

# Conditions générales

Carte prépayée



# Conditions générales carte prépayée

---

## Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent lorsque le Client fait usage d'une carte prépayée.

Par **Service** est entendu tout service de télécommunication mobile proposé par Orange Belgium s.a. sur la base d'une carte prépayée, comme par exemple les formules animaux ou Tempo et par ses partenaires.

**Le Client** est la personne physique qui utilise le Service à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, artisanale ou libérale.

Par **Orange** est entendue la société anonyme de droit belge, Orange Belgium s.a., dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3 à 1140 Bruxelles et qui commercialise et exploite ses services sous la marque commerciale déposée et la dénomination commerciale 'Orange'.

Par **réseau Orange** est entendu le réseau de télécommunications exploité et utilisé par Orange Belgium s.a., qui permet à Orange Belgium s.a. de fournir ses services.

Par **carte SIM** ('Subscriber Identity Module') est entendue la carte à puce Orange que le Client doit insérer dans son GSM pour accéder au Service et qui identifie le Client sur le réseau Orange.

Par **Carte prépayée** est entendue la carte prépayée associée à un tarif prépayé permettant à l'utilisateur de pouvoir téléphoner, envoyer des messages, surfer jusqu'à épuisement du montant de la carte.

**Le Roaming** permet au Client d'utiliser d'autres réseaux mobiles à l'étranger avec sa carte SIM.

## 1. Le Service

**1.1.** Le Client peut notamment accéder au Service en demandant une carte prépayée dans un magasin ou sur le site Web [www.orange.be](http://www.orange.be). Si la carte prépayée est obtenue dans un magasin, le Client reçoit la carte immédiatement, si c'est fait via [www.orange.be](http://www.orange.be), une carte prépayée est expédiée au Client après règlement des frais d'administration et d'envoi éventuels. Pour activer son numéro sur le réseau Orange, le Client doit effectuer une première activité (appel, SMS, session de surf, etc.). Grâce au Service et moyennant, le cas échéant, le crédit d'appels nécessaire, le Client peut passer et recevoir des appels nationaux et internationaux en Belgique, accéder au service de roaming sur un réseau étranger, accéder à une messagerie vocale et envoyer ou recevoir des SMS en Belgique et à l'étranger (appels, SMS, session de surf, etc.), conformément à la réglementation européenne, utiliser Voice Mail, et envoyer et recevoir des SMS en Belgique et à l'étranger. Orange informe le Client de tous les éléments essentiels de ses différents plans tarifaires. Le Client reconnaît les accepter. Orange se réserve le droit d'en modifier les modalités.

Pour le Roaming à partir d'un Etat membre de l'Union européenne, le Client, bénéficie, conformément à la réglementation européenne, des volumes nationaux disponibles (minutes, sms, mms et internet) sans surcoût et dans les limites d'une utilisation non abusive tel que repris à l'article 3.6. Pour les usages effectués au-delà de volumes nationaux disponibles depuis l'Union européenne, le tarif national de son contrat s'applique.

Pour bénéficier du Roaming à partir d'un Etat membre de l'Union européenne selon les conditions décrites ci-dessus, à la requête d'Orange, le Client doit pouvoir justifier d'un lien stable avec la Belgique conformément à la réglementation européenne. Un tel justificatif peut notamment consister en un document valable attestant que la Belgique est le lieu de résidence, l'adresse postale ou de facturation du Client, le lieu de constitution ou d'établissement de la société, le lieu d'exercice effectif de sa principale activité économique

Pour l'internet mobile, les usages réalisés depuis un pays de l'Union européenne 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.

Les possibilités de roaming sont également définies par la (les) zone(s) géographique(s) à partir de laquelle (desquelles) le Client souhaite émettre des appels ou utiliser des données mobiles et celle(s) à l'intérieur de laquelle (desquelles) il souhaite en recevoir et par les accords commerciaux conclus par Orange Belgium s.a. La liste des pays dans lesquels le roaming est possible et les tarifs roaming peuvent être modifiés selon l'évolution de ces accords. La liste des pays et les tarifs sont disponibles auprès d'Orange Belgium s.a. et peuvent être consultés sur le site web d'Orange Belgium s.a. ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

En vertu de la réglementation européenne, Orange Belgium s.a. met en place un système de transparence et de protection tarifaire en vertu duquel le Client sera averti lorsqu'il aura consommé au plus 80 % d'un certain seuil financier, fixé à 50 euros (HTVA) ou à un autre montant choisi par le Client, et les sessions data roaming seront interrompues lorsque ce même seuil financier est entièrement consommé, sauf demande expresse du Client. A sa demande expresse, le Client peut dès lors décider de ne pas bénéficier du système de transparence et de protection tarifaire. Le Client trouve toute information concernant le système de transparence et de protection tarifaire dans les Conditions Spécifiques disponibles sur le site web d'Orange. Cette disposition est applicable par défaut (sauf demande expresse du client de ne pas bénéficier du système). Orange avertit en outre le Client que certains Appareils se connectent sur Internet et peuvent télécharger des données en itinérance (roaming) de manière automatique et incontrôlée et que le Client peut interrompre de telles connexions automatiques à des services de données en itinérance. Le Client peut trouver plus d'informations à ce sujet dans le mode d'emploi de l'Appareil concerné.

Conformément à l'application de la réglementation européenne, le Client peut choisir des services de roaming particuliers délivrés par d'autres fournisseurs de services de roaming, selon les modalités décrites sur le site web d'Orange.

## **1.2. Recharger**

En fonction du Service choisi par le Client, le Client peut recharger sa carte prépayée avec du crédit d'appels via son GSM, par carte Bancontact/Mister Cash, au moyen du système de recharge proposé sur le site [www.orange.be](http://www.orange.be), par ticket de rechargement ou via l'application My Orange.

Le crédit d'appels rechargé reste valable pendant une période de 12 mois, tant que ce crédit d'appels n'est pas totalement épuisé ou que le numéro d'appel n'est pas désactivé conformément à l'article 1.3. Si le client n'effectue pas de nouvelle recharge dans un délai de 12 mois suivant la dernière recharge, le Client perdra son crédit d'appels non utilisé. La capacité maximale de stockage destiné à des paiements électroniques est limitée à 150 €.

## **1.3. Carte prépayée et Numéro d'appel**

Un numéro d'appel est attribué au Client lors de la réception de la carte prépayée. Sauf convention préalable entre Orange et le Client ou si le Client transfère son numéro dans le cadre de la 'Portabilité des Numéros Mobiles' d'un autre opérateur vers Orange, le Client ne pourra se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro de téléphone déterminé. Le Client pourra utiliser le Service pour autant qu'il ait rechargé au moins une fois dans une période de 12 mois, à compter du premier appel ou de sa dernière recharge. Le numéro d'appel expirera si tel n'est pas le cas. Toute recharge permet d'entamer une nouvelle période d'utilisation de 12 mois. Une Carte prépayée est désactivée après une période d'inactivité consécutive de 12 mois durant laquelle le numéro d'appel n'a effectué aucun appel. Le Client en est averti 1 mois à l'avance par SMS.

## **1.4. Conversion vers une autre formule de carte prépayée**

Moyennant le paiement des frais éventuels d'activation, un client de carte prépayée peut demander sa conversion à tout moment vers une autre offre de carte prépayée. Le Client est informé qu'en cas de conversion vers une autre offre de carte prépayée, le Client renoncera aux avantages liés à son ancien plan tarifaire et obtiendra d'autres avantages éventuels liés à son nouveau plan tarifaire.

Un complément d'information à ce propos est disponible sur le site [www.orange.be](http://www.orange.be).

Le crédit d'appels et la durée de validité du crédit d'appels dont disposait le Client au moment de la conversion restent acquis. Ce n'est que lors de la recharge suivant la conversion que la durée de validité sera modifiée pour la totalité du crédit d'appels. Si le client demande une conversion vers une offre de carte prépayée dont la durée de validité du crédit d'appels est 24 mois, la validité de cette durée ne s'appliquera qu'après la première recharge suivant la conversion, et cela pour la totalité du crédit

d'appels. Si le client demande une conversion d'une offre de carte prépayée dont le crédit d'appels est valable 24 mois vers une offre de carte prépayée dont le crédit d'appels n'est valable que 12 mois, la durée de validité ne sera donc appliquée qu'après la prochaine recharge suivant la conversion, et ce pour la totalité du crédit d'appels, étant entendu que la durée de validité ne sera pas immédiatement réduite à 12 mois, mais sera progressivement diminuée à hauteur d'un mois par mois jusqu'à atteindre le minimum de 12 mois, cette règle s'appliquant à chaque fois sur la totalité du crédit d'appels restant à ce moment (par ex. conversion le 01/08/2016: la recharge du 15/07/2016 est valable 24 mois pour la totalité du crédit d'appels; la recharge du 15/08/2016 est valable 23 mois pour la totalité du crédit d'appels; la recharge du 15/09/2016 est valable 22 mois pour la totalité du crédit d'appels, etc. Mais dès le 01/08/2017, chaque nouvelle recharge sera valable 12 mois).

### **1.5 Conversion vers un abonnement ou un abonnement Zen**

Le Client peut, à tout moment, demander la conversion de sa carte prépayée en un abonnement ou un abonnement Zen auprès d'Orange pour autant que la période de validité de sa carte prépayée ne soit pas expirée. Dans ce délai, le Client doit faire parvenir à Orange un exemplaire dûment signé du contrat Orange.

Les Conditions Générales Abonnement Zen peuvent être obtenues sur [www.orange.be](http://www.orange.be). Les Conditions Générales Abonnement Zen s'appliquent dès la demande de conversion du Client.

Le Client conservera le numéro de téléphone lié à la carte prépayée. L'éventuel crédit restant valable sur sa carte prépayée sera déduit sur la première facture Orange.

### **1.6. Droit de renonciation**

Dans le cas où le Contrat serait conclu à distance, le Client a le droit de notifier à Orange qu'il renonce au Service, sans pénalité et sans indication de motif, pendant un délai de 14 jours calendrier prenant cours le lendemain du jour de la souscription du Service, sauf dans l'hypothèse où le Client a déjà activé le Service. Le cas échéant, Orange rembourse les frais déjà engagés par le Client dans les 7 jours ouvrables suivant la renonciation du Client au Service. Si le Client a déjà reçu une carte prépayée, ces frais ne seront remboursés qu'à condition que le Client ait d'abord renvoyé la carte prépayée à Orange en parfait état, dans son emballage d'origine non ouvert, et ce, dans les 7 jours suivant sa réception. Les frais d'expédition liés au renvoi de la carte prépayée sont à la charge du Client.

## **2. Prestations, obligations et responsabilité d'Orange**

**2.1.** Un service clients est disponible du lundi au samedi de 8h à 20h et le dimanche de 10h à 18h30, afin de répondre, dans la mesure du possible, à tous les problèmes, questions et plaintes du Client relatifs au Service. Le service clients est accessible au 02 745 95 00 ou gratuitement à partir d'un appareil de téléphonie mobile Orange au numéro 5000. Orange met également à la disposition de son Client un espace « Aide » sur son site internet [www.orange.be](http://www.orange.be), sur lequel sont recensées les questions qui sont les plus souvent posées ainsi que les réponses qu'il convient d'y apporter.

Le Client a également la possibilité de s'adresser par mail à Orange. Il trouvera sur cet espace l'ensemble des coordonnées des shops Orange en Belgique.

**2.2.** Orange s'engage à mettre tout en oeuvre afin d'assurer au Client l'accès au réseau Orange et au Service de façon optimale et utilise à cette fin les informations techniques qui sont à sa disposition en fonction des technologies utilisées. Cette obligation est une obligation de moyens. Le Client retrouvera plus d'informations sur le site web quant à la gestion de trafic appliquée par Orange pour assurer une qualité optimale sur le réseau d'Orange et éviter une (sur)saturation.

Le Client sait que le bon fonctionnement du Service peut être influencé par :

- i. Des perturbations de signaux radio provoquées par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief.
- ii. Des perturbations provoquées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension du réseau.

iii. La qualité de l'appareil de téléphonie mobile utilisé.

**2.3.** Orange ne peut être tenu responsable pour le dommage en cas de ou par le fait de :

mauvaise utilisation du Service par le Client,

- mauvais fonctionnement ou mauvaise utilisation de l'appareil de téléphonie mobile et/ou de ses accessoires,
- utilisation de matériel non agréé,
- dérangements ou mauvaise qualité du Service en raison de facteurs externes ou imputables à des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension du réseau,
- intervention de tiers, en dépit des mesures de sécurité prises par Orange,
- interruption ou fin du Service, conformément aux présentes Conditions générales, et cela, même si cette interruption ou fin de service devait faire subir des inconvénients à des tiers, directement ou indirectement,
- modification consécutive aux règlements de l'IBPT ou de toutes autres autorités de régulation,
- cas de force majeure.

**2.4.** Orange n'est pas responsable du contenu des communications, messages et flux de données ni des dommages qu'ils pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée.

**2.5.** Orange ne peut être tenue responsable des services ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers, tels que les Third Party Providers, et accessibles par l'intermédiaire du réseau d'Orange, même lorsqu'Orange en tirerait un quelconque profit ou qu'elle se chargerait de la facturation de ces services pour le compte de ces tiers. Les Third Party Providers sont la tierce partie qui fournit les Third Party Services directement au Client. Il s'agit des appels ou des messages vers des numéros spéciaux qui proposent des jeux, des sonneries, du chat et d'autres services ou produits qui sont achetés via internet, distribués par des tiers et facturés au client par Orange Belgium. Il ne s'agit pas de services délivrés par Orange. Orange intervient ici uniquement au nom et pour le compte de ces tiers. Orange ne peut être tenu responsable des transactions entre un tiers et le Client. Sauf spécification contraire expressément acceptée par Orange Belgium s.a., Orange Belgium s.a. n'est en aucune manière partie du contrat conclu entre le tiers et le Client.

**2.6.** Orange ne pourra en aucun cas être tenu responsable pour des dommages immatériels ou indirects tels que la perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats.

**2.7.** Les appels vers les services d'urgence (services 1XX mais également notamment les services Child Focus et Centre Antipoisons ) sont autorisés pour autant que le Client ait une carte prépayée active.

Orange communique aux services d'urgence les coordonnées du point central de la cellule du réseau qui est utilisée par l'appelant.

Certains services d'urgence (par exemple le 112) peuvent être joignables depuis tous les réseaux (y compris donc les lieux où Orange n'offre aucune couverture). D'autres services d'urgence néanmoins ne peuvent seulement être joignables que si Orange offre une couverture. A l'étranger, le Client peut atteindre les services d'urgence locaux en composant le numéro 112.

## **2.8. Transfert du numéro**

Le transfert du numéro mobile permet au Client de conserver son numéro de GSM lorsqu'il change d'opérateur mobile. Seul le numéro de GSM peut être transféré, pas les Services et les Options.

Le transfert de son numéro à Orange ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses engagements vis-à-vis de l'opérateur précédent. Orange respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client. Orange ne peut cependant pas être tenu pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Orange ne peut pas, en particulier, être tenu pour responsable en cas de demande de transfert fautive, incorrecte ou illisible.

## 2.9. Mesures prises en cas d'incident lié à l'intégrité et à la sécurité

Orange s'engage à intégrer des protections dans le réseau Orange télécom et IT afin de minimiser les risques d'abus. Orange ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée. Au même titre que pour les autres incidents, le Orange Service Operations center suit les incidents liés à l'intégrité et à la sécurité 24h sur 24h et 7 jours sur 7 et le cas échéant demande le soutien d'experts techniques.

## 3. Droits, obligations et responsabilité du client

### 3.1. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et pour son usage propre, conformément aux dispositions des présentes Conditions générales, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit d'utiliser le Service en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs. Le Client s'engage également à faire un usage normal du Service. Les usages suivants ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non-exhaustive) :

1. L'usage dans le but de détourner directement ou indirectement des communications ou de revendre, de quelque façon que ce soit, le Service à des tiers, et ce, dans la mesure où cette utilisation interviendrait sans l'accord écrit et préalable d'Orange
2. L'usage de manière telle que certaines fonctions du réseau Orange ou d'un autre réseau normalement repris sur le réseau Orange ne sont plus assurées de manière fiable et correcte, telles que la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'appareil de téléphonie mobile émettant l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications conformément à l'ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification.
3. L'usage d'une manière qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du réseau Orange ou gêne le bon fonctionnement de celui-ci.
4. Tout autre usage que celui mentionné par le Client à Orange lors de la souscription du Service.
5. L'usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées pour les clients du Service quant à la fréquence ou à la répartition entre les différents types de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, MMS... ) ou quant au temps de connexion.
6. L'usage à l'aide d'un dispositif que Orange a identifié comme ayant été ou étant utilisé d'une manière visée par l'un des points qui précèdent.
7. Tout autre usage qui serait contraire à des conditions particulières du Service.

La preuve des utilisations prohibées mentionnées peut être rapportée par Orange par toute voie de droit, en ce compris à l'aide de données et de relevés, enregistrés par ses propres systèmes ou ceux de tout autre opérateur de réseaux de télécommunication ou prestataires de services de télécommunication, concernant les communications ayant transité par ceux-ci. Ces données et relevés feront foi tant vis-à-vis du Client que d'Orange jusqu'à preuve du contraire.

La carte prépayée ne pourra être utilisée que dans des terminaux mobiles individuels et ne pourra en aucun cas être insérée dans des appareils de type 'Sim box', 'GSM gateways' ou de tout autre type, similaire ou autre. La carte prépayée sera destinée à un usage purement personnel et ne sera en aucun cas utilisée dans le cadre de ventes de communications ou de rerouting. Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, et autres, de tiers.

Sauf autre accord formel d'Orange, il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le réseau Orange des messages qui contiennent ou suggèrent un quelconque message commercial. Sous réserve d'autorisation écrite, explicite et préalable d'Orange, il est interdit au Client de commercialiser le Service en tout ou en partie, directement ou indirectement.

### 3.2. Responsabilité

Le Client est seul responsable pour l'usage du Service et l'exécution de ses obligations contractuelles. Le Client est responsable des erreurs qu'il commet pendant une recharge. Orange ne sera pas tenu, de

ce fait, de rembourser le montant de la recharge attribuée à un numéro de GSM erroné. Le Client est seul responsable de tous dommages causés suite au non-respect de l'une des obligations envers Orange.

### **3.3. La carte SIM**

Orange Belgium s.a. demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au Client. Le Client s'engage à ne pas la transmettre, la céder, la louer, la détruire, à en permettre un quelconque usage par des tiers ou à l'endommager de quelque manière que ce soit. Il s'engage à restituer la carte SIM immédiatement à Orange, à la première demande de celui-ci. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM. Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique écrites dans la carte SIM et tout usage frauduleux ou irrégulier de la carte SIM sont interdits. Le Client s'engage à ne pas soumettre la carte SIM à un processus de décompilation, d'analyse ou de rétro technique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans les présentes Conditions générales.

Le Client est responsable de tout dommage causé à Orange ou à des tiers suite à l'usage de la carte SIM, peu importe par qui et dans quel appareil de téléphonie mobile, même en cas de vol ou de perte. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable pour l'utilisation et le paiement jusqu'au moment où il en informe Orange et lui demande de suspendre temporairement la carte SIM en téléphonant au service clients d'Orange (02 745 95 00) ou en se rendant dans un point de vente Orange. Le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM et le Service sera réactivé. Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans son appareil de téléphonie mobile. En cas de blocage ou d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM sera fournie après demande écrite du Client et 10 euros de frais de renouvellement de la carte SIM lui seront portés en compte. En cas de carte SIM défectueuse (défaut de fabrication ou mauvaise configuration de la carte SIM), une nouvelle carte SIM, pourvue du même nombre d'unités et de la même date d'expiration, sera attribuée gratuitement au Client.

### **3.4. Le GSM**

Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie mobile agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier aux téléphones mobiles et à leurs accessoires tout appareil pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau Orange. Orange se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires, notamment la suspension immédiate sans avis préalable, afin de protéger le réseau Orange s'il est constaté que l'appareil de téléphonie mobile ou les appareils et accessoires connectés provoquent ou peuvent provoquer des perturbations ou que l'appareil est d'origine douteuse.

### **3.5. Transmission de données**

1. Le Service permet au Client, sous certaines conditions, de transmettre des données par SMS, MMS et via l'internet mobile avec les technologies GPRS, EDGE, 3G, HSDPA/HSUPA, LTE et évolutions.
2. En aucun cas, Orange ne pourra être tenu responsable des services de transmission de données lorsque ceux-ci sont fournis par des tiers, ni de leur contenu ou de leur légalité. Orange ne sera pas non plus responsable de l'utilisation de ces services par le Client.
3. Orange ne pourra être tenu responsable si des causes externes, qui ne peuvent lui être imputées, compliquent ou rendent impossible l'accessibilité aux services de transmission de données ou influencent le temps ou la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.
4. La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire non pas en fonction du temps de communication mais de la quantité d'informations transmises. Orange ne pourra être tenu responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.
5. Orange peut à tout moment apporter des modifications dans la quantité et dans la nature des services de transmission de données ou des catégories disponibles sans pour autant exclure la possibilité d'utiliser ces services.
6. Le Client peut seulement utiliser les services de transmission de données à des fins privées, conformément aux dispositions des présentes Conditions générales et à la législation en vigueur.

7. Orange se réserve le droit de restreindre ou d'empêcher l'accès - sans avis préalable - à certains services ou informations, ainsi que de modifier le contenu ou l'information si ce contenu de ces services ou informations risque de contrevenir aux lois et réglementations en vigueur, ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, communément admis en Belgique ou sur tout autre territoire de droit où le Service est accessible. Orange se réserve également le droit de coupler l'accès à certains services ou informations au respect de plusieurs conditions, entre autres, susceptibles d'évoluer.
8. Le Client reconnaît pouvoir recevoir plusieurs SMS émanant de tiers en rapport aux services de transmission des données qu'il souscrit et que Orange ne peut d'aucune manière en être financièrement tenu responsable.

### **3.6. Roaming**

Le Client s'engage également à utiliser les services en roaming de manière raisonnable et non abusive conformément à la réglementation européenne. Sont considérés comme un usage abusif ou anormal dans le sens de la réglementation européenne :

1. l'inactivité prolongée d'une carte Sim donnée, associée à un usage roaming dans l'Union européenne très fréquent, voire exclusif,
2. une consommation nationale plus élevée que la consommation en roaming dans l'Union européenne et que le nombre de jours sans connexion en Belgique est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'Union européenne,
3. l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes Sim par le même client en itinérance dans l'Union européenne.

Orange observera pendant une période de quatre mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'un usage abusif ou anormal avéré, le Client en sera informé par tous moyens appropriés (sms, email, courrier, téléphone,...) et bénéficiera dès lors, d'un délai de 15 jours calendaires pour modifier son usage. A défaut, Orange appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués conformément à la réglementation européenne et aux tarifs en vigueur.

Constitue également un cas d'usage abusif du service roaming : la revente organisée de cartes Sim à des personnes qui ne résident pas effectivement en Belgique, ou n'ont pas, avec la Belgique, de liens stables. Dans ce cas Orange peut immédiatement adopter des mesures proportionnées afin de garantir le respect de toutes les conditions du contrat, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts.

## **4. Modification**

### **4.1. Des présentes Conditions générales**

Orange informera le Client par les canaux les plus appropriés de toute modification des présentes Conditions générales. Le Client est réputé avoir accepté les nouvelles conditions lorsqu'il recharge.

### **4.2. Des prestations**

Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service, Orange peut être amené à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations, sans toutefois en modifier les caractéristiques essentielles. Cela ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

## **5. Protection de la vie privée**

**5.1.** Le Client accepte que les conversations entre le Client et le service clients d'Orange puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne participent pas aux conversations, dans le cadre de formations et de supervision du personnel d'Orange. Le Client a la possibilité de refuser cette modalité à chaque conversation.

**5.2.** Orange, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données relatives au Client, en ce compris les données électroniques telles que l'adresse mail. Orange traite ces données à des fins de

prestation et de facturation du Service, à des fins de gestion et d'information de la clientèle, de traitement des demandes effectuées par le Client, de lutte contre la fraude, ainsi qu'à des fins d'études de marché, de marketing et pour lui proposer d'autres biens ou services, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire. Orange est susceptible de transmettre ces données aux autorités compétentes et aux services d'urgence pour répondre aux demandes qui leur sont adressées. Ces données du Client sont intégrées dans les bases de données d'Orange qui sont la propriété d'Orange. Dans les limites des dispositions légales applicables, la personne physique qui justifie de son identité peut obtenir la communication ou demander la rectification des données qui la concernent et qui sont traitées par Orange en adressant un courrier signé et daté au service clients d'Orange. Le Client peut également s'opposer, à tout moment et sans frais, en s'adressant à ce même service, à l'utilisation de ces données à des fins de marketing direct.

**5.3.** Le Client peut gratuitement s'inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » à l'adresse [www.ne-m-appellez-plus.be](http://www.ne-m-appellez-plus.be) pour s'opposer à l'utilisation à des fins de marketing direct du numéro ou des numéros de téléphone qui lui sont attribués. Le client peut encore recevoir des appels de marketing direct jusqu'à un mois au plus tard après l'inscription.

## 6. Suspension du service

Orange se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement le Service, sans mise en demeure ni indemnité dans les cas suivants :

- le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles ou les conditions d'utilisation du Service,
- preuves ou indices sérieux de fraude,
- augmentation anormale du montant des consommations du Client (la suspension est prononcée, dans ce cas, dans un but conservatoire),
- en cas de force majeure,
- en raison de nécessités techniques d'exploitation du réseau Orange.

## 7. Information au client

Orange tient à attirer l'attention du Client sur le danger possible lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'un véhicule, d'une part, et les perturbations que son appareil de téléphonie mobile peut induire à proximité de carburants, d'explosifs, d'appareils médicaux ou de systèmes de navigation. Orange ne peut être tenu responsable de tout dommage encouru par le Client ou par des tiers et résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

## 8. Plaintes et litiges

En cas de question et/ou de plainte, le Client peut s'adresser au service clients d'Orange en appelant gratuitement le 5000 à partir d'un numéro mobile Orange ou le 02 745 95 00 à partir d'autre numéro, ou encore par écrit à l'adresse :

Orange Belgium s.a., Boîte postale 950, 1140 Bruxelles

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse d'Orange à sa plainte, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications, Boulevard Roi Albert II, 8-bte 3, 1000 Bruxelles, tel 02 223 06 06, fax : 02 219 77 88 ;

E-mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be) ;

Site web : [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be).

## **9. Reglement judiciaire**

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

## **10. Droit applicable**

Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.