orange accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service clients Orange au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date prévue de portage effectif. Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'empêcher la résiliation du Contrat souscrit auprès d'Orange.

Le Client demeure, dans un tel cas, engagé au titre du Contrat Orange souscrit. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante associée à une demande de numéro « temporaire », ce numéro devient le numéro définitif du Client pour toute la durée du Contrat. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante non associée à la mise à disposition d'un numéro « temporaire », Orange met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances dues au titre du Service sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de son précédent opérateur n'agit plus dans le cadre de la portabilité mais doit appliquer les stipulations contractuelles le liant à son ancien opérateur. Les informations relatives au Client recueillies par Orange dans le cadre de la portabilité du numéro de mobile (numéro de mobile, relevé d'identité opérateur...) font l'objet d'un transfert vers le Groupement d'intérêt économique EGP regroupant les opérateurs de

communications électroniques. Ce groupement gère pour le compte de ses membres le processus de portage des numéros de mobile et exploite une base centralisée des numéros de mobile portés mise à disposition des opérateurs pour l'acheminement des communications vers ces numéros. Les informations concernant le Client transmises par Orange au Groupement d'intérêt économique EGP peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès du service clients d'Orange à l'adresse indiquée à l'article 23 des présentes conditions, en justifiant de son identité.

### 19.3 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas de retard de portage, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, ni d'un cas de force majeure, le Client peut bénéficier d'un dédommagement de trois euros cinquante cents (3,50€) par jour de retard. Pour cela, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un mois à compter du jour où le portage est finalement effectif.

En cas d'abus de portage (situation où le Client d'Orange perd l'usage de son numéro mobile à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité), le Client peut bénéficier d'un dédommagement équivalent à un (1) mois d'abonnement. Le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où il constate l'abus. Ces indemnités ne se cumulent pas avec celle prévue à l'article « Date d'effet du Contrat », sauf dans l'hypothèse où la mise à disposition par Orange du numéro temporaire n'est pas effective.

### 20. Règlement des litiges

#### Règlement amiable

Le Contrat est régi par la Loi française. Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée au service clients Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur le site [sosh.fr](http://sosh.fr) - La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service National Consommateur, Orange mobile – 33732 Bordeaux Cedex 9, sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale. Les réclamations sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) ou fourni par le service clients sur simple demande.

#### 21. La garantie en cas de vol

La souscription du Contrat permet au Client de bénéficier d'une garantie offerte par Orange : la garantie « en cas de vol ».

##### 21.1 Définitions

- Appareil : le téléphone mobile (à l'exception des téléphones satellites) utilisé avec la Carte SIM/USIM.
- Agression : toute menace ou violence physique exercées par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de l'Appareil.
- Accessoires : accessoires connexes à l'Appareil définis comme étant le chargeur à usage privé, le kit piéton, l'oreillette, le kit mains libres sans installation fixe, la housse, l'étui, le tour de cou.
- Effraction : forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture d'un local immobilier, construit en dur, clos et couvert, ou d'un véhicule terrestre à moteur à 4 (quatre) roues, fermés à clé. Action frauduleuse permettant de libérer un dispositif de fermeture d'un local immobilier, construit en dur, clos et couvert, ou d'un véhicule terrestre à moteur à 4 (quatre) roues, fermés à clé, sans forcer, ni dégrader ledit dispositif de fermeture.
- Sinistre : événement susceptible, au sens du présent document, de mettre en œuvre les garanties.
- Tiers : toute personne autre que l'Assuré, autre que son conjoint ou son concubin, autre que ses ascendants ou descendants, autre que ses préposés lorsque l'Assuré est une personne morale, et toute personne non autorisée par l'Assuré à utiliser sa Carte SIM/USIM.
- Vol caractérisé : tout vol de l'Appareil et/ou de sa Carte SIM/USIM commis par un Tiers avec Agression ou avec Effraction.
- Vol à la tire : acte frauduleux consistant à subtiliser l'Appareil et/ou sa Carte SIM/USIM en la relevant sans Agression, de la poche d'un vêtement ou du sac porté par l'Assuré au moment du Vol.
- Vol simple : tout type de vol – y compris le vol caractérisé et le vol à la tire – de l'Appareil et/ou de sa Carte SIM/USIM.
- Vol caractérisé des accessoires : tout vol – avec ou sans celui de l'Appareil – des accessoires commis par un Tiers avec Agression ou avec Effraction.

### 21.2 Objet des garanties

- En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM, en cas de Vol caractérisé ou de Vol à la tire pour les Clients mobile Orange, et en cas de vol simple pour les abonnés à une offre Origami jet, le Client pourra, après avoir demandé à son service clients Orange la mise en opposition de la Carte SIM/USIM, obtenir le remboursement des communications frauduleuses effectuées par un Tiers avec la Carte SIM/USIM, avant la demande de mise en opposition de la Carte SIM/USIM sans plafond pour les Clients de l'offre Origami jet, et dans la limite de cinq cents euros (500€) par Sinistre et par an pour les autres Clients Orange et dans les quarante-huit (48) heures suivant la date du Sinistre.

### 21.3 Exclusions spécifiques à la garantie utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM en cas de Vol simple, Vol caractérisé, et Vol à la tire

- les utilisations frauduleuses effectuées au-delà des quarante-huit (48) heures suivant la date du Sinistre.

### 21.4 Exclusions spécifiques à la garantie

#### Vol caractérisé des Accessoires

- le vol autre que le Vol caractérisé. Exclusions communes à toutes les garanties
- l'oubli volontaire ou par négligence, de l'Appareil, de la Carte SIM/USIM, des Accessoires ;
- le dommage accidentel, l'usure, l'oxydation, les pannes, défaillances, défauts, quelle qu'en soit la cause, de l'Appareil, de la Carte SIM/USIM, des Accessoires ;
- la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou de toute personne autre qu'un Tiers ;
- les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités ;
- les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.

### 21.5 En cas de Sinistre

- Contacter un webconseiller qui mettra en opposition la Carte SIM/USIM. Disponible par chat du lundi au samedi de 8h à 20h sur [sosh.fr](http://sosh.fr), rubrique Sosh conseil ;
- faire au plus tôt, dès le constat du vol, un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes mentionnant le vol.

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM, contacter un webconseiller disponible par chat du lundi au samedi de 8h à 20h sur [sosh.fr](http://sosh.fr), rubrique Sosh conseil qui effectuera le remboursement des communications frauduleuses et/ou des accessoires.

### 21.6 Pièces justificatives

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM en cas de Vol simple, Vol caractérisé, Vol à la tire :

- la déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre ;
  - le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes.
- En cas de Vol caractérisé des Accessoires :
- la déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre ;
  - le récépissé du dépôt de plainte pour Vol caractérisé auprès des autorités compétentes ;
  - la facture d'achat du ou des Accessoire(s) volé(s).

### 21.7 Fin de l'adhésion et de la garantie « en cas de vol »

L'adhésion et la garantie prennent fin en cas de disparition (hors cas couverts par la garantie) ou de destruction totale de la Carte SIM/USIM ou de l'Appareil ou de l'Accessoire et si la Carte SIM/USIM ou l'Appareil ou l'Accessoire ne sont pas remplacés. L'adhésion et la garantie prennent fin à la date de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

### 22. Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange SA ou toute autre société ayant les mêmes garanties qu'Orange et appartenant au Groupe Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à tout moment au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à :

**Orange Service Clients**  
**Gestion des données personnelles**  
**33734 Bordeaux Cedex 9**

accompagné d'une photocopie de pièce d'identité.

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

Orange se réserve également le droit :

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



ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange.

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

Le Client autorise Orange à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre à ses besoins.

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Orange, pourront être transmises à des partenaires et sous-traitants.

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

Orange est susceptible d'utiliser les données du Client à des fins statistiques et d'études afin de pour assurer la qualité et la sécurité des réseaux et services.

Dans le cas où des données seraient mises à disposition de tiers à des fins statistiques, ces dernières seront préalablement rendues anonymes de manière irréversible.

Le numéro de mobile du Client, à l'exclusion de toute autre donnée, est inscrit par Orange dans une base de données consultable par ses Clients en composant le 732 depuis leur terminal mobile. La consultation de cette base de données permet de connaître, pour un numéro de mobile, l'appartenance de ce numéro au réseau Orange.

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

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

### 23. Annuaire

Le Client peut faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques édités et diffusés sur support papier et/

ou électronique sous leur responsabilité : numéro mobile, nom, prénom, ou raison sociale, adresse postale, profession ou activité, et adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques. Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du mobile. Le Client peut demander que ses coordonnées ne puissent pas être retrouvées à partir de son numéro mobile. Sous réserve d'homonymie, le Client a le droit de ne faire paraître que l'initiale de son prénom. Le Client a le droit de ne faire paraître que le nom et le code postal de sa commune, sauf dans le cas d'une adresse professionnelle. Les données à caractère personnel relatives au Client ou à l'utilisateur peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne (UE) lorsque les listes d'annuaires sont transmises aux éditeurs d'annuaires et aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques étrangers situés en dehors de l'UE. À l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre Orange et le Client, les coordonnées du Client figurant dans les listes transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques ne sont pas utilisées à des fins de prospection directe sauf accord exprès du Client. Le Client peut également, à tout moment et gratuitement, modifier les données, ses choix de parution et de protection. Orange transmettra les modifications aux tiers auxquels Orange aura préalablement communiqué les données précitées.

## Annexe

### Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange

#### 1. Définitions

**Abonné** : désigne toute personne, physique ou morale, ayant souscrit à une Offre, ou toute personne physique dûment autorisée par l'Abonné lui-même, à l'exclusion des personnes ayant souscrit à l'Offre Accès Libre.

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

**Conditions spécifiques** : désignent les présentes conditions spécifiques.

**Conditions d'utilisation** : désignent les conditions contractuelles qui régissent la vente d'un contenu ou d'un service proposé par un Tiers marchand.

**Offre** : désigne selon le cas l'Offre de téléphonie fixe, internet, et/ou mobile Orange ; l'Offre intègre par défaut les Solutions de Paiement Orange.

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

**Service(s) de Tiers marchand(s) ou Services** : désigne(nt) le (les) contenu(s), bien(s), ou service(s) payant(s) fourni(s) par un Tiers marchand accessible(s) aux Abonnés et dont le coût d'achat est collecté par Orange via une Solution de paiement Orange, y compris grâce au rechargement du compte prépayé du portail TV d'Orange.

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

#### 2. Objet

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles Orange fournit des Solutions de paiement Orange à l'Abonné afin de lui permettre d'acheter les Services de Tiers marchand(s). Les présentes Conditions spécifiques complètent les Conditions générales d'abonnement de l'Abonné. En cas de contradiction, les stipulations des présentes prévalent.

#### 3. Commande auprès des tiers marchand

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

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

#### 4. Principe de fonctionnement des solutions de paiement Orange

**4.1** L'utilisation d'une Solution de paiement Orange entraîne l'acceptation automatique, et pleine et entière, des présentes conditions par l'Abonné. La(les) Solution(s) de Paiement Orange est(sont) incluse(s) dans l'Offre souscrite par l'Abonné et peut(vent) être désactivé(es) dans les conditions de l'article 10 ci-après.

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

**4.3** Pour le compte prépayé du portail TV d'Orange, l'Abonné autorise expressément Orange à prélever le montant correspondant au chargement de son compte sur sa facture internet Orange, et à débiter dudit compte les achats de Services effectués via ce compte.

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

**4.5** Orange peut le cas échéant prévoir des plafonds maximum de paiement pour les achats effectués auprès des Tiers marchands. Orange invite en conséquence l'Abonné à consulter régulièrement les pages d'assistance sur orange.fr

**4.6** Les présentes conditions s'appliquent notamment aux achats via Internet+ (mobile/box), Contact+, SMS+ et Gallery, pour le paiement des consultations de services vocaux à valeur ajoutée à tarification majorée, aux achats par SMS (le stationnement par exemple), aux achats de titres de transport via la technologie NFC, aux achats sur les magasins d'applications (notamment Google Play) et sur les portails d'Orange (orange.fr, portail TV d'Orange tels que Netflix, Appshop TV, Service quizz/vote TV...).

#### 5. Modalités d'accès aux services des tiers marchands

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

marchand d'informer l'Abonné des modalités d'accès et de facturation des Services qu'ils commercialisent.

#### 5.1 Spécificité de Contact+

À tout moment, Contact+ est désactivable dans les conditions de l'article 10.

Le Tiers marchand propose l'achat des Services à l'Abonné sur son site et lui permet de les régler via Contact+ sans que l'Abonné n'ait besoin de s'identifier. La validation, par l'Abonné, du panneau « CONTACT+ » de confirmation de commande lance la connexion audit Service et enclenche le décompte du temps de connexion, sur la base duquel ledit Service sera facturé à l'Abonné (facturation en fonction de la durée de connexion). L'Abonné peut, à tout moment, interrompre sa connexion au Service du Tiers marchand, en suivant la procédure en ligne qui lui sera proposée, à cet effet, par le Tiers marchand. L'interruption de la connexion au Service du Tiers marchand entraîne l'arrêt du décompte du temps de connexion, et la déconnexion au Service du Tiers marchand sans entraîner l'arrêt de la session internet de l'Abonné, qui peut donc continuer à naviguer sur Internet normalement. L'accès au Service du Tiers marchand pourra être stoppé automatiquement en cours de connexion, si le coût de la connexion au Service du Tiers marchand atteint l'un des plafonds le cas échéant fixés par Orange (cf. les pages d'assistance d'orange.fr). L'Abonné reconnaît que le calcul de la durée de sa connexion au Service du Tiers marchand, tel qu'il sera retenu par Orange, fera foi pour l'établissement de la facturation.

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

L'abonnement à ces Services de Tiers marchands permet à l'Abonné, moyennant paiement du prix d'un abonnement porté à sa connaissance en amont de son engagement, un accès limité ou non auxdits Services, et ce pendant une période déterminée. À l'expiration de sa durée, l'abonnement se renouvelle pour une même durée, par tacite reconduction. Ce renouvellement par tacite reconduction intervient à la date anniversaire de la souscription par l'Abonné, de son abonnement initial aux Services de Tiers marchand. Ce renouvellement par tacite reconduction n'intervient cependant pas, et l'abonnement prend fin, si le coût total supporté par l'Abonné, au titre de son abonnement initial et des renouvellements successifs, atteint l'un des plafonds de facturation maximum qui serait le cas échéant fixé par Orange (cf. article 4) ou encore si l'Abonné décide de résilier son abonnement. Dans cette hypothèse, l'abonnement produira ses effets jusqu'à son échéance (maintien de l'accès au Service de Tiers marchand), mais il ne se renouvellera pas à cette échéance. L'Abonné qui a manifesté le souhait de résilier son abonnement ne pourra se réabonner au Service de Tiers marchand qu'après la date d'effet de la résiliation. Le montant des abonnements est facturé à la date anniversaire de la souscription, terme à échoir (paiement par avance).

Internet+ box est désactivable dans les conditions de l'article 10.

## **6. Engagements de l'abonné**

L'Abonné s'engage à respecter les Conditions spécifiques, et plus généralement à ne faire aucune utilisation que ce soit des portails Orange, des Solutions de paiement Orange ou des Services des Tiers marchands qui serait susceptible de causer un préjudice à Orange, aux Tiers marchands et/ou à des tiers.

## **7. Propriété intellectuelle**

Tout contenu présenté par Orange ou les Tiers marchands, est protégé par les droits de propriété industrielle ou intellectuelle appartenant soit à ces derniers soit à Orange. L'Abonné ne se voit concéder aucun droit aux termes des présentes.

## **8. Cookies**

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

## **9. Données personnelles**

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

**9.2** L'achat de certains Services de Tiers marchands peut requérir que des données personnelles complémentaires de l'Abonné soient collectées par le Tiers marchand lui-même. Dans cette hypothèse, la collecte de ces données personnelles complémentaires a lieu sous la seule responsabilité du Tiers marchand qui la requiert.

**9.3** À l'exception des collectes visées à l'article 9.2,

pour lesquelles les droits d'accès et de rectification devront être exercés auprès des Tiers marchands, les Abonnés peuvent faire valoir leurs droits d'accès et de rectification au sujet des données personnelles les concernant auprès d'Orange, dans les conditions fixées par les Conditions générales d'abonnement qui les lient à Orange.

## **10. Résiliation et désactivation**

**10.1** La résiliation des Conditions générales d'abonnement de l'Abonné entraîne la résiliation de la (les) Solution(s) de paiement Orange associée(s) auxdites Conditions générales.

**10.2** L'Abonné qui ne souhaite pas ou plus bénéficier des Solutions de paiement Orange Internet+ box ou Contact+, peut à tout moment désactiver l'une ou l'autre de ces Solutions de paiement Orange en ligne sur son espace client. L'Abonné dispose également d'une option de blocage pour certaines Solutions de paiement Orange disponibles sur facture mobile activable à partir de son espace client.

**10.3** L'Abonné est expressément informé que la résiliation des Conditions générales d'abonnement (suite le cas échéant à une migration ou un changement d'offre) et/ou la désactivation, par ses soins, d'une Solution de paiement Orange, pourra entraîner la résiliation anticipée des éventuels abonnements souscrits par ses soins auprès de Tiers marchand associés à la Solution de paiement Orange impactée, et entraînera l'exigibilité des sommes dues au titre des Services du Tiers marchand et l'acquittement de toute autre obligation prévue au titre des Conditions d'utilisation.

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

**10.5** En cas de manquement aux présentes, Orange se réserve le droit de priver l'Abonné de la (les)

Solution(s) de paiement Orange et/ou de l'accès aux Services de Tiers marchands.

## **11. Réclamations**

Pour toute question ou réclamation relative aux Services de Tiers marchands, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle dudit Tiers marchands dont les coordonnées figurent dans ses Conditions d'utilisation.

Pour toute demande de renseignement sur une Solution de paiement Orange, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle correspondant aux Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

## **12. Responsabilité**

### **12.1 Responsabilité liée à l'utilisation d'une Solution de paiement Orange**

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

### **12.2 Responsabilité liée à l'achat des Services de tiers marchands**

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

# Conditions de la garantie mobile Orange

Les Conditions de la présente garantie sont applicables en cas d'achat d'un mobile Orange dans les conditions définies ci-après.

## 1. Définitions

**Client :** Personne physique ou morale domiciliée en France métropolitaine et abonnée à une Offre mobile Orange ou Sosh (hors clients d'une offre professionnelle Orange).

**Mobile Orange :** Téléphone mobile, clé 3G+, Domino ou Tablette neuf, sous marque Orange acquis par le Client avec la souscription concomitante d'une Offre mobile Orange ou Sosh éligible. Les terminaux iPhone et les tablettes iPad ne sont pas éligibles à la présente garantie.

**Offre :** Forfait mobile Orange ou Sosh détenu par le Client.

## 2. Contenu de la garantie

Le Mobile Orange est couvert par une garantie de 2 ans dans les conditions définies dans les présentes. Le délai de 2 ans court à compter de la date de la facture d'achat du Mobile Orange.

La prestation fournie au titre de la présente garantie dépend de l'Offre détenue par le Client au moment où celui-ci contacte son Service client pour déclarer la panne de son Mobile Orange.

En conséquence, si le Client change d'offre entre l'achat du Mobile Orange et la fin de la présente garantie, la prestation fournie au Client pourra varier en fonction de l'offre détenue au moment de la déclaration de panne auprès du service clients.

En cas de dysfonctionnement, le Client doit contacter son Service clients afin qu'un diagnostic à distance soit effectué.

Si une panne est constatée par le service Clients, la prestation fournie au titre de la présente garantie est celle précisée ci-dessous en fonction de l'Offre du Client.

### 2.1 Pour les offres Origami, Open,

#### Let's go et BNP Paribas Mobile

La 1<sup>re</sup> année de la présente garantie : une prestation d'échange du Mobile Orange défectueux (terminal et batterie) sera effectuée en point relais ou à l'adresse au choix du Client en France métropolitaine. L'échange sera effectué par un matériel identique (même marque, même modèle) ou de gamme équivalente (en cas de rupture de stock du modèle) dans un délai de quarante-huit (48) heures du lundi au vendredi (hors jours fériés) pour tout appel au Service clients avant 17h (du Lundi au vendredi, hors jours fériés).

Ce délai de 48 heures court à compter du diagnostic effectué par le Service Clients. En cas d'échange à l'adresse au choix du Client, la période de livraison est définie par demi-journée. Cet échange (terminal et batterie) est effectué contre remise par le Client de son matériel défectueux (terminal et batterie d'origine).

Le terminal remis en échange doit s'entendre d'un terminal neuf ou remis à neuf.

La 2<sup>e</sup> année : Le Mobile Orange défectueux fera l'objet d'une réparation individualisée sous 15 jours maximum par le biais du dépôt et de la reprise du matériel (terminal et batterie) en point relais. Le dépôt et la reprise du mobile se feront directement par le client selon les modalités communiquées par le Service clients. Il appartient au Client de fournir un emballage permettant l'envoi et le retour du Mobile. Le point de départ du délai de quinze (15) jours est le dépôt en point relais.

### 2.2 Cas spécifique des Clients abonnés à un forfait Origami jet ou Open jet

Pendant les deux années de la présente garantie, une prestation d'échange telle que décrite ci-dessus sera effectuée dans un délai de vingt-quatre (24) heures en France continentale (ou 4h Ile-de-France : départements 75, 92, 93, 94, 77, 78, 91, 95), pour tout appel entre 14h et 17h au Service clients (appel entre 14h et 16h pour les livraisons en 4h en Ile-de-France). La livraison aura lieu en point relais par demi-journée le lendemain ouvré avant 13h. Dans les autres cas, la prestation d'échange sera effectuée dans les conditions décrites à l'article 2.1 des présentes.

### 2.3 Pour les autres offres mobile

#### Orange et pour les offres Sosh

Le Mobile Orange défectueux fera l'objet d'une réparation individualisée sous quinze (15) jours maximum par le biais du dépôt et de la reprise du matériel (terminal et batterie) en point relais. Le dépôt et la reprise du mobile se feront directement par le client selon les modalités communiquées par le Service clients. Il appartient au Client de fournir un emballage permettant l'envoi et le retour du Mobile. Le point de départ du délai de quinze (15) jours est le dépôt en point relais.

2.4 Les conditions de la présente garantie portent également sur le terminal remis en échange dans le cadre de la présente garantie ou le Mobile réparé avec une durée minimale de trois (3) mois ou pour la durée de la présente garantie restante à courir, si celle-ci est plus favorable.

### 2.5 Batterie, accessoires

Les accessoires inclus dans le coffret mobile Orange (kit oreillette, chargeur, câble USB) sont garantis douze (12) mois. L'accessoire défectueux sera échangé sous quinze (15) jours ouvrés après appel et diagnostic au Service clients.

### 3. Exclusions de garantie

La présente garantie ne couvre pas :

- les pannes déclarées au-delà du délai de validité de la présente garantie (tel que défini à l'article 1 ci-dessus) ;
- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien du terminal ou de l'accessoire (encrassement, oxydation, corrosion ou incrustation de rouille, traces visibles de rouille, altération des composants internes du terminal provoquée par une exposition anormale ou prolongée à un élément liquide) ainsi que la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi ;
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du terminal ou de l'accessoire ;
- les dommages dont la cause est extérieure au Terminal ou à l'accessoire : mauvaise installation par le Client, incendie, foudre, dégâts des eaux, etc., et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine serait postérieure à la vente (notamment : les rayures, écaillures, égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures de l'appareil et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement) ;
- le mobile dont le Client ou un tiers aurait modifié le logiciel embarqué à l'origine par le constructeur
- les accessoires non couverts par la garantie (housse, stylet, coque, carte mémoire, accessoire « offert »...).
- les terminaux fabriqués ou personnalisés selon les spécifications du Client.

- Les terminaux iPhone, les tablettes iPad, et plus généralement, les équipements qui ne sont pas commercialisés sous coffret mobile Orange ne sont pas couverts par la présente garantie commerciale.

Pour la prestation d'échange :

Le matériel défectueux remis par le Client fera l'objet d'une expertise technique par un organisme agréé par le constructeur. Le résultat de cette expertise pourra conclure, après la réalisation effective de l'échange, à une panne non couverte par la garantie

Si le matériel présente un cas d'exclusion de garantie, la prestation d'échange est alors payante pour un montant dont le tarif est indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur. Pour la prestation de réparation, si le matériel n'est pas couvert par la garantie (suite à l'expertise technique de l'organisme agréé par le constructeur en charge de la réparation), alors il sera retourné dans l'état au client dans le point relais.

### 4. Fin de la garantie

La garantie prend fin de plein droit à l'issue des 2 années. La garantie prend également fin si le client résilie son offre mobile Orange ou Sosh.

La garantie est d'autre part exclue et prend fin de plein droit si le Client lui-même ou un tiers modifie ou répare le terminal.

### 5. Dispositions légales

Les dispositions de la présente garantie ne sont pas exclusives de l'application des dispositions relatives à la garantie légale de conformité des articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du code de la Consommation, et à la garantie des défauts de la chose vendue des articles 1641 à 1649 du Code civil.

Article 1641 du Code civil : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648, alinéa 1 du Code civil : l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article L. 211-4 du code de la Consommation : le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 211-5 du code de la Consommation : pour être conforme au contrat, le bien doit :

1/ Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

2/ Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. Article L. 211-12 du code de la Consommation : l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.