

**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 d'octobre 2014 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 « 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. S'agissant des enfants, dans son rapport de juillet 2016, l'Anses indique, de même, que « les travaux d'expertise menés par l'Agence sur la base des données actuelles issues de la littérature scientifique internationale ne permettent pas de conclure à l'existence ou non d'effets des radiofréquences chez l'enfant sur le comportement, les fonctions auditives, le développement, le système reproducteur mâle et femelle, le système immunitaire et la toxicité systémique, ni d'effets cancérigènes ou tératogènes. En revanche, l'Agence conclut à un effet possible de l'exposition aux radiofréquences sur le bien-être des enfants et leurs fonctions cognitives (mémoire, fonctions exécutives, attention). Les effets observés sur le bien-être pourraient toutefois davantage être liés à l'usage des téléphones mobiles plutôt qu'aux radiofréquences qu'ils émettent.

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 terminal mobile de **limiter leur exposition aux technologies de communication mobile.**

**Veillez ainsi à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand sont utilisés des dispositifs émetteurs de champs électromagnétiques** (tablettes tactiles, téléphones mobiles, clé 4G, etc.). Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

**Incitez à un usage raisonné des technologies de communication mobile.**

Incitez, au-delà, et sans lien avec l'exposition aux radiofréquences, vos enfants à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les communications nocturnes, en limitant la fréquence et la durée des appels, etc.

**Pour en savoir plus**

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

**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.re](http://www.sosh.re), 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 à La Réunion qui souscrit un Service proposé par Orange pour ses propres besoins ou les besoins d'une autre personne physique de son entourage à qui le Client confie l'utilisation du Service, à l'exclusion de tout usage professionnel. Le Client doit pouvoir justifier d'un lien stable avec La Réunion : lieu de résidence, contrat de travail d'un emploi non temporaire et à temps complet ou inscription dans un établissement d'enseignement à temps complet situé à La Réunion.

**Contrat** : désigne les présentes Conditions générales d'abonnement et 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 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.re](http://orange.re) dans la rubrique « options et services mobiles »).

Le contrôle parental mobile peut être activé à la demande du Client lors de la souscription d'une offre d'abonnement, 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.re](http://sosh.re)

**2. Carte SIM nécessaire au Service**

La carte SIM remise par Orange est matériellement et juridiquement indépendante du mobile conçu pour l'accueillir, et reste l'entière propriété d'Orange.

Lorsque la carte SIM est reprogrammable et directement intégrée dans le mobile en étant soudée au terminal ou extractible (carte SIM dite « embedded » ou e-SIM), le support physique de cette carte e-SIM n'est pas la propriété d'Orange. Néanmoins, Orange reste propriétaire des applications logicielles et de l'ensemble des éléments intégrés et téléchargés dans la carte e-SIM permettant notamment l'interface avec des éléments du Réseau Orange.

En conséquence, quel que soit le format de la carte SIM, 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 ou d'effacer le profil e-SIM Orange. Dans cette hypothèse et à défaut, le Client est seul responsable de cette carte SIM (support physique) ou carte e-SIM 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 et qui sont hébergés sur la carte SIM auprès des fournisseurs desdits services. Si la

carte SIM est une carte e-SIM, le Client ne devra en aucun cas ouvrir l'emplacement où est la carte SIM ou tenter de la détruire. En dehors des demandes de l'opérateur telles que précédemment indiquées et sauf lorsque la carte SIM est une Carte e-SIM, le Client s'engage à restituer la carte SIM à l'expiration et/ou modification de son abonnement.

Le code PIN, attribué à chaque carte SIM, peut être modifié. La composition de trois codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte, déblocuée sur demande du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange. Le Client s'engage à informer sans délai Sosh de la perte ou du vol de la carte SIM. Pour permettre une suspension rapide de la ligne, le Client informe par téléphone ou par chat son Service Clients, qui procède alors à la suspension de la ligne. Il peut également le faire depuis son espace client. Pour la prise en charge éventuelle des communications, vous reporter à l'article 21 « La garantie en cas de vol » du présent document. Orange ne saurait être tenu pour responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

### 3. Souscription du Contrat

Lors de la souscription sur sosh.re le Client doit transmettre à Orange 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, passeport 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) ;
- le mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé électroniquement sur la boutique en ligne sosh.re

Lors de la souscription à une offre Sosh sur sosh.re et de l'achat d'un terminal, le client devra régler la totalité du montant du mobile.

### 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 quatorze (14) 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 :

#### Sosh Vente à distance

Entrepôt Supply Chain Commercial  
35 boulevard du Chaudron  
BP 7431

97743 Saint-Denis message cedex 9

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.

### 5. Date d'effet du contrat

Sous réserve d'une demande éventuelle de dépôt de garantie par Orange conformément aux dispositions de l'article 10 « Dépôt de garantie » ci-après, 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. 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 à La Réunion 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 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 d'offres prennent effet dans un délai maximum de 72 heures à compter de la demande. Pour les options, les modalités sont précisées dans la fiche tarifaire de l'offre Sosh.

### 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 Clients 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 Débiteur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisée par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange et complété et signé par le Débiteur, contenant un double mandat : l'un donné à Orange de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du Débiteur, le second donné à la banque du Débiteur l'autorisant à débiter ledit compte. Le prélèvement SEPA a remplacé à compter du 1er 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. 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. En application de l'article L.34-2 du code des Postes et Communications électroniques, le délai de prescription des créances de la société Orange 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 (48 h) 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 ;
- 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 soixante (60) 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 a vu ce contrat résilié pour n'avoir pas renvoyé les justificatifs demandés par l'opérateur ;
- 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 ;
- le Client souhaite payer au moyen d'un compte bancaire prépayé.

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. La restitution interviendra dans les dix (10) jours suivant la demande du Client. 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.

### 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

12.2.1. Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. À cet égard, le Client est informé que les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques, pour un usage personnel, non lucratif, non commercial et non contraire aux lois et règlements en vigueur.

Le Client est également expressément informé que, dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications ne sont autorisées que dans la limite de 100 correspondants différents/mois hors numéros spéciaux et hors numéros surtaxés et de 1h50 maximum par appel.

Tout usage du service non conforme à ce qui précède et, en particulier, tout usage qui serait fait du Service à des fins lucratives ou frauduleuses, constitue un détournement d'usage qui pourra donner lieu à la suspension puis à la résiliation du contrat.

12.2.2. Constituent ainsi des détournements d'usage du Service au sens de l'article 12.2.1, et seront sanctionnés comme tels :

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles ;
- l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la revente des communications ;
- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- 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 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 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 ;
- la revente organisée de carte SIM du Client.

Le Client est par ailleurs informé que 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'appel 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'affectataire 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. Le Client est encore 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, sauf cas avéré de fraude. Il s'engage à les conserver secrets et confidentiels. En conséquence, 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 enfin informé qu'il est responsable de tout préjudice causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Orange recommande au Client l'installation de logiciels

permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements.

12.2.3. Si le Client confie le Service auquel il a souscrit 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.

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.

12.4 Les prix des Services pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire dont une variation du taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les prix seraient modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation.

Cette modification interviendra dans un délai maximum de 3 mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. Le client en serait informé 1 mois avant. Dans les autres cas de modification du prix, les stipulations de l'article 17.2 ci-après s'appliqueront.

## 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 sur une zone de mobilité géographique déterminée à La Réunion. 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 minimum 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.

Aucune indemnisation ne sera due si l'indisponibilité du service voix et/ou celle du service data est due à un cas de force majeure.

#### (b) Informations relatives aux débits mobiles Il existe deux types de débits :

Le débit descendant (appelé aussi download) est le flux de données que le Client reçoit sur son terminal mobile. Il conditionne la rapidité à laquelle le Client accède à internet et télécharge des fichiers.

Le débit montant (appelé aussi upload) est le flux de données que le Client envoie depuis son terminal mobile vers internet. Il conditionne la rapidité d'envoi des e-mails, de partage des fichiers.

Le débit maximum estimé sur les réseaux 3G/3G+ et 4G varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (le nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du terminal mobile du Client, de la situation géographique de l'utilisateur lors de la connexion au réseau mobile, de sa situation mobile ou statique, des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal mobile, de son offre commerciale, de l'usage cumulé de plusieurs services/ applications simultanément sur le terminal mobile et de la capacité du site internet utilisé.

Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, au bénéfice de ses clients, Orange pourra limiter le débit maximum en cas de dépassement d'un seuil d'usage raisonnable, défini dans le cadre de l'offre ou de l'option concernée, dans les conditions visées à la fiche tarifaire de l'offre mobile. C'est pour ces raisons que le débit maximum que pourrait observer le Client est différent du débit maximum théorique annoncé.

#### (c) Sécurité

Orange met en œuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver l'intégrité et la sécurité de son réseau. Dans ce cadre, Orange est susceptible d'appliquer des mesures ayant une incidence sur la qualité des services d'accès à l'internet comme une réduction des débits.

### 13.2 Zones de couverture

Certaines zones couvertes par le réseau 3G peuvent ne pas 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 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, dites « zones blanches », peuvent être accessibles du réseau GSM d'Orange ou à partir des réseaux GSM des autres opérateurs mobiles. 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, 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 l'utilisation, par ses abonnés, de services rendus par des opérateurs étrangers. Orange ne sera donc pas responsable :

- de perturbations ou d'interruptions du service survenant à l'occasion d'un appel passé avec le service Communiquer depuis l'étranger, lorsque celles-ci sont causées par la survenance d'un incident technique sur le réseau d'un opérateur étranger ;
- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux.

La responsabilité d'Orange ne pourra pas non plus être engagée à raison de perturbations ou d'interruptions du Service engendrées par la survenance 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 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.

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

## 14. À l'étranger

### 14.1 Service Communiquer depuis l'étranger

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

### 14.2 Itinérance depuis la Métropole, les DOM (hors Réunion) et l'Europe

À partir du 1er juin 2017, les usages compris dans l'Offre du Client, soit les appels, SMS et MMS émis de la Réunion vers la Réunion, seront possibles dans les mêmes conditions depuis un pays de la France Métropolitaine, des DOM (hors Réunion), de l'Union européenne et de la Suisse vers ces mêmes destinations et la Réunion ou Mayotte, dans la limite d'une utilisation non abusive.

Pour l'internet mobile, les usages réalisés depuis la Métropole, les DOM (hors Réunion), un pays de l'Union européenne et la Suisse peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part d'Orange dans les conditions définies dans la fiche tarifaire en vigueur et dans le respect de la réglementation européenne.

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

Une utilisation abusive est constituée dès lors que :  
- la consommation du Client à la Réunion est moins élevée que celle depuis l'une des destinations susvisées,  
- et que le nombre de jours sans connexion à la Réunion est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations susvisées.

Par ailleurs, l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le Client en itinérance dans l'une des destinations susvisées sont également considérées comme abusives.

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

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

#### 14.3 Responsabilité du Client

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appel et la consultation de la messagerie vocale car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de la Réunion. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la Réunion, peut renvoyer, préalablement à son départ de la Réunion, tous ses appels vers sa messagerie vocale d'Orange.

#### 14.4 Désactivation

Le Client peut désactiver le mode international sur simple appel téléphonique au service clients

#### 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

**16.1** 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. De même si le Client manque à l'une de ses autres obligations prévues au Contrat.

**16.2** Le Service sera également suspendu dans les mêmes conditions si le Client manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat.

**16.3** La suspension du Service peut intervenir dans les mêmes conditions pour des dettes nées d'autres contrats d'abonnement souscrits auprès d'Orange, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, que ces conventions soient antérieures ou postérieures au présent Contrat.

**16.4** Pour des raisons liées à l'ordre public, la défense nationale ou la sécurité publique de sécurité, Orange peut, soit suspendre la ligne avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne demander au Client de ne pas utiliser sa ligne temporairement. Dans cette hypothèse, le Client qui utilise sa ligne, est responsable des communications susceptibles d'être passées à partir de cette dernière.

**16.5** En cas de violation des dispositions légales, notamment en matière d'ordre public et de bonnes moeurs, ou en cas d'agissements de nature à perturber le réseau, ou les serveurs d'Orange et le réseau internet, Orange se réserve le droit de suspendre immédiatement l'accès au réseau internet.

**16.6** En cas d'augmentation substantielle du montant des consommations du Client, Orange peut, afin d'alerter le Client, suspendre l'accès aux services, après en avoir avisé le Client, par tout moyen.

**16.7** Orange peut suspendre la carte SIM/USIM en cas de fraude ou de tentative de fraude du Client aux services notamment lors des opérations de rechargement.

**16.8** Orange peut suspendre la carte SIM/USIM en cas d'utilisation inappropriée d'une offre de service

**16.9** Le service sera suspendu si le Client utilise un terminal mobile déclaré volé.

Dans tous les cas visés par cet article, les redevances d'abonnement restent dues à Orange pendant la période de suspension du Service.

#### 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 ainsi qu'en cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles. 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 justifiée 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.

S'agissant d'un service en option, Orange se réserve la possibilité de résilier ou de modifier cette option moyennant le respect d'un préavis raisonnable.

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

Le Client peut mettre fin à son Contrat en contactant son Service Clients sur [sosh.re](mailto:sosh.re)

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 Clients. 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

Sous réserve de l'utilisation du Service par une personne physique de l'entourage du Client pour ses besoins propres, 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.

Le jour du portage, le numéro porté devient actif sur le réseau d'Orange.

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. Lorsque l'abonné dispose d'un droit de rétractation en application du code de la consommation, dans le cas d'un contrat conclu à distance, le délai de portage ne court qu'à partir de l'expiration du délai prévu par ce droit, sauf si l'abonné demande expressément à bénéficier du service afin la fin de ce délai. 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, 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 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'annexe 2 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 indemnisations ne se cumulent pas avec celle prévue à l'article « Date d'effet du Contrat ».

## 20. Règlement des litiges

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 Sosh dont les coordonnées figurent sur le site [sosh.re](http://sosh.re) - 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 Client Orange Mobile 35 boulevard du Chaudron BP 7431 97743 Saint-Denis message 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. Ce qui précède n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux.

## 21. Protection des données personnelles - Dispositions spécifiques

**21.1** 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 Sosh.

**21.2** 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 les informations suivantes : le numéro de mobile concerné, le Relevé d'identité Opérateur, les codes opérateurs et la date demandée de portage. Vous disposez alors d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification sur ces données qui s'exerce auprès d'Orange conformément aux dispositions du présent article selon les modalités détaillées ci-dessus.

## 22. 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, 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. 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 1

## Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange

### 1. Définitions

**Abonné** : toute personne, physique ou morale, ayant souscrit à une Offre (hors Accès Libre), ou toute personne physique dûment autorisée par l'Abonné lui-même.

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

**Conditions d'utilisation** : les conditions régissant la vente d'un contenu ou d'un service proposé par un Tiers marchand.

**Offre** : l'offre de téléphonie mobile Orange intégrant par défaut les Solutions de Paiement Orange.

**Solution(s) de paiement Orange ou Solution(s)** : 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 Service(s)** : le ou les contenu(s), bien(s), ou service(s) payants fournis par un Tiers marchand accessible(s) aux Abonnés et dont le coût d'achat est collecté par Orange via une Solution de paiement Orange.

**Tiers marchand(s)** : 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 conditions dans lesquelles Orange fournit des Solutions de paiement Orange à l'Abonné aux fins d'acheter des Services de Tiers marchand(s). Les Conditions spécifiques complètent (et prévalent en cas de contradiction) les Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

### 3. Commande auprès du 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 les caractéristiques, les modalités de livraison, d'usage, de facturation dudit Service. La communication 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. La commande étant passée directement auprès du Tiers marchand, les modalités d'exercice sont gérées par le Tiers marchand 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 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 désactivable(s) dans les conditions de l'article 7 ci-après.

**4.2** En utilisant une Solution de paiement Orange, l'Abonné autorise 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** Dans tous les cas, la facture Orange sera émise et payable dans les conditions définies aux Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

**4.4** Orange peut le cas échéant prévoir des plafonds maximum de paiement (voir pages d'assistance sur orange.re).

**4.5** Les présentes conditions s'appliquent notamment aux achats effectués via : Internet+ (mobile), SMS+, les magasins d'applications, les portails d'Orange (orange.re, portail TV d'Orange tels que Appshop TV, Service quizz/ vote TV...), et au paiement pour la consultation de services vocaux à valeur ajoutée à tarification majorée.

### 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 commercialisés.

**Spécificité pour les Services faisant l'objet d'un abonnement renouvelable par tacite reconduction (Internet + notamment)**

L'abonnement au Service permet à l'Abonné, moyennant paiement du prix d'un abonnement porté à sa connaissance en amont de son engagement, un accès au Service, et ce pendant une période déterminée. À son expiration de ladite période, l'abonnement se renouvelle pour une même durée, par tacite reconduction à la date anniversaire de la souscription par l'Abonné, de son abonnement initial au Service. Ce renouvellement n'interviendra pas, et l'abonnement prendra 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 ou en cas de résiliation de l'abonnement par l'Abonné. 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. En cas de résiliation, l'Abonné ne pourra se réabonner 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).

### 6. Cookies / données personnelles

**6.1** L'Abonné reconnaît être avisé de l'implantation de cookies dans l'équipement utilisé afin de permettre son identification. 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.

**6.2** 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.

**6.3** L'achat de certains Services peut requérir que des données personnelles complémentaires soient collectées par le Tiers marchand. Dans cette hypothèse, la collecte complémentaire a lieu sous la seule responsabilité du Tiers marchand.

**6.4** À l'exception des collectes visées à l'article 6.3, 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 auprès d'Orange, dans les conditions fixées par les Conditions générales d'abonnement qui les lient à Orange.

### 7. Résiliation et désactivation

**7.1** La résiliation de l'abonnement entraîne la résiliation de la ou les Solution(s) de paiement Orange associée(s). Cette résiliation (suite le cas échéant à une migration ou un changement d'offre), ou la désactivation, par ses soins, d'une Solution de paiement Orange, pourra entraîner la résiliation anticipée des éventuels abonnements souscrits auprès de Tiers marchand associés à la Solution de paiement Orange impactée, et entraînera l'exigibilité des sommes dues au titre des Services et l'acquiescement de toute autre obligation prévue au titre des Conditions d'utilisation.

**7.2** 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.

**7.3** En cas de manquement aux présentes, Orange se réserve le droit de priver l'Abonné de la ou les Solution(s) de paiement Orange et/ou de l'accès aux Services de Tiers marchands.

### 8. 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.

### 9. Responsabilité

#### 9.1 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 effectuée 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.

#### 9.2 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.

# Annexe 2

## Politique de protection des données personnelles

Orange s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs du site sosh.re

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou d'un service particulier.

### Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

• Orange traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat

À cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la commande
- Gérer le matériel
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le Service Après-Vente
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
- Traiter les résiliations
- Traiter les réclamations
- Gérer les communications écrites sortantes
- Recouvrer les factures
- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Stocker des données client ou des utilisateurs
- Proposer des services d'authentification
- Opérer le réseau
- Opérer les services

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

• Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, Orange s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

À cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing direct.
- Organiser des animations commerciales
- Organiser des jeux concours
- Analyser les usages des services pour faire des propositions au client
- Sonder les clients
- Améliorer les offres et la relation client
- Assurer la sécurité des plateformes et services
- Préparer le déploiement du réseau
- Déployer et opérer le réseau
- Déployer et opérer les services
- Lutte contre la fraude

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

• Orange traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires

À cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Conserver les données requises pour être mesure de répondre aux obligations légales
- Gérer les demandes de communication de

- données des autorités habilitées
- Gérer les demandes d'interceptions

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales.

• Orange est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

### Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, Orange traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Orange est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

Orange ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elles sont strictement nécessaires à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

Orange traite les catégories de données suivantes : Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...

Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...

Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...

Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital... Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...

Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention...

Produits et services détenus ou utilisés

Profil et scores permettant la segmentation client Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email....

Données de localisation

### Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures légales, dans le cadre de recherches judiciaires et de demandes d'information à la demande des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

### Vos données sont-elles traitées hors de l'Union Européenne ?

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-Unis d'Amérique, ou ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

### Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

• Règles spécifiques au démarchage téléphonique Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut

s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données Personnelles à l'adresse ci-dessous :

### Service Clients Sosh

35, Bd du Chaudron  
97490 Sainte Clotilde Orange

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

• Possibilité de saisir la CNIL

Si vos échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

### Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

### Modification de la Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.

Mise à jour au 6 juin 2019