

# Conditions générales

Abonnement

## Contenu

<b>Conditions générales</b> .....	2
1. Généralités.....	2
2. Procédure d'activation du contrat au Service Orange et/ou aux services supplémentaires .....	2
3. Droit de rétractation.....	3
4. Prestations et obligations d'Orange Belgium s.a .....	4
5. Obligations du Client.....	6
6. Facturation et modalités de paiement.....	8
7. Cession de Contrat.....	8
8. Suspension du Contrat.....	9
9. Résiliation .....	9
10. Renonciation .....	9
11. Information au Client .....	9
12. Nullité.....	10
13. Plaintes et litiges .....	10

# Conditions Générales

## 1. Généralités

Orange Belgium, société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles et ayant comme numéro d'entreprise BE0456.810.810, commercialise et exploite ses services sous la marque déposée et la dénomination commerciale 'Orange'.

Dans les Conditions générales reprises dans le présent document, le Service Orange comprend aussi bien le Service Mobile que le Service Fixe, à l'exclusion de l'appareil de téléphonie mobile. Elles énumèrent l'ensemble des droits et obligations d'Orange Belgium s.a. et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Orange. Le Service Fixe comprend : au départ d'une ligne fixe en Belgique, tous les types d'appels (nationaux et internationaux, appels vers des appareils de téléphonie mobile et numéros spéciaux (070 et 090x), en ce compris les appels vers les numéros d'urgence et les numéros abrégés des services de renseignement).

Les relations contractuelles entre Orange Belgium s.a. et le Client (ci-après dénommées 'le Contrat') sont régies par les présentes Conditions générales, la demande de contrat et ses avenants éventuels ainsi que par les tarifs applicables.

Des services liés au Service Mobile ou au Service Fixe peuvent être offerts dans le cadre du Service Orange. Selon le service contracté, un contrat particulier entre le Client et Orange Belgium s.a. pourra être conclu. En cas de contradiction entre les dispositions du contrat particulier et le Contrat, c'est le contrat particulier qui primera.

Si le Client achète un appareil de téléphonie mobile dans le cadre de la Convention, cet achat fait partie intégrante de la Convention et en constitue un élément. Le Client obtient la propriété de l'appareil de téléphonie mobile conformément aux conditions liées à son achat et à son utilisation.

Tous les prix mentionnés dans les présentes Conditions générales s'entendent TVA comprise.

On entend par 'tous moyens écrits' dans les présentes Conditions Générales, tout courrier - recommandé ou non.

## 2. Procédure d'activation du contrat au Service Orange et/ou aux services supplémentaires

### 2.1. Informations à fournir

**2.1.1.** Le Client qui introduit une demande de contrat au Service Orange et/ou aux services supplémentaires est tenu de dûment remplir le formulaire de demande de contrat à destination d'Orange Belgium s.a. et est tenu de fournir, à tout moment sur simple demande d'Orange Belgium s.a., les documents suivants :

- si le Client est une personne physique, le Client fournira tous les documents officiels jugés nécessaires par Orange Belgium s.a. pour conclure le Contrat afin de prouver son identité, son domicile ou son lieu de résidence permanent dans l'Union Européenne,
- si le Client est une personne morale ou une association de fait, le Client fournira:
  - un exemplaire des statuts officiels publiés et de toutes les modifications parues qui y auraient été apportées,
  - les documents officiels prouvant l'identité, le domicile ou le lieu de résidence permanent de la personne physique qui peut engager la société ou l'association de fait,
  - tout document supplémentaire permettant à Orange Belgium s.a. de vérifier les moyens financiers de la personne morale ou de l'association de fait.

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. Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'exiger ces documents à tout moment ; tant pendant la durée du Contrat qu'à l'occasion de la résiliation du Contrat.

**2.1.2.** Toute personne se présentant en tant que mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait est tenue, sur simple demande d'Orange Belgium s.a., de s'identifier et d'apporter la preuve de sa qualité de mandataire.

**2.1.3.** Le Client s'engage à informer immédiatement Orange Belgium s.a., par courrier écrit à l'adresse mentionnée à l'article 13.1.1., de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de l'introduction de la demande de contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de siège social, de forme juridique et de raison ou dénomination sociale ou de toute information financière (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'expiration...). Aucune modification et/ou refacturation rétroactive ne pourra être effectuée lors d'une notification tardive d'une modification de la part du Client.

**2.1.4.** Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit.

### 2.2. Motifs de refus

Orange Belgium s.a. se réserve le droit de limiter ou de refuser la demande de contrat ou l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services optionnels pour un des motifs suivants :

- a) le Client refuse de fournir les informations requises visées à l'article 2.1. ou a livré des informations incorrectes, intentionnellement ou non,
- b) la demande de contrat n'a pas été dûment remplie,
- c) le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec Orange Belgium s.a.,
- d) en cas de preuves ou d'indices sérieux de non-paiement et/ ou de fraude dans le chef du Client ou d'un usage du Service Orange qui est contraire au Contrat, aux dispositions légales ou réglementaires et/ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- e) le Client qui est en défaut de paiement, comme décrit à l'article 6.8. des Conditions Générales,
- f) le Client perturbe ou menace le bon fonctionnement du réseau Orange ou nuit à l'intégrité de celui-ci,
- g) le Client était passé d'un service d'abonnement Orange à un service Orange prépayé moins d'un mois auparavant.

### 2.3. Dépôt de garantie

**2.3.1.** Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande de contrat qu'en cours de Contrat, le paiement d'un dépôt de garantie à la suite d'un non-paiement ou d'un paiement partiel ou tardif lorsque le montant des communications du Client le justifie, lorsque les informations résultant du dossier sont incomplètes, lorsque les contrôles effectués sur ce dernier le justifient ou lors de l'attribution des appels internationaux. Cette garantie s'élève à un maximum de 350 euros par carte SIM pour la téléphonie mobile.

**2.3.2.** Si le paiement d'un dépôt de garantie n'est pas effectué à la date fixée, la demande de contrat sera refusée ou il sera automatiquement mis un terme au Contrat sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

**2.3.3.** La somme versée à titre de garantie ne porte aucun intérêt.

**2.3.4.** La garantie sera intégralement affectée au paiement (partiel) de factures, à l'exception des trois premières factures que le Client reçoit après la date de paiement de la garantie. Le Client ne peut donc se prévaloir du droit de demander à Orange Belgium s.a. d'affecter la garantie au paiement (partiel) des 3 premières factures qui suivent la date de paiement de la garantie.

Si le montant (résiduel) de la garantie ne peut être utilisé comme décrit ci-dessus, Orange Belgium s.a. remboursera le montant (résiduel) de la garantie au Client dans un délai d'un mois après la date de résiliation du Contrat pour autant que toutes les factures aient été acquittées par le Client.

### 2.4. Domiciliation par carte de crédit

**2.4.1.** En cas de domiciliation sur carte de crédit, Orange Belgium s.a. se réserve le droit, tant lors de la demande de contrat qu'en cours de Contrat, de demander un code d'autorisation à l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Orange Belgium s.a. en informe le Client au plus tard 24 heures avant la demande de paiement, par l'envoi d'un courrier ordinaire à l'adresse de facturation. En aucun cas Orange Belgium s.a. n'est autorisé à demander ou utiliser un code d'autorisation au cas où Orange Belgium s.a. dispose d'une garantie sur base de l'article 2.3. des présentes conditions.

**2.4.2.** Le code d'autorisation habilitera Orange Belgium s.a., en cas de non-paiement intégral ou partiel d'une facture à la date d'échéance, à obtenir un montant de 60 euros auprès de l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Ces 60 euros seront affectés à l'acquittement du montant total ou partiel des factures impayées. Si la somme de 60 euros excède le montant des factures impayées, le solde en sera déduit de la (des) prochaine(s) facture(s).

## 2.5. Entrée en vigueur et durée du Contrat

**2.5.1.** Sauf convention contraire, le Contrat existe à partir du moment où il existe un concours des volontés entre les parties.

Pour le Service Mobile, le Contrat entre en vigueur le jour où la carte SIM (telle que définie à l'article 4.3.2. des présentes Conditions générales) est activée par Orange Belgium s.a. La carte SIM est activée par Orange Belgium s.a. depuis le siège social de Bruxelles. Les redevances sont dues à partir du jour d'activation de la carte SIM.

Pour le Service Fixe, le Contrat entre en vigueur le jour de l'activation du service sur la ou les ligne(s) téléphonique(s) du Client. L'activation par Orange Belgium s.a. est réalisée depuis le siège social de Bruxelles. Les redevances sont dues à partir du jour d'activation du service.

**2.5.2.** Tous les droits et obligations du Contrat s'appliquent à partir du moment où il existe un concours des volontés entre les parties. Le Contrat lie le Client dès cet instant. Si le Client souhaite revenir sur l'accord passé, et ce même avant l'activation du Service, les dispositions prévues à l'article 9.2. des présentes Conditions générales sont d'application.

**2.5.3.** Orange Belgium s.a. s'engage à tout mettre en œuvre pour activer la carte SIM et/ou les lignes de téléphone fixes - sauf en cas de circonstances exceptionnelles, d'actions spéciales et/ou de promotions, et en cas de motif de refus tel que prévu à l'article 2.2. - dans un délai de 2 jours ouvrables (à l'exclusion du samedi) après le concours des volontés et dans la mesure où Orange Belgium s.a. dispose d'un dossier complet.

**2.5.4.** Si le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, le Contrat peut être résilié à tout moment par tous moyens écrits. Si le Contrat est conclu pour une durée déterminée et qu'il n'est pas résilié à l'issue de la période Contractuelle fixée, il sera tacitement prolongé pour une durée indéterminée, résiliable à tout moment, par tous moyens écrits.

**2.5.5.** Le Contrat est conclu pour une carte (dénommée carte principale) et plusieurs autres cartes éventuelles (dénommées cartes supplémentaires), et ce, à concurrence de maximum 4 cartes.

**2.5.6.** La durée d'une éventuelle(s) carte(s) SIM supplémentaire(s) est déterminée par la durée liée à la carte SIM principale.

Les avantages de fidélité applicables à la carte principale remplacent les avantages de fidélité liés aux/à l'éventuelle(s) carte(s) supplémentaire(s).

**2.5.7.** Si le Client change de plan tarifaire, ou s'il reprend le contrat d'une autre personne, il reste lié à la période contractuelle originale. Lors de tout changement de plan tarifaire, le Client accepte les nouvelles modalités de fidélité et renonce aux éventuels avantages de fidélité et promotionnels originaux. Le Client peut modifier à tout moment la durée de sa période de contrat, à condition que la nouvelle durée soit plus longue que la précédente. La date du changement sera également la date du début de la nouvelle période. Lors du changement de la période de contrat, le Client accepte les nouvelles modalités de fidélité et renonce aux éventuels avantages de fidélité et promotionnels originaux.

## 2.6. Modification du Contrat et/ou augmentation tarifaire

**2.6.1.** Orange Belgium s.a. peut revoir et adapter ses prix une fois par an, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

**2.6.2.** En cas de modification d'une clause du Contrat, le Client en est averti au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. En cas d'augmentation tarifaire, le Client en sera informé avant la date d'entrée en vigueur de l'augmentation des tarifs. De telles modifications du Contrat et/ou des modifications tarifaires peuvent être consultées sur le site web d'Orange Belgium s.a. ([www.orange.be](http://www.orange.be)) dès la publication de la modification.

**2.6.3.** Le Client qui refuse une modification du Contrat a le droit de résilier le Contrat, sans indemnité de rupture, au plus tard trois mois après la notification des modifications, et ce par l'un des moyens écrits adressés à Orange Belgium s.a., à moins que les modifications proposées sont manifestement au bénéfice exclusif du Client, sont de nature strictement administrative et n'ont aucun impact négatif sur le Client ou sont directement imposées par ou en vertu d'une réglementation ne laissant aucun choix aux opérateurs en termes de mise en œuvre ou s'il s'agit d'une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation conformément à l'article 2.6.1 des présentes Conditions Générales.

## 2.7. Signature du Client

**2.7.1.** Un document scanné avec signature a la même force probante que celle du message original et de la signature originale.

**2.7.2.** Chaque confirmation de modification du Service Orange ou d'activation de service(s) supplémentaire(s) présentée ou proposée par Orange Belgium s.a. dans le cadre du Contrat et envoyée par mail, via le site d'Orange ou via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par exemple via SMS...), engage le Client. Le Client est dès lors contractuellement lié pour la modification concernée du Service Orange ou l'activation du/des service(s) supplémentaire(s). Les données de communications électroniques afférentes sont conservées par Orange Belgium s.a. pour une durée aussi longue que nécessaire.

## 3. Droit de rétractation

**3.1.** Si le Client est un Consommateur et que le Contrat est conclu à distance ou en dehors des espaces commerciaux d'Orange Belgium s.a. ou des points de vente indépendants agréés par Orange Belgium s.a., le Client dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter du Contrat, sans avoir à motiver sa décision et sans être redevable d'une indemnité.

Ce droit est uniquement ouvert aux personnes physiques qui agissent à des fins exclusivement privées, à savoir qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer Orange Belgium s.a. de sa décision de se rétracter du Contrat, par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour ce faire, le Client peut prendre contact avec le Service Clients au 5000 (numéro gratuit depuis un numéro mobile Orange Belgium s.a.) ou au 02 745 95 00 (tarif local), envoyer un mail à [mobile\\_shop@orange.be](mailto:mobile_shop@orange.be) ou adresser sa décision par courrier postal à Orange Belgium s.a., Service Clients, Boîte postale 950, B-1140 Bruxelles. Le Client peut, sans y être obligé, utiliser le formulaire type de rétractation qui figure en annexe des présentes Conditions générales.

Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que le Client envoie la notification de sa décision d'exercer son droit de rétractation avant l'expiration de ce délai. Le délai de rétractation expire après une période de 14 jours calendrier à compter de la livraison du bien acheté si le Contrat porte sur la vente de biens et après un délai de 14 jours calendrier à compter de la conclusion du Contrat s'il s'agit d'un contrat de services ou si le Contrat a trait à un contenu numérique non fourni sur un support matériel.

**3.2.** Si le Client se rétracte du Contrat, Orange Belgium s.a. lui remboursera tous les paiements qu'il a déjà effectués, en ce compris les frais de livraison (à l'exception des éventuels frais supplémentaires liés au fait que le Client a choisi un mode de livraison autre que le mode le moins coûteux standard proposé par Orange Belgium s.a.).

Les éventuels frais d'installation et d'activation ayant été comptabilisés préalablement à la rétractation en vue de fournir des services au Client ne sont pas remboursés. Ces montants restent dus et ne peuvent pas être récupérés.

Orange Belgium s.a. rembourse le Client en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Le remboursement est effectué sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours calendrier suivant celui où Orange Belgium s.a. a été informé de la décision du Client de se rétracter du Contrat. Si le Contrat porte sur la vente d'un/de bien(s), Orange Belgium s.a. peut différer le remboursement jusqu'au moment où celui-ci a récupéré les biens ou jusqu'au moment où le Client a démontré avoir renvoyé les biens, selon l'événement qui survient en premier.

Si des biens, des équipements ou tout autre accessoire nécessaire à l'exécution du Service Orange ont été mis à disposition du Client dans le cadre du Contrat, le Client est tenu de contacter Orange Belgium s.a. pour obtenir les instructions pour le renvoi de ceux-ci. Le renvoi s'effectue aux frais du Client et au plus tard 14 jours calendrier après que le Client ait notifié sa décision de rétractation à Orange Belgium s.a. Ce délai est respecté si le Client renvoie les biens avant l'expiration du délai de 14 jours. Les biens, équipements et accessoires doivent être renvoyés intacts et dans leur emballage original. Le Client est responsable de toute diminution de la valeur des biens, équipements et accessoires quelconques résultant d'une utilisation inappropriée ou de manipulations de ceux-ci autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ceux-ci.

Si le Contrat est un contrat de services et que le Client a demandé l'exécution de la prestation de services pendant le délai de rétractation, Orange Belgium s.a. lui facturera un montant qui est proportionnel aux services déjà fournis jusqu'au moment où le Client a informé Orange Belgium s.a. de sa décision d'exercer son droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le Contrat.

Si le Contrat porte sur la livraison de contenu numérique non fourni sur un support matériel, le Client reconnaît qu'il perd son droit de rétractation si l'exécution du Contrat a commencé avec son autorisation préalable.

## 4. Prestations et obligations d'Orange Belgium s.a.

**4.1.** Lors de l'introduction de la demande de contrat, Orange Belgium s.a. communique au Client toutes les informations utiles relatives au Service Orange (capacité du Service Orange, options disponibles, tarification...). 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 toutes les questions, problèmes et plaintes du Client relatifs au Service Orange. Le Service Clients est accessible au 02 745 95 00 ou, gratuitement, depuis votre numéro mobile Orange Belgium s.a. au numéro 5000.

Le Client accepte que les conversations entre le Client et le Service Clients 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 Belgium s.a. Le Client a la possibilité de refuser cette modalité à chaque conversation.

Orange Belgium s.a. 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.

Y est également prévue la possibilité pour le Client de s'adresser par mail à Orange Belgium s.a. Finalement, le Client trouvera sur cet espace l'ensemble des coordonnées des shops Orange en Belgique.

**4.2.** Orange Belgium s.a. s'engage à mettre tout en œuvre pour fournir de manière optimale l'accès du Client au réseau de télécommunications Orange Belgium s.a., au Service Mobile et au Service Fixe. Cette obligation est une obligation de moyen et Orange Belgium s.a. détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions et utilise à cette fin les informations techniques qui sont à sa disposition en fonction des technologies utilisées.

Orange Belgium s.a. rappelle qu'elle souhaite assurer à tout moment la qualité optimale de son réseau. Cela peut nécessiter des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de son réseau. De tels travaux peuvent provoquer des perturbations que le Client devra tolérer. Orange Belgium s.a. lui demande de faire preuve de compréhension. Orange Belgium s.a. met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

### 4.3. Spécificités relatives au Service Mobile

**4.3.1.** La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Étant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence. De plus, la qualité du Service Mobile dépend aussi de la qualité de l'appareil de téléphonie mobile utilisé par le Client. Orange Belgium s.a. ne peut être tenue responsable d'une quelconque perturbation dans la transmission résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

La vitesse maximale estimée et la vitesse annoncée pour le téléchargement descendant (download) et ascendant (upload) de services d'accès à l'internet mobile sont disponibles sur le site internet d'Orange. La vitesse maximale estimée est la valeur de la vitesse que les Clients Orange peuvent s'attendre à obtenir en différents endroits du territoire de couverture dans les conditions d'utilisation réalistes. Étant donné que différents facteurs peuvent avoir une influence sur la vitesse maximale estimée, il est probable que le Client n'atteigne pas ces valeurs partout et en permanence. 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.

**4.3.2.** Orange Belgium s.a. remet à son Client une carte à microprocesseur, la carte SIM Orange (ci-après dénommée 'carte SIM') à placer dans l'appareil de téléphonie mobile afin d'avoir accès au Service Mobile. La carte SIM contient toutes les données d'identification du Client au travers du réseau, quel que soit l'appareil de téléphonie mobile utilisé pour émettre ou recevoir des appels. Elle représente le contrat du Client au réseau et au Service Mobile. L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code PIN qui peut être utilisé par le Client suivant les modalités d'utilisation fournies dans les manuels de son appareil de téléphonie mobile.

**4.3.3.** Un numéro d'appel Orange est attribué lors de l'activation. Sauf convention contraire entre Orange Belgium s.a. et le Client ou si le Client transfère son numéro dans le cadre de la Portabilité des Numéros Mobiles, le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro de téléphone déterminé. En cas de convention entre Orange Belgium s.a. et le Client prévoyant le choix par le Client de son numéro, celui-ci est soumis à disponibilité.

À la demande du Client, le numéro d'appel peut être modifié.

Il sera répondu favorablement à cette demande sous réserve des disponibilités techniques. Si cette modification est de nature à engendrer des frais, Orange Belgium s.a. en informe le Client et ce, avant la modification définitive du numéro d'appel Orange.

Sauf avis contraire du Client dans les 5 jours calendriers suivant la mention précitée, Orange Belgium s.a. modifie le numéro d'appel Orange du Client, avec les frais y afférents.

En tout état de cause, il est fortement recommandé au Client de ne communiquer son numéro d'appel qu'après confirmation de celui-ci par Orange Belgium s.a.

**4.3.4.** Orange Belgium s.a. se réserve par ailleurs le droit de modifier, pour des raisons liées à l'exploitation du Service Orange, le numéro d'appel d'Orange attribué au Client moyennant un délai de préavis de deux mois au moins.

**4.3.5.** En matière d'utilisation de cartes SIM sur d'autres réseaux mobiles à l'étranger (roaming), le Service Mobile est également défini par la (les) zone(s) géographique(s) à partir de laquelle (desquelles) le Client souhaite émettre des appels et celle(s) à l'intérieur de laquelle (desquelles) il souhaite en recevoir et par les accords commerciaux conclus par Orange Belgium s.a.

Pour le roaming à partir d'un Etat membre de l'Union européenne, le Client bénéficie, conformément à la réglementation européenne, des volumes nationaux (minutes, sms, mms et internet) inclus dans son forfait national sans surcoût par rapport à la compensation mensuelle prévue pour sa formule d'abonnement et dans les limites d'une utilisation non abusive tel que repris à l'article 5.3.5.

Les appels effectués en roaming vers des numéros spéciaux (0800, 090x, etc) et numéros courts seront facturés en tenant compte des coûts définis par les prestataires et opérateurs concernés. L'appel peut être facturé par Orange même si le numéro spécial est gratuit dans ce pays. Par ailleurs, les appels téléphoniques et les connexions data effectués en zones maritimes (par exemple depuis un bateau lors d'une croisière) utilisent les réseaux satellites correspondant à une autre zone géographique et sont en dehors de l'Union européenne.

Pour les usages effectués au-delà du forfait depuis l'Union européenne, le tarif national du Contrat s'applique.

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.

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 et peuvent être consultés dans la brochure tarifaire d'Orange Belgium s.a. et sur le site web d'Orange ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

Conformément à 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 aura été 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 Belgium s.a.

Cette disposition est applicable par défaut (sauf demande expresse du Client de ne pas bénéficier du système). Orange Belgium s.a. avertit en outre le Client que certains appareils de téléphonie mobile 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 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.

### 4.3.6. Portabilité du numéro mobile

La portabilité du numéro mobile signifie que les Clients peuvent conserver leur numéro de téléphone mobile lorsqu'ils changent d'opérateur. Seul le numéro de téléphone mobile peut être transféré, pas les services ni les options. Le Client conserve le droit de transférer le numéro de téléphone mobile vers un autre opérateur pendant un mois à compter de la date de résiliation du Contrat.

Le Client qui souhaite transférer son numéro mobile chez un autre opérateur doit demander au nouvel opérateur de prendre les mesures nécessaires au transfert du numéro mobile. Cet opérateur résiliera le contrat avec l'ancien opérateur, moyennant l'obtention d'une procuration de la part du Client.

Le transfert du numéro du Client à Orange Belgium s.a. ne dispense pas le Client de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. En cas de non-respect, le Client risque de devoir verser une indemnité à cet opérateur. Le Client est seul responsable à cet égard.

Orange Belgium s.a. respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros.

Orange Belgium s.a. tiendra aussi compte, dans la mesure du possible, de la date de portage souhaitée par le Client. Orange Belgium s.a. prendra les mesures nécessaires pour réaliser rapidement et correctement le transfert demandé par le Client après validation de la demande de transfert de numéro par l'ancien opérateur.

Des obstacles techniques sont susceptibles d'empêcher le transfert du numéro à la date souhaitée, par exemple en raison de l'échange obligatoire de données via le processus automatisé de la base de référence centrale.

Si le numéro n'est pas transféré à temps, le Client peut avoir droit à une compensation. Il doit, pour ce faire, s'adresser au nouvel opérateur.

Si le processus de transfert échoue, l'ancien opérateur réactive le numéro du Client et les services associés dans les mêmes conditions précédemment obtenues jusqu'à ce que le transfert et l'activation des services par le nouvel opérateur soient réalisés. Les opérateurs s'efforcent de ne pas interrompre le service.

Orange Belgium s.a. 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 Belgium s.a. ne peut pas, en particulier, être tenu pour responsable en cas de demande de transfert fautive, incorrecte ou illisible.

#### **4.3.7. Accès aux services d'urgence**

Les appels vers les services d'urgence (services 1XX mais également notamment les services Child Focus et Centre Antipoison) sont autorisés pour autant que le Client ait une carte SIM active. Un Client a une carte SIM active lorsqu'il est sous contrat avec Orange Belgium s.a. pour le Service Mobile.

En cas d'appel d'urgence, Orange Belgium s.a. communique aux services d'urgence les coordonnées du point central de la cellule du réseau mobile qui est utilisée par l'appelant. Les services d'urgence reçoivent les données du Client telles que communiquées lors de la conclusion du Contrat.

Certains services d'urgence (par exemple le 112) peuvent être atteignables depuis tous les réseaux (y compris donc les lieux où Orange n'offre aucune couverture). Toutefois, d'autres services d'urgence sont atteignables uniquement depuis les lieux où Orange offre une couverture.

Dans l'Union Européenne, le Client peut atteindre les services d'urgence locaux en composant le numéro 112.

Les services d'urgence belges soutiennent le service Advanced Mobile Location (AML). Cela signifie qu'en cas d'appel d'urgence, tout téléphone compatible avec l'AML (c.-à-d. la plupart des smartphones) enverra la position la plus précise qu'il peut obtenir aux services d'urgence. Les informations de localisation ne seront envoyées aux services d'urgence que lorsque vous appelez le 112 ou le 101 (ou encore l'ancien numéro 100, qui n'est plus activement promu). L'envoi des données de localisation est conforme à la législation belge et vise uniquement à localiser l'incident d'une manière plus efficace.

## **4.4. Spécificités relatives au Service Fixe**

### **4.4.1. Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable d'interruptions momentanées ou locales du Service Fixe.**

La responsabilité d'Orange Belgium s.a. ne sera pas engagée en raison de perturbations causées par des travaux - notamment - d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension du réseau de et par une tierce partie.

### **4.4.2. Orange Belgium s.a. s'octroie le droit de faire livrer le Service Fixe intégralement ou partiellement par une (des) tierce(s) partie(s).**

#### **4.4.3. Obligations du Client**

- le Client doit adapter son matériel à ses propres frais et responsabilités et l'uniformiser pour permettre la mise en fonction du Service Fixe
- la responsabilité de l'utilisation du Service Fixe incombe entièrement au Client, d'après les Lois et la réglementation en vigueur. Orange Belgium s.a. ne peut être tenu pour responsable d'une utilisation frauduleuse du Service Fixe. En particulier, Orange Belgium s.a. n'est pas tenu de signaler au Client une augmentation anormale ou excessive de l'utilisation du Service Fixe
- le Client s'engage à utiliser le Service Fixe dans les Conditions déterminées dans le Contrat et à signaler dans les 24 heures toute perturbation ou interruption dudit Service au Service clients d'Orange
- le Client s'engage à employer le Service Fixe dans le cadre d'une utilisation normale et non dans un but illégal ou immoral. Le Client remboursera à Orange Belgium s.a. tous les frais et amendes qui lui seront imposés à la suite d'une infraction à cette clause par le Client
- sauf dispositions contraires, le Client s'engage à ne pas transférer ni vendre le Service Fixe, en tout ou en partie, à des tiers et à ne pas en permettre l'utilisation par des tiers de quelque manière que ce soit

#### **4.4.4. Portabilité du numéro fixe**

La portabilité du numéro fixe permet au Client de conserver son numéro fixe lorsqu'il change d'opérateur fixe.

Le Client conserve le droit de transférer le numéro de téléphone fixe vers un autre opérateur pendant un mois à compter de la date de résiliation du Contrat. Le transfert du numéro du Client à Orange Belgium s.a. ne dispense pas le Client de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. En cas de non-respect, le Client risque de devoir verser une indemnité à cet opérateur. Le Client est seul responsable à cet égard.

Le Client qui souhaite transférer son numéro fixe chez un autre opérateur doit s'adresser au nouvel opérateur afin qu'il puisse prendre les mesures nécessaires au transfert du numéro fixe. Cet opérateur résiliera le contrat avec l'ancien opérateur, moyennant l'obtention d'une procuration de la part du Client. Orange Belgium s.a. implémentera alors le numéro sur son réseau ou sur le réseau d'un partenaire avec lequel Orange Belgium s.a. fournit le Service. Orange Belgium s.a. respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser rapidement et correctement le transfert demandé par le Client après l'installation et l'activation de la ligne téléphonique (virtuelle) ou de la connexion ISDN de base du Client.

Des obstacles techniques sont susceptibles d'empêcher le transfert du numéro à la date souhaitée, par exemple en raison de l'échange obligatoire de données via le processus automatisé de la base de référence centrale.

Si le numéro n'est pas transféré à temps, le Client peut avoir droit à une compensation. Il doit, pour ce faire, s'adresser au nouvel opérateur. Si le processus de transfert échoue, l'ancien opérateur réactive le numéro du Client et les services associés dans les mêmes conditions jusqu'à ce que le transfert et l'activation des services par le nouvel opérateur soient réalisés. Les opérateurs s'efforcent de ne pas interrompre le service.

Orange Belgium s.a. 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 Belgium s.a. ne peut pas, en particulier, être tenu pour responsable en cas de demande de transfert fautive, incorrecte ou illisible.

#### **4.4.5. Accès aux services d'urgence**

Les appels vers les services d'urgence (services 1XX, ainsi que Child Focus et le centre antipoison) sont autorisés si le client dispose d'une ligne fixe active. L'opérateur historique est chargé d'acheminer les appels vers les services d'urgence.

En cas d'appel d'urgence, les services d'urgence reçoivent les coordonnées du Client telles que communiquées lors de la conclusion du Contrat.

## **4.5. Modification des prestations**

**4.5.1.** En cas de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service Orange, Orange Belgium s.a. peut être amené à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations, sans toutefois en modifier les caractéristiques essentielles.

**4.5.2.** Sauf cas de force majeure, ou au cas où cela lui serait impossible pour des raisons pratiques ou techniques, Orange Belgium s.a. s'engage à prévenir le Client de tout changement ayant des implications pour les appareils de téléphonie mobile. La nécessité éventuelle d'un remplacement ou d'une modification de l'appareil de téléphonie mobile permettant l'accès à un certain service Orange et/ou à des services supplémentaires ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client à condition que la modification ou le remplacement soit indépendant de la volonté d'Orange Belgium s.a.

## **4.6. Protection de la vie privée**

**4.6.1.** Orange Belgium s.a., en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client, en ce compris les éventuelles données à caractère personnel relatives aux utilisateurs du Service Orange et/ou des services supplémentaires (les 'Utilisateurs'). Afin d'obtenir davantage d'informations à ce sujet, veuillez consulter la politique de protection de la vie privée d'Orange Belgium s.a. sur [www.orange.be](http://www.orange.be).

**4.6.2.** Dans le seul cas où le Client indique qu'il souhaite voir figurer ses coordonnées dans les annuaires téléphoniques et services de renseignements en ligne, Orange transmet les données fournies par le Client, telles que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone, aux éditeurs des annuaires téléphoniques et services de renseignements.

Lorsque le Client indique qu'il souhaite être répertorié dans les annuaires téléphoniques et services de renseignement, ceci vaut pour tous les éditeurs d'annuaires téléphoniques et services de renseignements.

Les annuaires téléphoniques et services de renseignement poursuivent les objectifs suivants : la recherche d'un numéro de téléphone sur base du nom et

de l'adresse ou sur base du nom et du code postal via internet ou par téléphone. Le Client doit donner son accord exprès pour que son nom et son adresse puissent être obtenus sur base du numéro de téléphone.

Orange Belgium s.a. transmet aux éditeurs d'annuaires téléphoniques et aux services de renseignements uniquement les informations que le Client a fournies à cette fin.

Le Client peut modifier ou même supprimer les données qu'il a fournies s'il ne souhaite plus figurer dans les annuaires téléphoniques ou les services de renseignements. Le Client doit tenir compte du fait que l'entrée en vigueur des modifications et/ou suppressions dépend des délais appliqués par les annuaires ou services d'information. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit. La responsabilité d'Orange se limite à la transmission exacte des informations fournies par le Client aux éditeurs d'annuaires et aux services de renseignements téléphoniques.

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

#### 4.7. Mesures prises par Orange Belgium s.a. en cas d'incidents liés à l'intégrité et à la sécurité

Orange Belgium s.a. s'engage à intégrer des protections dans le réseau Orange télécom et IT afin de minimiser les risques d'abus. Orange Belgium s.a. ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée. Au même titre que pour les autres incidents, l'Orange Operation 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.

#### 4.8. Responsabilités d'Orange Belgium s.a.

**4.8.1.** Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable en cas de ou par le fait de :

- mauvaise utilisation du Service Orange et/ou des services supplémentaires par le Client,
- mauvais fonctionnement ou mauvaise utilisation de l'appareil de téléphonie mobile ou fixe et/ou de ses accessoires ou d'utilisation de matériel non agréé,
- dérangements ou mauvaise qualité du Service Orange et/ou des services supplémentaires en raison de facteurs externes,
- l'intervention de tiers, malgré les mesures de sécurité prises par Orange Belgium s.a., en ce compris les mesures prises par le Client à la suite de SMS ou d'emails frauduleux,
- interruption ou fin du Service Orange et/ou des services supplémentaires, conformément aux 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.

**4.8.2.** Orange Belgium s.a. 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. Afin de lutter contre l'utilisation frauduleuse des messages utilisant les services SMS et MMS d'Orange Belgium, Orange Belgium s.a. peut bloquer ces SMS et MMS frauduleux suite à une enquête basée sur une liste de numéros et de mots clés frauduleux.

#### 4.8.3. Services premium ou services tiers

Orange Belgium S.A. ne peut être tenue responsable des services demandés par le Client et offerts par des tiers, prestataires de services externes ou partenaires premium, qui sont accessibles par l'intermédiaire du réseau d'Orange Belgium S.A. et facturés par le biais des factures d'Orange Belgium S.A. Les prestataires de services sont des tiers qui fournissent des services tiers directement au Client. Les services tiers désignent les appels ou les messages vers des numéros surtaxés (tels que les numéros 090x, etc.) pour des jeux, des sonneries, du chat et d'autres services ou produits achetés via Internet, qui sont distribués par des tiers et facturés au Client par Orange Belgium S.A..

Il ne s'agit pas de services fournis par Orange Belgium s.a. Orange Belgium s.a. agit ici uniquement dans le but de facturer les services et d'encaisser le paiement au nom et pour le compte de ces tiers. La responsabilité d'Orange Belgium S.A. ne peut être engagée vis-à-vis :

- des services tiers, de leur contenu, de leur légalité, de leur bonne exécution ou des montants facturés par le tiers, même si Orange Belgium s.a. en tire un certain bénéfice ou si elle se charge de facturer ces services pour le compte de ces tiers.
- de l'utilisation des services tiers par le Client,
- des transactions entre un tiers et le Client.

Sauf spécification contraire expressément acceptée par Orange Belgium s.a., Orange Belgium s.a. ne fait en aucune manière partie du contrat conclu entre le tiers et le Client. En cas de contestation du Client relative à ces services tiers, le Client devra s'adresser directement au prestataire concerné. Les coordonnées des prestataires de services des numéros 070 et 090x peuvent être consultées sur le site internet [www.crdc.be](http://www.crdc.be), les coordonnées des prestataires de services SMS et multimédia sur [www.orange.be](http://www.orange.be).

**4.8.4.** Orange Belgium s.a. 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. Dans tous les cas, et sans préjudice des dispositions légales impératives, la responsabilité d'Orange Belgium s.a. se limite à un montant équivalent à trois (3) mois de frais mensuels des Services concernés.

## 5. Obligations du Client

### 5.1. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service Orange et/ou les services supplémentaires qui lui sont fournis par Orange Belgium s.a. en bon père de famille et exclusivement pour son usage propre, conformément aux dispositions du Contrat, des lois et règlements en vigueur.

Il s'interdit d'utiliser le Service Orange et/ou les services supplémentaires en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

Le Client s'engage également à faire un usage normal du Service Orange et/ou des services supplémentaires.

Les usages suivants ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non exhaustive) :

- l'usage dans le but de détourner directement ou indirectement des communications électroniques ou de revendre, de quelque façon que ce soit, le Service Orange et/ou les services supplémentaires à des tiers, et ce, dans la mesure où cette utilisation interviendrait sans l'accord écrit et préalable d'Orange Belgium s.a.,
- 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,
- 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, ou par lequel les tarifs d'interconnexion d'Orange Belgium s.a. peuvent être contournés,
- tout autre usage que celui mentionné par le Client à Orange Belgium s.a. lors de la souscription d'un Service,
- l'usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées pour les Clients du Service Orange 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,
- l'usage à l'aide d'un dispositif qu'Orange Belgium s.a. a identifié comme ayant été ou étant utilisé d'une manière visée par l'un des points qui précèdent,
- tout autre usage qui serait contraire à des conditions particulières du Service Orange et/ou de services supplémentaires applicables.

La preuve des utilisations prohibées mentionnées peut être rapportée par Orange Belgium s.a. 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 pour ce qui concerne les communications ayant transité par ceux-ci. Ces données et relevés feront foi tant vis-à-vis du Client que d'Orange Belgium s.a. et ce, jusqu'à preuve du contraire.

Les cartes SIM ne pourront être utilisées que dans des terminaux mobiles individuels ('handset') et ne pourront en aucun cas être insérées dans des appareils de type 'Sim box', 'GSM gateways' ou de tout autre type, similaire ou non.

Les cartes SIM seront destinées à un usage purement personnel et ne seront en aucun cas utilisées dans le cadre de ventes de communications ou de rerouting.

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels et autres droits des tiers. Sauf accord contraire convenu expressément entre les parties, 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 Belgium s.a., il est interdit au Client de commercialiser le Service Orange en tout ou en partie, directement ou indirectement.

## 5.2. Responsabilité

Le Client est seul responsable envers Orange Belgium s.a. pour l'usage du Service Orange et/ou des services supplémentaires. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles et ce, même s'il a inscrit plusieurs Utilisateurs. Orange Belgium s.a. ne doit en aucun cas tenir compte d'une cession à des tiers faite en infraction à l'article 7.2. des présentes Conditions générales. Le Client est seul responsable de tous dommages causés suite au non-respect de l'une des obligations dans le cadre de son Contrat.

## 5.3. Le Service Mobile

### 5.3.1. La carte SIM

Orange Belgium s.a. demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au Client suite à l'approbation de sa demande de contrat. Le Client s'engage à ne pas la céder, la louer, la détruire ou l'endommager de quelque manière que ce soit.

Il s'engage à la restituer immédiatement à Orange Belgium s.a. à la première demande de celle-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, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans le cadre du Contrat.

Le Client est responsable de tout dégât causé à Orange Belgium s.a. ou à un tiers suite à l'utilisation de sa carte SIM, quel que soit l'utilisateur de ladite carte SIM et l'appareil dans lequel celle-ci a été insérée et ce, même en cas de perte ou de vol.

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 Belgium s.a. et lui demande de suspendre temporairement la carte SIM en téléphonant au Service Clients 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 Orange sera réactivé.

La perte ou le vol d'une carte SIM ne signifie pas la fin du Contrat. Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans son appareil de téléphonie mobile. En cas de blocage de ses appareils et programmes de la carte SIM suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM sera fournie après demande écrite du Client. Dans ce cas, le Client devra supporter les frais de renouvellement de la carte SIM (tarifs : [www.orange.be](http://www.orange.be)). En cas de carte SIM défectueuse (défaut de fabrication ou mauvaise configuration de la carte SIM), une nouvelle carte SIM sera attribuée gratuitement au Client.

### 5.3.2. Les appareils de téléphonie mobile

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 des téléphones mobiles et des accessoires pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau Orange.

Il s'interdit de relier aux téléphones mobiles et à leurs accessoires tout appareil pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau Orange. Avant comme après l'activation du Contrat du Client, il peut lui être demandé de présenter son téléphone mobile à des fins de contrôle.

S'il est prouvé que celui-ci a causé ou peut causer des perturbations, ou que l'appareil est d'origine douteuse, Orange Belgium s.a. a le droit de prendre toutes les mesures nécessaires aux fins de protéger le réseau Orange.

Le Client est informé du fait que certains services nécessitent un appareil spécifique et/ou des accessoires ou logiciels spécifiques. Le Client est seul responsable de la conformité de ses appareils et programmes pour le Service Orange et/ou les services supplémentaires qu'il souhaite utiliser.

### 5.3.3. Utilisation des services de transmission de données

1. Orange Belgium s.a. 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

2. le Client est averti que certains services de transmission de données requièrent un matériel spécifique. De cette façon, Orange Belgium s.a. peut offrir des services qui donnent accès au Service Mobile sans que le Client doive utiliser son appareil de téléphonie mobile. Le Client sera seul responsable de la conformité de son matériel aux services qu'il désire utiliser

3. Orange Belgium s.a. pourra modifier à tout moment les services ou catégories de transmission de données disponibles sans pour autant exclure la possibilité d'utiliser ces services

4. le Client peut seulement utiliser les services de transmission de données à des fins personnelles et normales, conformément aux dispositions du Contrat et à la législation en vigueur

5.3.4. Orange Belgium s.a. se réserve le droit - sans notification préalable - de restreindre ou d'empêcher l'accès à certains services ou informations, ainsi que de modifier le contenu des services ou de l'information si leur contenu risque de contrevenir aux lois et réglementations en vigueur, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs communément admis en Belgique ou sur tout autre territoire de droit où le service Orange est accessible. Orange Belgium s.a. se réserve également le droit de coupler l'accès à certains services ou informations au respect de conditions susceptibles d'évoluer.

### 5.3.5. Roaming

Le Client s'engage également à utiliser les services en roaming de manière raisonnable et non abusive et ce, 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 combinée à un usage roaming dans l'Union européenne très fréquent, voire exclusif,

2. une consommation en roaming dans l'Union européenne plus élevée que la consommation nationale combinée à un nombre de jours sans connexion en Belgique 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 calendrier pour modifier son usage.

A défaut pour le Client de modifier son usage dans le délai imparti, Orange appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués et ce, 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 de liens stables avec la Belgique. 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.

## 5.4. Le Service Fixe

5.4.1. Le Client est seul responsable envers Orange Belgium s.a. en ce qui concerne l'exécution de ses obligations contractuelles. Le Client est responsable de toutes les communications téléphoniques passées à l'aide du Service Fixe sur les lignes qui sont activées à sa demande.

5.4.2. Si Orange Belgium s.a. reste en défaut de rembourser les montants éventuellement dus au Client ou ne respecterait pas les modalités de remboursement convenues, dans le délai de paiement convenu, et ce dans un contexte de qualité de service ou d'un incident de sécurité non, le Client a droit à des intérêts légaux équivalents, à compter du moment où Orange Belgium s.a. a eu connaissance du numéro de compte du Client.

5.4.3. Le Client ne peut en aucun cas louer à un tiers l'abonnement conclu avec Orange Belgium s.a. Il s'engage par ailleurs à n'utiliser le Service Orange que pour son propre usage.

5.4.4. Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie fixe agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement.

## 5.5. Logiciels Orange

5.5.1. Orange Belgium s.a. conserve la propriété intellectuelle des logiciels et documents y afférents mis à la disposition du Client dans le cadre du Service Orange (et dénommés ci-après 'Logiciels Orange').

Le Client reçoit un simple droit de licence non exclusif et non cessible pour l'utilisation des Logiciels Orange dans le respect des objectifs et des limites définis dans le cadre du Contrat.

5.5.2. La licence d'utilisation stipulée à l'article 5.5.1. est accordée au Client en sa qualité d'utilisateur final et exclusivement pour son usage propre. Le Client s'engage à ne pas céder ou louer à des tiers les Logiciels Orange et à ne permettre en aucune façon l'utilisation de ces Logiciels par des tiers.

5.5.3. Le Client s'engage à ne pas copier ni faire réaliser de copie des Logiciels Orange et/ou des documents y afférents.

Il s'engage également à ne pas soumettre les Logiciels Orange à un processus de décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser les Logiciels Orange d'une autre manière que celle prévue dans le cadre de la relation contractuelle entre Orange Belgium s.a. et le Client.

5.5.4. Aussi longtemps que le Logiciel Orange est à la disposition du Client, le Client est entièrement responsable de :

- chaque utilisation du Logiciel Orange et des conséquences de cette utilisation,
- chaque perte, vol ou endommagement du Logiciel - quelle qu'en soit la cause - sauf en cas de défaut propre au Logiciel ou de manquement au Service fourni au Client par Orange Belgium s.a.

**5.5.5.** Si le Logiciel Orange présente un défaut, Orange Belgium s.a. réparera ou remplacera celui-ci gratuitement.

**5.5.6.** S'il est mis fin au Service Orange, pour quelque motif que ce soit, le Client s'engage à restituer le Logiciel Orange dans les cinq jours ouvrables au plus tard.

**5.5.7.** L'article 5.5., à l'exception du point 5.5.6., reste entièrement d'application lorsque Orange Belgium s.a. vend une copie du Logiciel Orange au Client.

## 6. Facturation et modalités de paiement

**6.1.** Chaque mois, Orange Belgium s.a. adresse à son Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, mentionne :

- le cas échéant, les frais d'activation,
- la redevance du Contrat pour les plans tarifaires choisis,
- les redevances des éventuelles options payantes choisies par le Client,
- les prorata des contrats éventuellement modifiés pendant les périodes précédentes,
- les prorata portés en compte sur la première facture,
- le coût des communications mobiles nationales et internationales, les coûts des communications fixes nationales, internationales ou des communications effectuées vers des téléphones mobiles,
- tous autres frais et crédits portés au compte du Client.

Le Client peut gratuitement demander une facture détaillée avec mention des numéros appelés.

Les redevances du Contrat sont facturées au début de la période de facturation concernée et les coûts des communications en fin de période de facturation.

**6.2.** Orange Belgium s.a. a le droit de facturer plus tard que prévu les services roaming en cas de circonstances indépendantes de la volonté d'Orange Belgium s.a. nécessitant le report de la facture. Le Client ne peut exiger de dédommagement pour cette raison.

**6.3.** Le Client s'engage à traiter les données de facturation dans le strict respect de la législation applicable en matière de confidentialité des communications, protection de la vie privée et traitement des données personnelles.

**6.4.** Toute réclamation relative aux factures doit être motivée clairement et adressée par écrit au Service clients Orange dans les trois mois suivant la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé accepter le montant qui lui a été facturé.

L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (compte rendu d'appels) servant de base à la facturation et archivés par Orange Belgium s.a. priment sur tout autre élément de preuve, en ce compris ceux apportés par le Client, sans préjudice du droit du Client d'apporter la preuve contraire par tout moyen.

**6.5.** Les montants facturés sont payables à Orange Belgium s.a., dont le siège social est établi Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, dans un délai de 10 jours (sauf délai plus long mentionné sur la facture elle-même).

Lorsqu'un autre délai de paiement a été convenu et que la faillite a été demandée ou prononcée pour le Client en question, ou en cas d'insolvabilité notoire ou en cas de situation de cessation de paiement ou d'insolvabilité manifeste du Client, Orange Belgium s.a. a le droit de modifier unilatéralement ce délai de paiement. Le Client en sera tenu informé par écrit.

**6.6.** Les factures sont payables :

- par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification des données complétées par Orange Belgium s.a.,
- par domiciliation :
  - a) bancaire: il est à noter que la pré-notification prévue par la Directive européenne concernant les services de paiement se fera via la facture du Client qui pourrait lui être envoyée en-deçà des 14 jours prévus dans ladite Directive,
  - b) sur carte de crédit Visa, Eurocard, Mastercard, American Express au moyen des formulaires fournis par Orange Belgium s.a.,
- par paiement comptant à Orange Belgium s.a., Sirius Shop, 3 Avenue du Bourget, 1140 Bruxelles, durant les heures de bureau (du lundi au vendredi).

**6.7.** En cas de non réception de la facture, le Client peut demander un duplicata de la facture en question à Orange Belgium s.a., étant entendu que cette demande doit porter sur une facture dont la date d'échéance ne dépasse pas un an. Des frais administratifs peuvent être portés en compte pour chaque duplicata. Un aperçu des éventuels frais annexes susceptibles d'être réclamés par Orange Belgium s.a. est disponible sur le siteweb d'Orange Belgium s.a. ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

**6.8.** A défaut pour le Client de payer les montants dont il est redevable dans le délai imparti, Orange Belgium s.a. lui adressera, par tout moyen approprié, un ou plusieurs rappel(s) de paiement. L'envoi de rappels de paiement donne lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires (tarifs : voir [www.orange.be](http://www.orange.be)). L'utilisation d'une communication incorrecte ou incomplète sur le bulletin de virement donnera également lieu à la facturation de frais administratifs (tarifs : voir [www.orange.be](http://www.orange.be)). L'envoi de courrier(s) de rappel par Orange Belgium s.a. ne porte pas préjudice à la possibilité offerte par les articles 8.1. et 9.1. des présentes Conditions générales.

**6.9.** L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel de paiement met de plein droit le Client en demeure. Si le Client n'a pas réglé les montants dont il est redevable dans ce délai, la somme due sera majorée de plein droit des intérêts moratoires au taux légal, à compter de l'échéance jusqu'au paiement intégral du montant dû, ainsi que d'une indemnité forfaitaire (afin d'indemniser Orange Belgium s.a. des frais extrajudiciaires exposés pour obtenir le paiement des montants dus) équivalente à :

- a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros;
- b) 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros;
- c) 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire ne sont comptabilisés dans le chef du Client qu'après une éventuelle mise à terme du Contrat et seulement à concurrence du/des montant(s) encore impayé(s) à ce moment.

Si Orange Belgium s.a. reste en défaut de rembourser les montants éventuellement dus au Client ou ne respecterait pas les modalités de remboursement convenues, dans le délai de paiement convenu, et ce dans un contexte de qualité de service ou d'un incident de sécurité non, le Client a droit à des intérêts légaux équivalents, à compter du moment où Orange Belgium s.a. a eu connaissance du numéro de compte du Client.

**6.10.** Tout refus de paiement d'une facture domiciliée, incontestée ou injustement contestée par l'organisme financier indiqué par le Client peut donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans sommation préalable (tarifs : voir [www.orange.be](http://www.orange.be)).



## 7. Cession de Contrat

### 7.1. Par Orange Belgium s.a.

Orange Belgium s.a. est en droit de céder tout ou partie de ses droits et ses obligations contractuels à un tiers, sans autorisation préalable du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession. Toutefois, la cession ne peut porter préjudice aux garanties fournies au Client.

En cas de cession du Contrat, le Client peut mettre fin au Contrat dans un délai de 15 jours à dater de la notification de la cession sans devoir s'acquitter d'une quelconque indemnité, en adressant un courrier au repreneur.

### 7.2. Par le Client

Le Client ne peut céder ses droits et obligations contractuels

- en tout ou en partie - à un tiers que moyennant l'autorisation préalable et écrite d'Orange Belgium s.a. et après que le Client et le repreneur aient complété et signé le formulaire de transfert établi par Orange Belgium s.a. En outre, le repreneur doit signer une nouvelle demande de contrat et est tenu d'accepter les Conditions générales du Service et les tarifs en vigueur.

## 8. Suspension du Contrat

### 8.1. Par Orange Belgium s.a.

**8.1.1.** En cas de défaut de paiement total ou partiel d'une facture à la date d'échéance et si le Client ne donne aucune suite au rappel écrit d'Orange Belgium s.a. lui proposant un délai de régularisation d'une semaine, Orange Belgium s.a. peut suspendre de plein droit, sans nouvelle mise en demeure ni indemnité, le Service Orange et/ou les services supplémentaires offerts au Client, sauf en cas de contestation fondée par le Client du montant facturé. Aucun frais de suspension et de réactivation ne seront portés au compte du Client.

En cas de défaut de paiement dans le chef du Client, Orange Belgium s.a. peut limiter le Service Orange et/ou les services supplémentaires aux prestations minimales. Dans ce cas :

- pour ce qui concerne le Service Mobile, le Client pourra uniquement recevoir des appels ou autres transferts de données entrants nationaux (à l'exception des appels et transferts de données payés par le destinataire) et il ne pourra pas effectuer d'appels sortants ou transmettre des données, à l'exception des appels vers des services d'urgence,

- pour ce qui concerne le Service Fixe, le Client pourra uniquement recevoir des appels et effectuer des appels vers des services d'urgence.

Ce service minimum n'est pas garanti en cas de défaut persistant ou de retard de paiement, c'est-à-dire si le Client a déjà bénéficié du service minimum dans les 12 mois précédents ou si son raccordement a déjà été suspendu dans les 12 mois précédents.

**8.1.2.** Si le Client ne remplit pas ses autres obligations envers Orange Belgium s.a. en vertu des présentes Conditions générales ou de toute condition particulière applicable, ou s'il ne respecte pas les conditions d'utilisation du Service Orange et/ou des services supplémentaires, Orange Belgium s.a. peut suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service Orange et/ou les services supplémentaires. Orange Belgium s.a. peut également suspendre le Service Orange et/ou les services supplémentaires en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude. Par ailleurs, en cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client ou de l'Utilisateur final, et ce, si possible en comparaison avec la moyenne d'utilisation des 3 mois précédents, Orange Belgium s.a. se réserve le droit de suspendre l'accès au Service Orange et/ou aux services supplémentaires, dans un but conservatoire, après en avoir avisé le Client (dans la mesure du possible).

**8.1.3.** Outre les cas de force majeure, Orange Belgium s.a. peut également suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service Orange et/ou les services supplémentaires en raison de nécessités techniques d'exploitation. Orange Belgium s.a. s'engage toutefois, dans la mesure du possible, à en avertir les Clients par tout moyen approprié. Orange Belgium s.a. met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

**8.1.4.** Dans les cas de suspension visés aux articles 8.1.1. et 8.1.2., aucun frais de suspension et de réactivation ne sera porté en compte au Client. Par ailleurs, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat.

### 8.2. Par le Client

**8.2.1.** Le Client peut demander une suspension de son Contrat pour une durée ne pouvant excéder une période de trois mois par an et ce, pour quelque motif que ce soit. Aucune prolongation de cette période n'est possible. Après cette durée maximale de 3 mois, le Contrat sera réactivé automatiquement. Des frais de suspension et de réactivation pourront être portés au compte du Client (tarifs : [www.orange.be](http://www.orange.be)).

**8.2.2.** Lorsque le Contrat est conclu pour une durée déterminée et qu'il est suspendu - soit par Orange Belgium s.a., soit par le Client - la durée fixe du Contrat est automatiquement prolongée d'une durée équivalente à la durée de suspension dudit Contrat.

**8.2.3.** La suspension du Service entraîne la suspension des options qui y sont associées.

## 9. Résiliation

En cas de résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit, Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'exiger du Client la restitution de la carte SIM.

### 9.1. Résiliation par Orange Belgium s.a.

**9.1.1.** Si dans les dix jours qui suivent la suspension du Contrat par Orange Belgium s.a. en vertu des articles 8.1.1. et 8.1.2., le Client ne s'est pas mis en règle, Orange Belgium s.a. est en droit de résilier immédiatement par écrit le Contrat, sans qu'Orange Belgium s.a. ne soit tenu par de quelconques préavis, indemnités de rupture ou dédommagements.

**9.1.2.** Orange Belgium s.a. est également en droit de résilier immédiatement le Contrat, sans préavis ni indemnité, par envoi d'un courrier recommandé, s'il devait constater que le Client lui a fourni des informations essentielles erronées, fausses ou incomplètes (tel qu'il ressort du formulaire de demande de contrat) lors de l'introduction de sa demande de contrat ou que le Client a omis de l'informer des modifications importantes intervenues dans ces informations ou si le Client utilise le Service Orange et/ou les services supplémentaires à des fins contrevenant à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire.

**9.1.3.** Orange Belgium s.a. s'octroie le droit de résilier de plein droit et immédiatement le Contrat en cas de faillite, de demande de concordat judiciaire, demande de report de paiement, mise en liquidation ou dissolution du Client et ce, sans indemnité de rupture ni dommages et intérêts.

**9.1.4.** Le présent Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à Orange Belgium s.a. par les autorités belges compétentes, et ce, sans indemnité de rupture ni dommages et intérêts. La résiliation en vertu des articles 9.1.1., 9.1.2. et 9.1.3. ne porte aucun préjudice au droit d'Orange Belgium s.a. d'obtenir réparation de la part du Client des éventuels dommages subis.

### 9.2. Par le Client

Le Client peut résilier son Contrat à durée indéterminée à tout moment, par tous moyens écrits. L'écrit par lequel le Client informe Orange Belgium s.a. de sa volonté de résilier le Contrat doit être adressé à l'adresse mentionnée à l'article 13.1.1. des présentes Conditions générales et doit mentionner le numéro de GSM, le numéro de Client, le nom et l'adresse du Client et sera daté et signé par le Client.

### 9.3. Service Fixe

**9.3.1.** Le Client peut résilier son Contrat à durée indéterminée à tout moment, par tous moyens écrits. L'écrit par lequel le Client informe Orange Belgium s.a. de sa volonté de résilier le Contrat doit être adressé à l'adresse mentionnée à l'article 13.1.1. des présentes Conditions générales et doit mentionner le numéro de téléphone fixe, le numéro de Client, le nom et l'adresse du Client et sera daté et signé par le Client.

**9.4** La résiliation du Contrat entraîne la résiliation des options qui y sont associées.

## 10. Renonciation

Le fait qu'une des parties omette, à un moment donné, d'exiger la stricte application d'une des dispositions du présent Contrat ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont elle dispose du fait du Contrat et n'empêchera pas cette partie d'exiger par la suite la stricte observation de ces dispositions ou autres conditions du Contrat, sauf disposition contractuelle expresse entre les parties concernées prévoyant le contraire.

## 11. Information au Client

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

## 12. Nullité

Au cas où une des clauses des présentes Conditions générales deviendrait nulle, non exécutoire ou non valable, ceci n'entraînerait pas la nullité, l'invalidité partielle ou totale des autres dispositions des Conditions générales, sauf si le Contrat ne peut exister sans la clause frappée de nullité.

## 13. Plaintes et litiges

### 13.1. Règlement à l'amiable

**13.1.1.** En cas de plainte ou de problème relatif à l'exécution du Contrat, le Client s'adresse au Service Clients Orange dont les coordonnées sont les suivantes :

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

Tél. 02 745 95 00 ou gratuitement au 5000 à partir de votre numéro mobile Orange Belgium.

Site Internet : <http://www.orange.be/contact>

**13.1.2.** Si le Client n'est pas satisfait de la réponse donnée par le Service Clients d'Orange Belgium s.a., il lui est loisible de s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications désigné à cette fin par les autorités compétentes et avec lequel Orange Belgium s.a. a conclu un accord Service de Médiation pour les Télécommunications Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3  
1000 Bruxelles

Tél. 02 223 06 06 ; Fax 02 219 77 88

Mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be) Site web: [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)

### 13.2. Règlement 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.

### 13.3. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.

## Annexe : Formulaire type de rétractation

(Ne remplissez et renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez renoncer au contrat)

Destinataire :  
Orange Belgium s.a.  
Boîte postale 950  
B-1140 Bruxelles

Je/Nous(\*) soussigné(s) vous informe/vous informons(\*) par la présente que je/nous(\*) renonce/renonçons(\*) au contrat concernant la vente des marchandises suivantes/fournitures du service suivant(\*) :

.....  
.....

Commandé le / Reçu le (\*) : .....

Nom/Noms consommateur(s) : .....

Adresse consommateur(s) : .....

.....

Date : .....

Signature du/des consommateur(s)

.....

(Seulement si vous envoyez ce formulaire sur papier)

(\*) Biffez les mentions inutiles

