

# Conditions générales

Carte prépayée

## Index

1.	Le Service .....	2
2.	Prestations, obligations et responsabilité d'Orange .....	3
3.	Droits, obligations et responsabilité du client .....	5
4.	Modification .....	6
5.	Protection de la vie privée .....	6
6.	Suspension du service .....	7
7.	Information au client .....	7
8.	Plaintes et litiges .....	7
9.	Règlement judiciaire .....	7
10.	Droit applicable.....	7

## 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.

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 ou la personne morale qui achète une carte prépayée.

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, qui est enregistrée sous le numéro d'entreprise BE0456.810.810 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, qui permet à Orange de fournir ses services.

Par **carte SIM** ('Subscriber Identity Module') est entendue la carte à puce Orange que le Client doit insérer dans son appareil de téléphonie mobile 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.

Les relations contractuelles entre Orange et le Client (ci-après dénommées 'le Contrat') sont régies par les présentes Conditions générales ainsi que par les informations figurant dans la brochure fournie avec la carte SIM et/ou sur l'emballage de celle-ci ainsi que par les tarifs applicables.

## 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 le client achète une Carte prépayée via [www.orange.be](http://www.orange.be), il recevra sa Carte prépayée à son domicile après l'avoir achetée via un paiement électronique.

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 crédit d'appels nécessaire, le Client peut passer et recevoir des appels nationaux et internationaux en Belgique, faire usage du service de Roaming (appels, SMS, session de surf, etc.), utiliser la 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 prévue à l'article 3.7.

Les appels effectués en Roaming vers des numéros spéciaux (0800, 090x,...) 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 des volumes nationaux disponibles depuis l'Union européenne, le tarif national du Contrat s'applique.

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

En vertu de la réglementation européenne, Orange 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 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 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 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 ces 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 aux dispositions 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 appareil de téléphonie mobile, 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.

#### 1.5 Conversion vers un abonnement

Le Client peut, à tout moment, demander la conversion de sa Carte prépayée en un abonnement 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 peuvent être obtenues sur [www.orange.be](http://www.orange.be). En fonction du type de contrat choisi par le Client, les Conditions Générales Abonnement 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 rétractation

Si le Client est un consommateur et que le Contrat est conclu à distance ou en dehors des espaces commerciaux d'Orange ou des points de vente indépendants agréés par Orange et à condition que le Client n'ait pas encore utilisé le Service, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendriers à compter du jour suivant la date de la conclusion du Contrat pour se rétracter du Contrat, sans avoir à motiver sa décision et sans être redevable d'une indemnité. Ce droit ne s'applique qu'aux personnes physiques qui agissent exclusivement à des fins qui ne relèvent pas de leurs activités commerciales, industrielles, artisanales ou indépendantes.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer Orange 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) 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 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.

**1.6.1.** Si le Client se rétracte du Contrat, Orange lui rembourse 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 moins coûteux standard proposé par Orange).

Orange 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 calendriers suivant celui où Orange a été informé de la décision du Client de se rétracter du Contrat.

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 et ce, dans les 14 jours calendriers suivant la communication à Orange de sa décision de se rétracter du

Contrat. Les frais d'expédition liés au renvoi de la Carte prépayée sont à la charge du Client.

Le Client reconnaît qu'il perd son droit de rétractation s'il a déjà activé le Service pendant le délai de rétractation.

## 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 numéro 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.

Il trouvera sur cet espace l'ensemble des coordonnées des shops Orange en Belgique.

Le Client accepte que les conversations entre le Client et le service clients puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne prennent pas directement part aux conversations pour assurer la formation et la supervision du personnel d'Orange.

Le Client a la possibilité de refuser cet enregistrement et écoute au cas par cas.

**2.2.** Orange s'engage à mettre tout en œuvre 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 moyen. Le Client retrouvera sur le site web d'Orange plus d'informations 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 de l'environnement où le Client utilise le Service. Une transmission parfaite ne peut donc être garantie partout et en permanence.
- 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 par le Client.

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. Etant 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.

**2.3.** Orange ne peut être tenu responsable d'un quelconque dommage résultant 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, directement ou indirectement, des inconvénients à des tiers,
- 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. 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.

**2.5.** Orange ne peut être tenue responsable des services demandés par le Client et offerts par des tiers, tels que les Third Party Providers, qui sont accessibles par l'intermédiaire du réseau d'Orange et payés par le biais des factures d'Orange. Les Third Party Providers sont la tierce partie qui fournit les Third Party Services directement au Client. Les Third Party Services désignent les appels ou les messages vers des numéros surtaxés (tels que les 0900, ...) 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. Il ne s'agit pas de services délivrés par Orange. Orange intervient ici uniquement pour obtenir le paiement au nom et pour le compte de ces tiers.

Orange ne peut dès lors pas être tenue responsable :

- des Third Party Services, de leur contenu, de leur légalité, de leur bonne exécution ou de leur facturation, 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,
- de l'utilisation des Third Party Services par le Client,
- des transactions entre un tiers et le Client.

Sauf spécification contraire expressément acceptée par Orange, Orange n'est en aucune manière partie du contrat conclu entre le tiers et le Client. En cas de contestation du Client relative aux Third Party Services, le Client doit s'adresser directement au Third Party Provider concerné.

**2.6.** En tout état de cause, la responsabilité d'Orange se limite à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que le Client a subi, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel tel que - mais de manière non-exhaustive - la perte de bénéfices, de chiffre d'affaires ou de revenu, la perte de clients ou de contrat, la perte ou endommagement de données ou d'enregistrements, l'interruption d'activités (liste non-exhaustive).

**2.7.** 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 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). Toutefois, d'autres services d'urgence sont uniquement joignables si Orange offre une couverture. A l'étranger, le Client peut atteindre les services d'urgence locaux en composant le numéro 112.

## **2.8. Portabilité du numéro mobile**

**2.8.1** La portabilité 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 y afférents.

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 ne dispense pas ce dernier 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 respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros.

Orange tiendra aussi compte, dans la mesure du possible, de la date de portage souhaitée par le Client. Orange 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.

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.

### **2.8.2. Remboursement du crédit restant**

Lorsque le Client change d'opérateur par le biais de la portabilité du numéro mobile, le Client peut demander à Orange le remboursement du crédit d'appels restant sur sa carte prépayée. Les bonus obtenus lors de recharges ne pourront pas être remboursés. Le client doit adresser sa demande à son ancien opérateur. La demande de remboursement est transmise par le service clientèle à Orange dans un délai d'un mois à compter du jour où le numéro a été effectivement transféré au nouvel opérateur. Passé ce délai, le droit au remboursement s'éteint. Orange peut refuser le remboursement en cas de fraude ou d'abus. Orange facturera des frais administratifs pour le remboursement, comme indiqué dans le relevé des frais publié sur le site internet d'Orange. Ces frais seront déduits du solde du crédit.

Le processus et les conditions de remboursement ainsi que les frais administratifs facturés sont décrits sur le site internet d'Orange.

## 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 ci-dessus 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 par 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 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 dans des appareils comparables. 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 droits des 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. De ce fait, Orange ne sera pas tenu 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. Identification

La carte SIM ne sera activée qu'à condition pour le Client de s'être préalablement identifié selon une des méthodes d'identification détaillées ci-dessous. Orange se réserve le droit de refuser l'activation d'une carte SIM si les données d'identification fournies par le Client ne lui semblent pas fiables.

Par ailleurs, le Client est tenu de s'identifier, selon une des méthodes d'identification détaillées ci-dessous ou selon la méthode choisie par Orange, chaque fois que Orange le lui demande. A défaut pour le Client de procéder à son identification dans le délai imparti, Orange se réserve le droit de bloquer la carte SIM concernée.

Le Client peut s'identifier selon les méthodes d'identification suivantes :

- lors de l'achat de la Carte prépayée et à tout moment, en se rendant dans un point de vente physique d'Orange ou dans un point de vente physique d'un des partenaires d'Orange vendant des Cartes prépayées Orange et en y présentant un des documents d'identification valides suivants :
  - une carte d'identité belge,
  - une carte d'identité d'un Etat membre de l'Union européenne,
  - une carte électronique belge pour étrangers,
  - un passeport international,
  - un document officiel remplaçant temporairement un des documents précités suite à la perte ou au vol de ce dernier, à condition que le document de remplacement temporaire soit original, lisible et valide.

Si le Client s'identifie au moyen d'une carte d'identité électronique, il pourra lui être demandé d'introduire le code PIN lié à cette carte.

- lors d'une vente à distance (par exemple sur internet ou par téléphone), le Client est tenu de s'identifier sur le site web d'Orange, en se rendant à l'adresse suivante : <https://prepaidcust.orange.be/prepaid/customer/puiregistration> et en s'y enregistrant au moyen de sa carte d'identité électronique et du code PIN y afférent.

Orange se réserve le droit de modifier ou de supprimer un ou plusieurs de ces méthodes d'identification et de mettre de nouvelles méthodes d'identification à disposition du Client.

### 3.4. La carte SIM

Orange demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au Client. Sauf dans des cas limitatifs visés par l'article 5 de l'Arrêté Royal du 27.11.2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée, le Client s'engage à ne pas transmettre, céder, louer, détruire la carte SIM, à ne pas en permettre un quelconque usage par des tiers ou à ne pas 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 l'usage concerné a été effectué, et ce même en cas de vol ou de perte.

En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client doit en informer Orange dans les 24 heures du vol ou de la perte de la carte SIM afin de permettre à Orange de la bloquer. Pour ce faire, le Client doit téléphoner au Service Clients d'Orange ou se rendre dans un point de vente Orange. Le Client reste responsable pour l'utilisation jusqu'au moment où il informe Orange de la perte ou du vol.

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.

Dans ce cas, le Client devra supporter les frais de renouvellement de la carte SIM (tarifs : voir [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, pourvue du même nombre d'unités et de la même date d'expiration, sera attribuée gratuitement au Client.

### 3.5. L'appareil 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 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 du Service 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.

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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 le contenu de ces services ou informations 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 est accessible. Orange se réserve également le droit de coupler l'accès à certains services ou informations au respect de plusieurs conditions susceptibles d'évoluer.

### 3.7. 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 :

- l'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée combinée à un usage Roaming dans l'Union européenne très fréquent, voire exclusif,
- 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,
- l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même Client en Roaming 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.

## 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.** Orange, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client. Afin d'obtenir davantage d'informations à ce sujet, veuillez consulter la politique de protection de la vie privée d'Orange sur [www.orange.be](http://www.orange.be).

**5.2.** Dans le seul cas où le Client indique qu'il souhaite voir figurer ses données d'adresse dans les annuaires 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 et services de renseignements. Si le Client indique qu'il souhaite être inclus dans les annuaires et services de renseignements, cela vaut pour tous les éditeurs d'annuaires et services de renseignements. Les annuaires et les services de renseignements téléphoniques ont pour objectif la recherche d'un numéro de téléphone

sur la base du nom et de l'adresse ou sur la base du nom et du code postal par Internet ou par téléphone. Le client doit donner son consentement pour que son nom et son adresse soient fournies sur la base de son numéro de téléphone. Orange ne communique aux éditeurs d'annuaires et aux services de renseignements téléphoniques que les informations que le Client lui a fournies à cet effet. Le client peut modifier ou supprimer les données d'adresse qui lui sont fournies s'il ne souhaite plus figurer dans les annuaires ou les services d'information. 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 est limitée à la transmission exacte des informations fournies par le Client aux éditeurs d'annuaires et aux services de renseignements téléphoniques.

**5.3.** Le client peut s'inscrire gratuitement sur la liste "Ne m'appellez plus" pour s'opposer à l'utilisation du ou des numéros de téléphone qui lui ont été attribués à des fins de marketing direct. Pour plus d'informations : [www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be) ou [www.bel-me-niet-meer.be](http://www.bel-me-niet-meer.be). Le client peut recevoir des appels à des fins de marketing direct au plus tard un mois après son 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 (dans ce cas, la suspension est prononcée 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 du danger qu'implique l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'un véhicule, d'une part, et des 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, de plainte et/ou de problème relatif à l'exécution du Contrat, le Client peut s'adresser au service clients d'Orange dont les coordonnées sont les suivantes :

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

Tél : 5000 à partir d'un numéro mobile Orange ou le 02 745 95 00 à partir d'autre numéro

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

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 désigné à cette fin par les autorités compétentes et avec lequel Orange a conclu une convention : Service de Médiation 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. 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.

## 10. 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)

A :  
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

