

Un conseil ? Une question ?

Contactez
votre service clients Orange

Par téléphone
au **722** depuis votre mobile
0,37 €/min (2,40F)
ou au **0 892 701 722**
0,34 €/min (2,21F) à partir
du réseau fixe
de France Télécom

Sur Internet
www.orange.fr
rubrique **Orange et vous**

Par minitel
3615 mobicarte
0,34 €/min (2,21F)

Le futur, vous l'aimez comment ?



Orange France, SA au capital de 2 066 617 800 € - RCS Nanterre 458 706 097 - crédits photos : Getty Images/StoneImage Bank/IFK - Janvier 2002 - 200281 - UO55C GPM 11/01B



pratiquer



la mobicarte

Avec la mobicarte,
vous entrez dans l'univers **Orange**
en toute indépendance. Sans facture
et sans abonnement, vous profitez
de tout en toute liberté.
Votre numéro d'appel vous permet
d'appeler et d'être joint à tout
moment, où que vous soyez dans
la zone de couverture Orange.



sommaire

- 04** Orange à votre service
 - le SAV échange express
 - le service clients Orange
- 06** découvrir et installer
 - la carte SIM ■ le code PIN
 - l'activation du mobile
- 08** premier appel Orange
 - émettre et recevoir un appel en France
 - communiquer depuis l'étranger
 - l'essentiel des services mobicarte depuis l'étranger
- 10** maîtrisez votre budget
 - principe de fonctionnement
 - recharger votre compte mobicarte
 - du temps en plus
 - les plans tarifaires
 - l'option com* à 5
 - le suivi conso
- 20** les services
 - la messagerie vocale ■ le double appel
 - la présentation du numéro
 - les renseignements directs
- 24** tous les accès à vos envies
 - le kiosque Orange ■ les sms
 - orange.fr ■ le parrainage
- 34** récapitulatif des services
- 36** english version
- 38** conditions générales et spécifiques

orange à votre service

Orange s'engage à vous accompagner quels que soient vos besoins en apportant une réponse immédiate à toutes vos questions.

■ le SAV échange express

Votre téléphone mobile Orange est en panne ?

Contactez votre service clients Orange au 0 892 701 722 (0,34 €/min-2,21F à partir du réseau fixe de France Télécom) pour un dépannage par téléphone. Une fois la panne identifiée, le service clients vous met en relation avec le service après vente. Vous prenez rendez-vous immédiatement pour un échange à domicile sous 48h. Le transporteur passe dans la journée convenue échanger votre téléphone en panne contre un téléphone identique (ou équivalent s'il n'est plus disponible), après vérification de la conformité des éléments annoncés par téléphone lors de la prise de rendez-vous (N° de série, état...).

Les téléphones issus des kits cylindriques de l'opérateur sont garantis 1 an à compter de la date d'achat. L'échange est gratuit pendant 1 an si la panne décrite est couverte par la garantie.

■ le service clients Orange

Une réponse personnalisée à vos questions

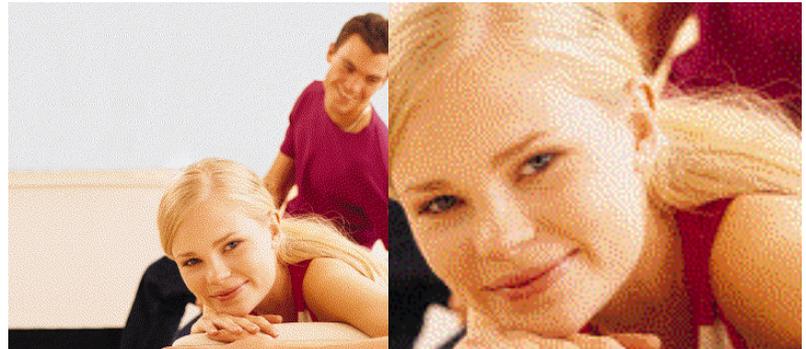
- Vous vous demandez si la recharge que vous avez choisie est bien la mieux adaptée à votre consommation ?
- Vous souhaitez partir à l'étranger ?
- La destination de vos vacances est-elle couverte par le réseau ?
- Vous voulez consulter votre suivi conso, changer de plan tarifaire ou activer une option ?

Une assistance pour l'utilisation de votre mobile

- Comment enregistrer les numéros de vos correspondants dans votre répertoire ?
- Comment envoyer un SMS ?

Depuis votre mobile, le **1 2 3** depuis un téléphone fixe, le **0 892 701 722** par Internet, www.orange.fr rubrique **Orange et vous**

Votre service clients est disponible 7j/7 pour vous permettre de gérer votre compte en toute liberté.



découvrir et installer

Pour fonctionner votre mobile a besoin :

- d'une carte SIM
- d'une batterie chargée

■ la carte SIM

La carte SIM vous donne accès au réseau Orange ainsi qu'à l'ensemble des services et des options dont vous pouvez bénéficier. La carte SIM, c'est aussi votre numéro d'appel. Pour l'installer dans votre téléphone mobile, détachez-la de son support et insérez-la à l'endroit prévu à cet effet.

■ le code PIN

Vous pouvez protéger l'accès de votre téléphone mobile grâce à un code confidentiel personnalisé : le code PIN. A chaque fois que vous allumerez votre téléphone mobile, vous devrez saisir le code que vous aurez défini.

Comment créer ce code ?

Pour plus de simplicité, le code PIN de votre mobicarte a été désactivé. Pour l'activer, reportez-vous à la notice

de votre téléphone (le code PIN de votre mobicarte est programmé par défaut à 0000).

Pour éviter toute utilisation frauduleuse de votre téléphone mobile, celui-ci se bloque suite à trois saisies consécutives d'un code erroné.

Comment débloquer votre téléphone mobile ?

En cas de saisie de 3 codes PIN erronés, votre téléphone se bloque temporairement.

■ il affiche "PUK" ou "code PUK", tapez directement le code PUK à 8 chiffres fourni dans votre pochette d'accueil.

■ il affiche "carte bloquée", tapez * * 0 5 * le code PUK à 8 chiffres * le code PIN à 4 chiffres * à nouveau le même code PIN #

En cas de difficultés, contactez votre service clients Orange au 0 892 701 722 (0,34 €/min-2,21 F depuis le réseau fixe de France Télécom), ou connectez vous sur le site

www.orange.fr > Orange et vous > sos mobile.

■ l'activation du mobile

Activez votre mobicarte

Composez le 2 2 2 puis validez. Le serveur vocal vous indique le montant de votre crédit de communications et sa date de validité. Votre mobicarte dispose d'un crédit initial de 10 € de communications (65,60 F) à utiliser dans le mois qui suit votre premier appel.

Pour obtenir votre numéro de téléphone et sa date limite de validité, appuyez sur * 1 . Obtenez aussi votre N° de téléphone par SMS⁽¹⁾ en composant le 2 2 5 .

(1) Short Message Service : le sms est un message écrit (160 caractères) que vous pouvez envoyer ou recevoir à partir de votre téléphone mobile.

premier appel orange

■ émettre et recevoir un appel en France

Pour appeler un correspondant en France

Composez les 10 chiffres du numéro de votre correspondant puis validez.

Pour émettre et recevoir un appel en France métropolitaine

Votre téléphone doit être allumé, batterie chargée et en zone de couverture Orange.

Pour émettre un appel vers l'étranger depuis la France⁽¹⁾

Composez le **0 0** ou **+** puis l'indicatif du pays, suivi du numéro de téléphone de votre correspondant. Pour connaître le tarif des communications, contactez votre service clients Orange ou consultez la fiche tarifaire.

(1) Pour émettre un appel vers un numéro international, vous devez disposer de 2,29 € soit 15F de crédit minimum.

■ communiquer depuis l'étranger

Avec Orange, vous bénéficiez gratuitement de l'option **Orange sans frontière** pour téléphoner de l'étranger en toute liberté. Ce service vous permet d'émettre et de recevoir des appels et des SMS depuis les pays suivants : Belgique, Pays Bas, Allemagne, Portugal, Suisse, Grèce, Espagne, Italie, Royaume-Uni, Roumanie, Maroc, La Réunion, Guadeloupe, St Barthélémy, St Martin, Guyane, Slovaquie, République tchèque (couverture en cours de déploiement).

Pour bénéficier de ce service gratuit, appelez votre service clients Orange (722⁽²⁾ ou le 0 892 701 722⁽³⁾) ou connectez-vous sur le site WEB www.orange.fr>Orange et vous>vos services avant votre départ à l'étranger.

■ l'essentiel des services mobicarte depuis l'étranger

Les services gratuits

2 2 1 et **2 2 2** pour recevoir votre suivi conso par SMS,

2 2 4 le rechargement : composez le **2 2 4**, suivi directement des 14 chiffres du code de rechargement, puis appuyez sur la touche "émission d'appel" ; vous recevez un SMS qui vous indique votre crédit.

2 2 5 pour recevoir par SMS son N° de téléphone, sa date limite de validité et le plan tarifaire choisi.

Les services payants⁽⁴⁾

7 7 7 la messagerie vocale

7 2 2 ou le +33 607 62 64 64 le service clients Orange

Tarifs des communications depuis l'étranger : cf. fiche tarifaire en vigueur.

(2) 0,37€/min (2,40F) depuis de votre mobile.

(3) 0,34€/min(2,21F) depuis le réseau fixe de France Télécom.

(4) Tarifs: cf. fiche tarifaire en vigueur.

maîtrisez votre budget

■ principes de fonctionnement

La durée de vie de votre mobicarte : comment ça marche ?

Chaque fois que vous rechargez votre compte, vous bénéficiez d'au minimum 2 mois⁽¹⁾ pour utiliser votre crédit. A l'expiration de ce délai, vous disposez de 6 mois pour recharger votre compte et conserver votre numéro d'appel.

Le report du crédit

Si vous n'avez pas utilisé la totalité de votre crédit à l'approche du délai d'expiration, rechargez votre compte pour bénéficier du report du crédit.

Le montant de votre rechargement s'additionne au crédit non utilisé. La durée de validité est celle de la nouvelle recharge.

A l'approche de l'épuisement de votre crédit ou de sa date limite d'utilisation

Le service mobicarte vous alerte : par un SMS après chaque appel, puis par un bip sonore 30 secondes avant l'épuisement complet.

(1) La durée de validité du crédit est croissante selon la recharge et figure au dos de celle-ci

Si votre crédit est épuisé :

- vous pouvez recevoir des appels mais vous ne pouvez plus téléphoner,
- vous pouvez consulter votre messagerie vocale à partir d'un téléphone fixe, en composant le 06 07 07 suivi des 4 premiers chiffres de votre numéro d'appel mobicarte (sans le 06). Vous devez pour cela avoir préalablement activé un code secret (reportez-vous p 21 de ce guide).

Ex. : votre numéro mobicarte est le 06 80 87 85 12, composez le 06 07 07 80 87 puis laissez-vous guider.

■ recharger votre compte mobicarte

Les recharges

■ en euros

Une gamme de 3 recharges est disponible chez les buralistes et dans les points de vente agréés.

- la recharge 15€ (98,39F)
- la recharge 25€ + 5€ offerts (163,99F + 32,80F)
- la recharge 35€ + 10€ offerts (229,58F + 65,60F)



maîtrisez votre budget

Vous pouvez passer librement d'une recharge à l'autre. A vous de choisir celle qui convient le mieux à votre besoin de communication

	2 mois	3 mois	4 mois
validité du crédit ⁽¹⁾	2 mois	3 mois	4 mois
Appels classique jusqu'à	30 min	1H	1H30
Appels sur-mesure jusqu'à	50 min	1H40	2H30
SMS jusqu'à	100 SMS	200 SMS	300 SMS
WAP ⁽³⁾ jusqu'à	1H	2H	3H

Validité du n° d'appel : réception des appels 6 mois au-delà de la durée de validité du crédit.

(1) Prix de vente conseillé

(2) Le crédit est irrévocablement perdu s'il n'est pas utilisé pendant sa période de validité.

■ en francs

Les anciennes recharges en francs (70F, 140F et 250F+30F) et la mobi-recharge 1h (160 F) ont toutes une contre valeur en euros et restent valables et utilisables en 2002 et au delà⁽⁴⁾.

Tout rechargement avec une mobi- recharge 1h crédite votre compte mobicarte de 30€, soit 1h de communications⁽⁵⁾ sur le plan classique.

La durée de validité des recharges en francs et de la mobi-recharge 1 h ne change pas. Vous bénéficiez d'une durée de validité de 2 mois pour les recharges 70 F et 140 F, de 4 mois pour la recharge 250 F + 30 F et de 1 mois pour la mobi-recharge 1h.

(3) WAP : Wireless Application Protocol. Les services WAP sont accessibles à partir d'un terminal WAP. Tous les terminaux WAP contenus dans les coffrets Orange sont préprogrammés pour une connexion à la plate-forme d'accès au WAP d'Orange. D'autres connexions sont programmables.

(4) Jusqu'à épuisement des stocks.

(5) 1 heure de communications nationales en France métropolitaine hors numéros spéciaux et envoi de SMS. (voir tarifs complets sur fiche tarifaire en vigueur).

Les crédits de communications des recharges en francs et en euros sont décomptés sur la base des nouveaux plans tarifaires en vigueur au 15/11/01.

mobistyle mobistyle, c'est le mini-mag de la mobicarte que vous trouverez avec les recharges sous blister. mobistyle, c'est des nouveautés, des infos pratiques et un grand jeu. Régulièrement, il vous tient au courant de l'actualité mobicarte et vous permet de gagner de nombreux lots : disques, vidéos, téléphones...

Retrouvez également mobistyle sur www.orange.fr

■ Comment recharger ?

- Grattez la zone grisée au dos de votre recharge, vous y découvrirez les 14 chiffres de votre numéro de rechargement.

- Composez gratuitement le **2 2 4** depuis votre mobile.

- Tapez les 14 chiffres découverts au dos de votre recharge.

- Le serveur mobicarte vous confirme votre rechargement.

saisie de codes erronés

Si vous composez 3 fois de suite un code de rechargement erroné, le service mobicarte interrompt la communication. Votre compte mobicarte est alors suspendu. Vous devez appeler votre service clients Orange.

En cas de difficulté lors du rechargement, contactez le service clients Orange au 0 892 701 722 (0,34 € - 2,21F/min à partir du réseau fixe de France Télécom).

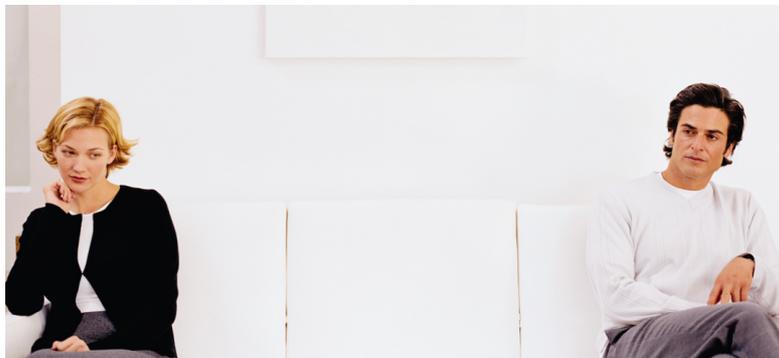


Le rechargement par carte bancaire CB

Choisissez le montant qui vous convient parmi l'ensemble des recharges mobicarte.

■ Depuis une cabine téléphonique France Télécom portant le logo "CB" : vous introduisez votre carte bancaire "CB" dans le publiphone, vous tapez votre code confidentiel, vous appelez gratuitement le 0 810 810 224 et vous suivez les instructions du serveur vocal. Votre paiement s'effectuera à l'aide de votre carte bancaire. Votre rechargement est confirmé par réception d'un SMS.

■ Depuis votre téléphone mobile, s'il est équipé d'un lecteur de carte bancaire CB. Vous avez le choix entre 3 montants de rechargement correspondant aux recharges mobicarte . Pour recharger votre crédit, vous devez sélectionner "Service+" puis "mobicarte" et "Rech.CB" Choisissez le montant de votre rechargement. Vous recevez une demande de paiement par SMS directement sur l'écran de votre téléphone mobile. Puis insérez votre carte bancaire CB dans votre téléphone mobile et tapez votre code confidentiel. Dès que la transaction est validée, vous recevez un SMS vous confirmant votre nouveau crédit de communications et sa durée de validité.



■ du temps en plus

Avec le programme **du temps en plus**, mobicarte vous offre du crédit supplémentaire. En fonction de la fréquence de vos rechargements vous pouvez gagner jusqu'à 25% de crédit en plus⁽¹⁾.

durée entre 2 rechargements	bonus offert sur la 2ème recharge
moins de 15 jours	25%
entre 16 et 30 jours	15%
entre 31 et 45 jours	10%

Vous recevez par SMS la confirmation de votre crédit bonus.

pour profiter gratuitement du programme "du temps en plus"

Contactez votre service clients⁽²⁾ au 722 (0,37€/min-2,40F depuis votre téléphone mobile) ou au 0 892 701 722 (0,34€/min - 2,21F depuis le réseau fixe de France Télécom).

(1) Le bonus se calcule sur le prix de vente conseillé des recharges. (15€, 25€, 35€, 70F, 140F, 160F et 250F). La durée de validité du crédit supplémentaire est identique à celle du crédit de la dernière recharge.

(2) L'inscription au programme nécessite la communication de vos coordonnées complètes. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06/01/1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression aux données personnelles vous concernant. Voir tarifs complets sur la fiche tarifaire en vigueur.



■ les plans tarifaires

Disponible sur les recharges en euros et en francs.

Choisissez le plan tarifaire⁽¹⁾ qui vous convient pour communiquer au meilleur coût.

Plan classique

Vous bénéficiez d'un tarif unique, valable tout le temps (plan programmé d'origine).

Plan sur-mesure

C'est vous qui choisissez la plage horaire dans la semaine, pendant laquelle vous bénéficiez de 50 % de réduction sur tous vos appels⁽²⁾.

matin	après midi	soir	nuit
6 h - 12 h	12 h - 18 h	18 h - 0 h	0 h - 6 h

La réduction de 50 % s'applique également sur tous les appels passés les week-ends et les jours fériés.

tarif réduit vers les mobiles Orange

Les communications vers tous les mobiles Orange bénéficient d'un tarif privilégié, unique quels que soient l'heure de l'appel et le plan mobicarte utilisé.

(1) Voir tarifs complets sur la fiche tarifaire en vigueur.
(2) Appels en France métropolitaine hors numéros spéciaux

Changez de plan tarifaire sans contrainte

Essayez les deux plans tarifaires pour savoir ce qui vous correspond le mieux. Avec Orange, vos deux premiers changements⁽¹⁾ de plan tarifaire ou de plage horaire sont gratuits. Les changements suivants sont payants⁽²⁾.

Vous pouvez changer de plan tarifaire 24h/24 et 7j/7 sous réserve d'un crédit suffisant couvrant le montant de cette opération. Pour changer de plan tarifaire, composez gratuitement le **2 2 3** et laissez-vous guider, ou connectez vous sur www.orange.fr>orange et vous>plans tarifaires.

(1) Sous réserve d'un crédit supérieur à 0 €
(2) Cf. fiche tarifaire en vigueur.



■ option com'a 5

Communiquez avec vos proches à prix malins

Constituez gratuitement un groupe et demandez à vos proches de vous y rejoindre (5 membres maximum et clients mobicarte). Vous et tous les membres du groupe profitez alors de tarifs préférentiels, tout le temps, sur les appels et les sms que vous envoyez à l'ensemble de votre groupe. Chaque membre du groupe bénéficie également d'un n° court d'appel à 3 chiffres pour s'appeler plus rapidement.

Comment ça marche ?

Pour créer un groupe ou devenir membre d'un groupe existant : appelez gratuitement le **222** puis sélectionnez le choix **2** et laissez-vous guider



■ le suivi conso **gratuit**

Pour connaître le montant de votre crédit disponible et sa date limite d'utilisation :

- en composant le **2 2 2**, vous êtes informé par le serveur vocal mobicarte,
- en composant le **2 2 1**, vous recevez votre réponse par SMS,
- en vous connectant sur **orange.fr** depuis le WEB **www.orange.fr** ou depuis votre mobile sur le WAP⁽¹⁾ **>orange et vous>suivi conso** vous avez accès à l'historique de votre compte dans la limite de vos 20 derniers appels.

optez pour un forfait en conservant le même numéro

Avec Orange, vous êtes libre de bouger, de changer d'avis. Vous avez accès aux abonnements (forfait ajustable ou offres avec compte mobile) sans changer de numéro d'appel actuel. Pour plus d'information, appelez votre service clients Orange.



(1) Voir tarifs complets sur la fiche tarifaire en vigueur.

les services

■ la messagerie vocale

Consultation gratuite⁽¹⁾ et illimitée par le 7 7 7

Si vous ne répondez pas, si votre téléphone est éteint ou hors zone de couverture, les appels basculent automatiquement sur votre messagerie vocale, 24h/24 et 7j/7. Un "Bip" vous informe du dépôt d'un message et "Rappelez 7 7 7" s'affiche sur l'écran de votre mobile.

Votre messagerie vocale enregistre jusqu'à 20 messages d'une minute maximum chacun.

(1) Si votre crédit valide est supérieur à 0€.



Pour accéder à vos messages

- Depuis votre téléphone mobile, composez le 7 7 7.
- Depuis un autre téléphone, composez 0 6 0 7 0 7 suivi des 4 premiers chiffres de votre numéro d'appel mobicarte (sans le 0 6).

Un code secret est demandé lors de l'accès à votre messagerie vocale à partir d'un autre téléphone que le vôtre. Il est initialisé à 0000, mais vous pouvez le personnaliser en composant le 7 7 7, puis en choisissant la rubrique "La protection de votre boîte vocale".

Personnalisez votre messagerie vocale

Personnalisez votre message d'accueil en composant le 7 7 7 et en vous laissant guider. Vous pouvez à tout moment revenir au sommaire du serveur en appuyant sur *.

La reconnaissance vocale gratuit

Votre messagerie vocale est dotée d'un système de reconnaissance vocale. Grâce à ce service gratuit, votre messagerie vocale est capable de comprendre les mots-clés que vous prononcez. Vous pouvez donc la gérer soit par la voix, soit en mode manuel. Pour activer/désactiver la reconnaissance vocale, composez le 2 3 2 et laissez-vous guider.

■ le double appel **gratuit**

Vous êtes en communication et vous souhaitez émettre ou recevoir un autre appel. Une fois en ligne, grâce au double appel, vous pouvez librement passer d'un appel à l'autre. Pour activer gratuitement le double appel, composez le ***43#**.
Pour désactiver ce service, tapez **#43#**.

■ la présentation du numéro **gratuit**

Le n° de votre correspondant s'affiche sur l'écran de votre mobile. Votre n° de téléphone s'affiche sur l'écran de vos correspondants. Si vous souhaitez ne pas le dévoiler :

- vous pouvez opter pour le "secret permanent" en contactant le service clients Orange.
- vous pouvez préserver ponctuellement sa confidentialité en composant **#31#** avant le numéro de votre correspondant.



■ les renseignements directs

Vous voulez connaître les coordonnées d'un correspondant ?
Composez le **712** pour être mis en relation avec un conseiller.
Un sms vous est automatiquement adressé contenant le numéro demandé pour vous permettre de noter le nom et le numéro correspondant à votre demande ou d'enregistrer le numéro dans votre répertoire.

Tarifs: cf. fiche tarifaire en vigueur.



tous les accès à vos envies



se simplifier la vie

Obtenir l'adresse de la pharmacie ou de la station service la plus proche, vérifier l'horaire d'un film ou éviter les embouteillages.



partager vos émotions

En bavardant sur un "chat sms" pour échanger des idées ou faire de nouvelles rencontres, en écoutant vos e-mails à tout moment, en étant en contact avec vos proches quand vous voulez et où vous voulez.



se faire plaisir

En téléchargeant une nouvelle sonnerie, en écoutant de la musique, ou en augmentant votre score à votre jeu favori.

Pour réaliser toutes vos envies, Orange vous propose plusieurs accès :

- **le vocal** : écoutez toute l'information sur les serveurs vocaux avec les Kiosques Orange 711, 811 et 234.
- **les sms** : recevez les informations sous forme de messages textes sur l'écran de votre mobile.
- **le WAP⁽¹⁾** : bénéficiez des services spécialement conçus pour la mobilité avec Orange.fr.
- **le WEB** : retrouvez en quelques clics sur votre ordinateur toutes les informations sur les services **Orange**.

■ le kiosque Orange

D'un simple appel, accédez à toute l'info dont vous avez besoin, 7j/7.

711 Kiosque des services

Simple et rapide, le kiosque des services vous offre la possibilité de réserver un taxi, un billet de train, de découvrir les films à l'affiche ou encore d'écouter les actualités... Pour accéder à ce service et connaître les différentes rubriques qu'il propose, composez sans plus attendre le **7 1 1**.

811 Kiosque finance

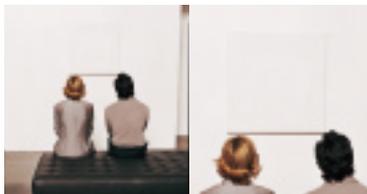
Le kiosque finance, c'est la gestion de votre compte bancaire en direct, l'actualité financière mais aussi des conseillers financiers à votre écoute sur simple appel au **8 1 1**.

234 mobikiosque

Le kiosque de divertissements de mobicarte :

- **le jeu mobistyle** pour gagner de nombreux lots,
- **mobiquid** qui vous permet de connaître le nom de l'artiste et de la chanson qui passe à la radio, simplement en la faisant écouter à votre téléphone mobile,
- **mobimusic**, pour se tenir au courant de l'actualité musicale et écouter les nouveautés. Pour y accéder composez le **2 3 4**.

Tarifs: cf. fiche tarifaire en vigueur.
(1) Service disponible sur les téléphones compatibles



■ les SMS⁽¹⁾

Profitez des SMS Orange pour communiquer, échanger, vous informer ou jouer.

Les SMS pour communiquer

Ce service vous permet d'envoyer et de recevoir des messages en toutes lettres (jusqu'à 160 caractères) que vous lisez directement sur l'écran de votre mobile, en toute discrétion. La réception et la lecture d'un SMS sont gratuites. Votre carte peut contenir jusqu'à 10 SMS.

■ Pour envoyer un SMS⁽²⁾

Directement depuis votre mobile à tous vos correspondants abonnés à un réseau mobile français :

Passez par le menu de votre téléphone, rubrique "Message" ou "Messagerie", et laissez-vous guider (reportez-vous au guide constructeur pour plus d'information).

Il est également possible d'envoyer des SMS en passant par **minitel** : sur 3615 Minimessages (0,34 €/min-2,21F).
ou par **Internet** : www.orange.fr
ou par le **7 6 6** : envoi de SMS par une opératrice⁽²⁾.

■ Pour recevoir et lire un SMS :

Vous êtes averti de l'arrivée d'un SMS par l'apparition d'une icône ou la mention "Message Reçu". Pour en savoir plus, reportez-vous alors à la notice de votre téléphone.

important Pensez à effacer vos SMS après les avoir lus si vous ne voulez pas saturer rapidement la mémoire de votre carte SIM.

■ Pour discuter, allez sur les "chats"

Avec le chat Orange, vous allez pouvoir discuter, anonymement et par SMS, avec tous les autres "chateurs" sur les thèmes qui vous intéressent (musique, sports, cinéma, blagues, glisse, games et même rencontres). Vous pouvez vous inscrire à des canaux pour communiquer avec d'autres membres ayant les mêmes centres d'intérêt.

Comment "chater" ?

- Inscrivez-vous en appelant gratuitement le **2 3 9**.
- Rédigez un SMS avec le mot-clé souhaité suivi, le cas échéant, d'un pseudo et d'un texte.
- Envoyez le tout au **2 0 1 2 3**.

Ex : Recevoir les meilleures infos de votre canal : tapez "NEWS" et envoyez ce message au **2 0 1 2 3**.

Obtenir la liste des derniers pseudos présents sur le canal : tapez "LISTE" et envoyez ce message au **2 0 1 2 3**.

Pour connaître la liste des mots clés : tapez "HELP" et envoyez ce message au **2 0 1 2 3**. (Réception et lecture de SMS gratuites).

Pour changer de canal à tout moment et consulter l'aide ou les conditions générales d'utilisation du service, appelez le **2 3 9** (gratuit).

Tarifs: cf. fiche tarifaire en vigueur.

(1) Short Message Service
(2) Tarifs: cf. fiche tarifaire en vigueur.

ous les accès à vos envies

Les sms pour s'informer

Les sms sont aussi une solution pratique et ludique pour obtenir toute l'info qu'il vous faut en un clin d'œil : flash info, finances, sports, météo, cinéma, culture, jeux...

Vous avez le choix entre l'option sms infos et les sms infos à la carte.

■ L'option sms infos

Pour recevoir pendant une durée déterminée des sms infos, choisissez les thèmes d'actualité qui vous intéressent : flash info, finances, sports, météo, cinéma, culture, jeux, horoscope...

Vous créez ainsi votre propre quotidien et bénéficiez d'une information adaptée à vos besoins.

Vous gardez la possibilité de modifier vos choix, à tout moment, comme bon vous semble.

Vous vous inscrivez en appelant le **7 2 2**⁽¹⁾ et choisissez la durée pendant laquelle vous souhaitez bénéficier du service :
15 jours - 31 jours - 62 jours.

(1) Tarifs: cf. fiche tarifaire en vigueur.



■ Les sms infos à la carte

Les sms infos à la carte permettent de recevoir ponctuellement une info sur le thème que vous souhaitez : météo, flash actu, horoscope, loto... Vous envoyez votre demande par sms au **2 0 2 2 0**.

Par exemple, pour obtenir le bulletin météo du département 31, tapez "MET" suivi d'un espace et de **3 1** puis envoyez votre demande au **2 0 2 2 0**.

Quelques instants plus tard, vous recevez sur l'écran de votre mobile, l'information demandée.

(Réception et lecture de sms gratuites).

Pour obtenir la liste des contenus et des demandes possibles, tapez "IND" et envoyez ce message au **2 0 2 2 0**.

Tarifs: cf. fiche tarifaire en vigueur.

ous
les accès
à vos envies

■ Orange.fr

D'un simple geste, tout devient possible.

Vous pouvez accéder à orange.fr directement sur votre téléphone mobile⁽¹⁾ via le WAP ou sur votre ordinateur à l'adresse www.orange.fr

Consultez vos e-mails, profitez de services pratiques de proximité, parcourez les titres de l'actu, organisez vos soirées, jouez en ligne, gérez votre compte en toute liberté. Avec orange.fr vous accédez en temps réel à des informations personnalisées et à de multiples services pour rester en contact avec votre environnement. En toute simplicité, d'un simple clic.

Le WAP, à quoi ça sert ?

Le WAP adapte le contenu d'Internet à l'écran et à la technologie de votre mobile. S'informer, acheter, s'organiser, se divertir, communiquer... avec le WAP votre mobile devient bien plus qu'un simple téléphone.

(1) équipé d'un navigateur WAP tarifs: cf. fiche tarifaire en vigueur.

Vos premiers pas sur le WAP

■ **Pour vous connecter au WAP**, il vous suffit de sélectionner le menu dédié aux services multimédia de votre mobile⁽¹⁾. Une fois dans ce menu, choisissez l'un des 3 portails proposés et laissez-vous guider.

■ **Allez sur orange.fr** (sur votre mobile ou sur un ordinateur) pour :

- créer gratuitement votre adresse e-mail pour envoyer et recevoir vos e-mails depuis votre mobile. Pour créer votre adresse, sélectionnez "communiquer" puis "mon mail" et laissez-vous guider.
- personnaliser votre portail pour accéder directement aux services qui vous intéressent. Faites glisser les rubriques choisies dans "ma sélection" ou connectez-vous sur un ordinateur à l'adresse www.orange.fr

NB : lors de votre première connexion à orange.fr sur votre mobile, vous recevez par SMS un mot de passe. Conservez-le, il vous sera demandé pour personnaliser votre portail depuis un ordinateur à partir du site www.orange.fr



Plus d'info ?

Orange.fr assistance : comment trouver sans chercher ? Composez le **7 4 4** depuis votre mobile (tarifs: cf. fiche tarifaire en vigueur) ou le 0 825 000 744 depuis le réseau fixe de France Télécom (0,15€/min soit 1F). Vous déposez votre question et nos opérateurs cherchent pour vous l'info dont vous avez besoin. Quelques minutes suffisent pour vous envoyer la réponse directement sur votre mobile.

ous les accès à vos envies

Pour aller plus loin

Les chaînes thématiques Orange : un accès direct à vos envies.

Découvrez toute la richesse du portail Orange organisé autour de chaînes thématiques : Orange actualité, Orange sport, Orange finances, Orange emploi, Orange déplacements, Orange automobile, Orange les games, Orange musique, Orange santé, Orange voyage, Orange sorties et loisirs, Orange et vous. Au sein de ces chaînes, vous pouvez vous informer, vous divertir ou acheter en ligne en toute simplicité.

Par exemple :

- avec **Orange sport**, votre mobile vous fait vibrer : Pour suivre les matchs, avoir les résultats en temps réel, pour suivre tout au long de l'année les grands événements, les classements, les résultats, les calendriers des disciplines majeures. Avec Orange sport vous êtes au cœur de l'exploit.

- avec **Orange loisirs et sorties**, sortez bien accompagné.

Tout pour organiser vos sorties et vos week-ends : événements culturels, restaurants, bars, cinés... d'une ville donnée, Orange vous concocte les soirées comme vous les aimez.

- avec **Orange à proximité**, bénéficiez de l'info pratique sur votre environnement immédiat. A votre demande, Orange vous positionne géographiquement et vous communique toutes les infos dont vous avez besoin.

Restauration, station service, cinémas, ... plus besoin de préciser le département pour obtenir l'adresse la plus proche. Rendez-vous à la rubrique "**à proximité**".

■ le parrainage

Avec le parrainage, les avantages se partagent

Vous connaissez des proches qui n'ont pas encore de mobicarte ? Alors faites-les bénéficier des avantages du parrainage mobicarte et gagnez des communications gratuites.

Pour en savoir plus appelez le N° AZUR 0 810 080 081 (coût d'un appel local depuis un téléphone fixe).



récapitulatif des services

■ services gratuits depuis votre mobicarte

1 1 2 service d'urgence.

Numéros d'urgence :

1 5 SAMU, **1 7** Police, **1 8** Pompiers.

2 2 1 recevoir par SMS **vos** crédit et sa date limite d'utilisation.

2 2 2 serveur vocal.

Pour connaître votre n° de téléphone, sa date de validité, le montant de votre crédit, le code d'accès clients...

2 2 3 accès direct au **changement de plan tarifaire ou de plage horaire** (2 changements gratuits).

2 2 4 accès direct pour **recharger votre compte mobicarte**.

2 2 5 recevoir par SMS **vos** numéro de téléphone, sa date de validité et le plan mobicarte utilisé.

2 3 9 s'inscrire au chat Orange.

7 7 7 messagerie vocale¹.

Présentation du numéro.

Double appel.

(1) gratuite si votre crédit est valide ou supérieur à 0 €

■ services payants depuis votre mobicarte

2 3 2 activation de la **reconnaissance vocale** et changement de langue.

2 3 4 **mobikiosque**.

7 1 1 **kiosque des services**.

Pour s'informer, organiser ses sorties, trouver un hôtel, réserver un billet d'avion...

7 1 2 **renseignement directs**

Pour rechercher le n° d'un correspondant.

7 6 6 **envoi de SMS par une opératrice**.

8 1 1 **kiosque finance**.

La gestion de votre compte bancaire en direct. Des spécialistes du crédit, du placement à votre écoute.

7 2 2 accès direct au **service clients Orange** et l'activation des services et options.

7 4 4 **orange.fr assistance** : des infos sur le WAP.

8 4 0 **e-mail vocal**.

2 0 2 2 0 n° d'envoi des SMS pour **SMS infos à la carte**.

2 0 1 2 3 n° d'envoi des SMS **pour chater**.

welcome to the mobicarte services

To find out your telephone number and the SIM card expiration date, dial **2 2 2**, followed by *****, or **OK** and press the ***** key followed by **1** or dial **2 2 5** to receive these informations on your cellular by SMS.

To obtain the communication time available and the credit expiration date, dial **2 2 2**, followed by ***** or **OK**, then simply listen to the voice announcement or dial **2 2 1** to receive these informations on your cellular by SMS.

Voice mail free

To consult your voice mail from your mobile phone dial **7 7 7**, then listen to your messages.

How to recharge your mobicarte?

To recharge, you need to buy a scratch card in tobacco shops or other GSM retailers. The new credit purchased is added to the existing credit.

The total credit has a validity based on period indicated on the back of the card.

On scratching the grey zone on the back of your card, you will uncover a 14 digit code.

You then dial 2 2 2.

The mobicarte service will then ask you to enter the 14 digit recharge code.

If the 14 digit code is correct, the mobicarte service will confirm the operation.



Conditions générales de vente

1 Le présent document

définit les conditions générales de vente du Service mobicarte, service prépayé de radiocommunication d'Orange France : les relations entre les parties sont régies par les présentes conditions générales de vente, la pochette mobicarte, la fiche tarifaire mobicarte et les éventuelles conditions spécifiques des options éventuellement souscrites. Ce service permet au titulaire d'une carte SIM mobicarte d'accéder à la bande de fréquences des 900MHz et 1800MHz du domaine public hertzien sur laquelle le titulaire peut émettre et recevoir des communications dans les limites :

- a) du montant d'un crédit de communications prépayées affecté à un compte prépayé rechargeable (ci-après le compte prépayé).
- b) de la période de validité associée à ce crédit de communications prépayées.
- c) des restrictions applicables au service mobicarte (appels sortants internationaux vers certains pays ou appels vers certains numéros spéciaux). La carte SIM mobicarte est associée à un numéro mis à disposition du titulaire par Orange France. Lui permettant d'émettre et de recevoir des appels dans les conditions ci-après définies ; il appartient au titulaire de préserver la confidentialité de ce numéro, et le titulaire est seul respon-

sable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de son numéro. Les présentes conditions générales font application des lois et règlements en vigueur et notamment du cahier des charges autorisant l'exploitation par Orange France d'un service numérique paneuropéen GSM-F1 (arrêté du 17 août 2000).

2 Le titulaire peut

émettre et recevoir des communications, dans la zone de couverture du service, à partir de n'importe quel terminal agréé GSM conçu pour recevoir la carte SIM mobicarte qui a été remise au titulaire à cet effet, dans les limites susvisées. mobicarte est matériellement et contractuellement indépendant du terminal agréé GSM conçu pour accueillir la carte SIM mobicarte remise au titulaire.

2.1. Quand le titulaire a acquis un kit mobicarte, le mobile contenu dans le kit est assorti d'un dispositif interdisant son usage sur un autre réseau GSM que celui exploité par Orange France, et ne peut fonctionner qu'avec la carte SIM mobicarte incluse dans le coffret. Ce dispositif peut être désactivé sur simple demande, et aux frais du titulaire, si cette demande intervient moins de 6 mois après l'activation de sa carte. Le montant de ces frais figure dans la fiche tarifaire mobicarte.

3 La carte SIM

mobicarte est associée à un compte rechar-

geable de communications prépayées ; elle est vendue avec un crédit initial de communications dont la valeur figure dans la fiche tarifaire mobicarte. Ce crédit initial est à utiliser dans la limite de 31 jours à compter de l'activation du compte prépayé. L'activation du compte prépayé rechargeable est initiée par le titulaire lors de l'émission de sa première communication.

4 Mobicarte permet

l'émission d'appels, sous réserve de leur prépaiement complet, à l'exception des appels d'urgence, et conformément aux stipulations ci-après ; il appartient au titulaire de veiller à ce que son compte rechargeable de communications prépayées soit suffisamment crédité afin de ne pas s'exposer à une interruption de communication.

En cas d'appel d'un numéro international ou un numéro spécial, le compte prépayé doit impérativement être créditeur à hauteur de 15FTTC minimum (soit 2,29 €TTC). Le titulaire est invité par Orange France à créditer son compte rechargeable lorsque le solde de celui-ci atteint un certain plancher. Il est alors informé, après communication, du solde de son compte rechargeable. Le titulaire a en outre la faculté de consulter à tout moment le solde de son compte prépayé en appelant le

serveur vocal mobicarte permettant le suivi de sa consommation.

5 Le service mobicarte

propose différents plans tarifaires décrits dans la fiche tarifaire mobicarte. Lors de son activation, le compte prépayé du titulaire est positionné sur le plan tarifaire **mobicarte Classique**.

Le titulaire dispose de la faculté de choisir à tout moment pendant la durée de validité de sa carte le plan tarifaire mobicarte de son compte prépayé, selon la procédure décrite dans le présent guide, et de passer d'un plan tarifaire mobicarte à un autre, sans changer ni de n° d'appel ni de carte SIM, et en conservant le montant de son crédit de communications, déduction faite du prix du changement de plan tarifaire, indiqué dans la fiche tarifaire mobicarte.

A cet effet, le compte prépayé du titulaire doit au moins être créditeur d'un montant correspondant au prix de ce changement. Toutefois, les deux premiers changements de plan tarifaire ou de plage horaire sont gratuits (sous réserve d'un crédit valide supérieur à zéro franc).

6 Le titulaire peut

créditer le compte prépayé associé à sa carte SIM mobicarte à tout moment pendant la durée de validité de sa carte prépayée. Il utilise à cet effet :
— soit une ou plusieurs

recharges mobicarte en se conformant aux instructions contenues dans la pochette mobicarte ;

- soit sa carte bancaire dans un publicophone portant le logo CB : le titulaire introduit sa carte bancaire dans le publicophone, compose avec les précautions d'usage le code confidentiel associé à sa carte bancaire, puis appelle le serveur vocal de recharge mobicarte. Il suit alors les instructions du serveur vocal. Le rechargement s'effectue selon les paliers proposés sur le serveur vocal et choisis par le titulaire. Un sms de confirmation lui est adressé à l'issue du rechargement indiquant le montant disponible sur son compte prépayé et la date limite d'utilisation de son nouveau crédit de communications.

- Soit son téléphone mobile : le titulaire sélectionne le menu «service plus » sur son téléphone mobile. Il transmet via son téléphone mobile le montant choisi en fonction des paliers proposés et suit les instructions de paiement jusqu'au rechargement où il lui est demandé d'introduire sa Carte Bancaire lorsque son terminal est équipé d'un lecteur de Carte Bancaire "CB" iso. Un sms de confirmation lui est adressé à l'issue du rechargement indiquant le montant disponible sur son compte prépayé et la date limite d'utilisation de son nouveau crédit de communications. Le solde du compte prépayé au moment du rechargement est

alors augmenté, selon le cas, de la valeur du crédit de communications prépayées associé à la recharge mobicarte, ou de la somme débitée sur le compte du titulaire de la carte bancaire. La date limite de validité du solde du compte prépayé au moment du rechargement est identique à la durée d'utilisation, selon le cas, du crédit de communications prépayées associé à la recharge mobicarte, ou du crédit de communications prépayé par carte bancaire. Il est expressément stipulé que les recharges échantillon ou cadeau qui pourraient être distribuées au titulaire créditent le compte prépayé sans augmenter la durée de validité du crédit.

Orange France ne peut être tenue pour responsable des erreurs commises par les titulaires de recharges mobicarte ou de carte bancaire dans le cadre des opérations de rechargement décrites ci-dessus.

7 Tout crédit de

communications prépayées est automatiquement et irrévocablement perdu s'il n'est pas utilisé pendant sa durée de validité. En cas de rechargement par recharge mobicarte, la durée de validité du crédit de communications prépayées est celle indiquée au dos de la recharge. En cas de rechargement par carte bancaire, la durée de validité du crédit de communica-

tions prépayées est celle indiquée par le serveur vocal ou par un sms de confirmation. 7.1. En cas de non émission par le titulaire, à partir de sa carte mobicarte, de quelque appel que ce soit, pendant une durée ininterrompue d'un an, Orange France se réserve le droit, sans formalité et sans frais à sa charge, de mettre fin aux relations entre les parties.

8 Le titulaire dispose

d'un délai de 186 jours à l'échéance de son crédit de communications prépayées pour créditer le compte prépayé associé à sa carte SIM mobicarte. Pendant ce délai, il peut néanmoins continuer à recevoir des appels sur son téléphone et appeler les numéros d'urgence. Le titulaire ne peut plus consulter sa messagerie vocale depuis sa mobicarte. Il peut néanmoins la consulter depuis un téléphone fixe en composant le 06 07 07 suivi des quatre premiers chiffres de son numéro.

9 La carte SIM

du titulaire est suspendue si celui-ci commet plus de 9 erreurs par an à compter de la date d'activation de son compte prépayé à l'occasion de la composition d'un code de rechargement. Son crédit d'erreur se remet à zéro à chaque date anniversaire d'activation de son compte prépayé.

10 La carte SIM

du titulaire ayant omis de décliner son identité sur le point de vente, conformément à la demande ministérielle dans le cadre de la loi 91-646 du 10 juillet 1991, est suspendue sous 15 jours à compter de son activation. Le titulaire dispose d'un délai de 30 jours à compter de la suspension ci-dessus pour appeler le service clients Orange, s'identifier selon les modalités prescrites par Orange France et bénéficier une seule fois d'une levée de suspension de sa carte. A l'issue de ce second délai et à défaut d'identification du titulaire conformément aux disparitions mentionnées précédemment, il sera procédé à la résiliation de la ligne.

11 mobicarte permet

l'émission et la réception de sms (Short Message Service). Elle permet au titulaire de recevoir sur l'écran de son téléphone mobile, un message écrit, comprenant jusqu'à 160 caractères, envoyé par ses correspondants. Le titulaire est immédiatement informé de la réception d'un message sur son téléphone mobile, sous réserve que celui-ci soit en veille et dans la zone de couverture du service. Orange France pourra adresser au titulaire par ses propres moyens ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant des messages relatifs au service mobicarte. L'utilisateur

qui ne souhaite pas recevoir ces messages peut en informer à tout moment le service clients Orange.

La carte SIM mobicarte permet de mettre en mémoire jusqu'à 10 messages de 160 caractères. Il appartient au titulaire d'effacer régulièrement le ou les messages contenus dans sa carte SIM mobicarte afin de ne pas en saturer la mémoire. La durée de conservation des messages non lus est de 14 jours. Il appartient donc au titulaire de les consulter dans ce délai, afin de ne perdre aucun message. Orange France ne saurait être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation des messages déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de 14 jours ou provoquée par une saturation de la mémoire de la carte mobicarte. Orange France n'est pas responsable du contenu des messages adressés au titulaire, à l'exclusion des messages adressés par Orange France relatifs au service mobicarte mentionnés précédemment.

La réception et la lecture de sms sur le téléphone mobile est gratuite. Le coût d'envoi d'un sms figure dans la fiche tarifaire mobicarte.

11.1. La messagerie vocale permet au titulaire de recevoir automatiquement et à tout moment en cas d'inaccessibilité ou de non-réponse du téléphone mobile, les messages de ses correspondants. Le titulaire est informé de la réception d'un message par

sms sur son téléphone mobile, sous réserve que celui-ci soit en veille et dans la zone de couverture du service.

Orange France pourra adresser au titulaire par ses propres moyens ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant des messages relatifs au service mobicarte. L'utilisateur qui ne souhaite pas recevoir ces messages peut en informer à tout moment le service clients Orange.

11.2. La messagerie vocale permet de garder en mémoire jusqu'à 20 messages de 1 minute chacun.

Il appartient au titulaire d'effacer régulièrement les messages contenus dans sa messagerie vocale afin de ne pas en saturer la mémoire. La durée de conservation des messages non lus est de 14 jours. Il appartient donc au titulaire de consulter dans ce délai sa messagerie vocale, afin de ne perdre aucun message.

La confidentialité des messages déposés dans la messagerie vocale est assurée par un code secret de consultation qu'il appartient au titulaire de personnaliser. La responsabilité d'Orange France ne saurait être engagée en cas d'utilisation de ce code par un tiers.

11.3. Orange France ne peut être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation des messages déposés qui n'auraient pas été consultés dans le délai de 14 jours ou provoquée par une saturation de la mémoire de la messagerie vocale.

Orange France n'est pas responsable du contenu des messages déposés sur la messagerie vocale du titulaire, à l'exclusion des messages relatifs au service mobicarte adressés par Orange France et mentionnés précédemment.

Le coût de la consultation de la messagerie vocale et la communication de renvoi du téléphone mobile vers la messagerie vocale par le titulaire au moyen de sa carte mobicarte figure dans la fiche tarifaire mobicarte. La notification de message sur le téléphone mobile est gratuite.

11.5. Orange France met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du Kiosque Orange, et à la mise en relation du titulaire avec les prestataires de services. Le titulaire est seul responsable de l'emploi qu'il fait des informations obtenues, et Orange France ne saurait être tenue responsable de l'inexécution ou de la défaillance du prestataire dans ses obligations de services.

12 le service mobicarte

comprend un accès au WAP (Wireless Application Protocol). Cet accès n'est possible qu'à partir d'un mobile équipé d'un navigateur adapté au protocole WAP. Il appartient au client mobicarte de s'assurer que son équipement répond aux caractéristiques techniques requises pour cet accès. L'activation de l'accès au WAP permet notamment aux clients mobicarte de

se connecter sur orange.fr. Le portail orange.fr regroupe en particulier un bouquet interactif de services en ligne, fondé sur la technologie WAP. Orange France prend les mesures nécessaires à la mise en relation de l'abonné avec les prestataires de service sélectionnés dans le cadre du portail Orange, mais elle ne saurait être tenue responsable de l'inexécution ou de la défaillance du prestataire dans ses obligations de service.

Le coût d'accès au WAP est précisé dans la fiche tarifaire mobicarte.

13 la présentation

du numéro permet au client mobicarte de voir son numéro de téléphone systématiquement présenté à son correspondant lors de chacun de ses appels. Toutefois, s'il souhaite préserver de manière ponctuelle la confidentialité de son numéro, le titulaire a la possibilité d'utiliser gratuitement le mode " Secret Appel par Appel " en composant sur son téléphone la séquence # 31 # suivie du numéro de téléphone de son correspondant. Si le titulaire désire ne jamais dévoiler son numéro de téléphone, il lui suffit de choisir le " secret permanent ". Cette option est gratuite et disponible sur simple appel au service clients Orange.

14 A l'expiration

du délai visé en 7, 8 et 10, la mise à disposition par Orange France du numéro d'appel attribué

au titulaire cesse : le compte prépayé rechargeable du titulaire est clos et il est définitivement et irrévocablement mis fin aux relations entre les parties.

15 Orange France

est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du service mobicarte. Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiotéléphonie. A ce titre, la responsabilité d'Orange France ne sera pas engagée en raison de perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de son réseau ainsi qu'en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation. L'obligation d'Orange France est une obligation de moyens. Orange France ne peut être tenue responsable :
- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation de la licence d'exploitation de la licence publique, ou d'un cas fortuit ;
- de dysfonctionnements résultant de l'utilisation de terminaux ;
- des prestations rendues par des presta-

taires de services indépendants, auxquelles l'abonné peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment du Kiosque Orange ou du portail [WAP orange.fr](http://WAP.orange.fr). Toute réclamation concernant ces services doit être adressée aux prestataires les ayant rendus ;
- de la modification du numéro d'appel suite à des contraintes techniques.
Les relations entre les parties cesseront de plein droit en cas de retrait à Orange France des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du service.

16 En toute hypothèse

Orange France ne saurait être en aucun cas tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le titulaire à l'occasion de l'utilisation du service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange France ; on entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

17 Le titulaire s'engage

à utiliser le réseau public de télécommunication conformément aux lois

et textes en vigueur, et conformément à l'usage qui lui est destiné. Le titulaire est responsable de son utilisation.

18 Orange France

ne saurait être tenue responsable des conséquences que pourraient avoir le vol ou la perte par le titulaire de sa carte SIM mobicarte.

19 lorsque le titulaire

est commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leurs différends aux tribunaux relevant de la Cour d'Appel de Paris.

20 les informations

concernant les clients mobicarte et contenus dans les fichiers d'Orange France ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître. Tout client mobicarte peut demander à Orange France la communication des informations le concernant et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés.

d'œuvre. La batterie, quant à elle est garantie 3 mois. Les autres éléments du kit ne sont pas couverts par la présente garantie. Le délai de garantie commence à courir à compter du jour de l'achat du kit mobicarte. La garantie porte également sur le kit SAV mobicarte (téléphone mobile+ batterie) remis au client dans le cadre de la procédure d'échange définie au point 2.
- si le téléphone mobile d'origine et sa batterie sont couverts par la garantie, dans ce cas la garantie d'un an susvisée est reportée sur le kit SAV mobicarte pour la durée restant à courir, avec une durée minimale de trois mois.
- si le téléphone mobile d'origine et sa batterie ne sont pas couverts par la garantie, le kit SAV mobicarte bénéficie alors d'une garantie pièces et main d'œuvre d'une durée de trois mois à compter de la date de remise du kit SAV.

1.2 La garantie ne couvre pas :
- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien du téléphone mobile ainsi que la non observation des instructions figurant dans le mode d'emploi.
- les dommages dont la cause est extérieure au téléphone mobile, chute, bris, incendie, foudre, dégâts des eaux... et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine ne serait pas antérieure à la vente.
- La garantie ne couvre pas les kits mobicarte

constitués et commercialisés par les distributeurs indépendamment des gammes définies par l'opérateur, présentées dans ses documents commerciaux ni les autres éléments contenus dans un kit mobicarte (accessoires...)
1.3 La garantie prend fin de plein droit si le titulaire mobicarte modifie ou répare son téléphone mobile lui-même ou en dehors du présent service après-vente.
1.4 Les dispositions du présent article ne sont pas exclusives de l'application de la garantie légale des articles 1641 et suivants du Code Civil conformément au décret N°78-464 du 24 mars 1978.

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

21 échange à domicile en 48H

Lorsque le dysfonctionnement du téléphone est confirmé par les préposés de l'opérateur, le client mobicarte bénéficie de l'échange à domicile sous 48 heures à compter de la réception par le SAV de la preuve d'achat du kit mobicarte (télécopie envoyée par le service clients qui est seul habilité à contacter le service après-vente).

Cet échange permet au client mobicarte de disposer d'un kit SAV mobicarte comprenant un téléphone mobile et une batterie contre remise par le client de son téléphone mobile défectueux et de sa batterie. Il est précisé que le téléphone contenu dans le kit SAV mobicarte doit s'entendre d'un matériel d'occasion remis à neuf.

Cette remise du kit SAV mobicarte est gratuite si le matériel défectueux est couvert par la garantie. Si le matériel n'est pas couvert par la garantie, la remise au client du kit SAV est alors payante au titre d'une rémunération forfaitaire dont le montant est indiqué sur la fiche tarifaire.

Orange France s'engage à remettre au client un matériel identique à son matériel d'origine (même couleur, même marque) et ce, pendant une période d'un an à compter de la date d'achat du kit mobicarte par le client. Passé ce délai d'un an, Orange France s'engage à remettre au client un matériel de gamme équivalente au matériel d'origine.

La responsabilité d'Orange France ne saurait être engagée pour les dommages indirects susceptibles d'être subis par le client du fait du mauvais fonctionnement du téléphone acquis tels que, notamment, et sans que la liste soit limitative, la perte d'exploitation, le préjudice commercial...

Conditions du service après-vente

1 conditions de garantie

des kits mobicarte (kits

cylindriques de l'opérateur).
1.1 Le téléphone et le chargeur de batterie contenus dans les kits

cylindriques commercialisés par l'opérateur sont couverts par une garantie d'un an, pièces et main

Conditions spécifiques à l'option Orange sans frontière e

1 Conditions générales applicables

Les présentes conditions spécifiques relèvent des conditions générales de vente du service mobicarte d'Orange France.

2 Définition de l'option Orange sans frontière

2.1. L'option Orange sans frontière permet au client mobicarte d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM mobicarte des communications nationales et internationales ainsi que des SMS à partir de certains réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec Orange France. Il appartient au client mobicarte de s'adresser au service client Orange afin de connaître l'ensemble des pays couverts par le service mobicarte. Le service de radiocommunications mobiles n'est accessible à l'étranger que dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités.

2.2. L'accès au WAP prévu par les conditions générales de vente du service mobicarte n'est pas accessible en dehors de la France métropolitaine

3 Modalités d'activation de l'option, durée et prise d'effet

3.1. Le client mobicarte qui désire bénéficier de l'option Orange sans frontière doit en faire la demande auprès du service clients Orange. L'activation de cette option est gratuite et sans limite de validité.

3.2. Orange France s'engage à ouvrir l'accès à l'option Orange sans frontière au plus tard dans les 3 jours ouvrés suivant la réception de la demande.

4 Communications

4.1 Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la fiche tarifaire mobicarte.

4.2 La consultation de la messagerie vocale Orange est décomptée au prix d'une communication émise vers la France.

5 Obligations et responsabilité de Orange France

Orange France prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service Orange. Toutefois, la responsabilité de Orange France ne pourra être engagée en raison :

- de perturbations ou d'interruptions du

service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays de l'option Orange sans frontière ;

- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux.

6 Responsabilité de l'abonné

6.1. Il appartient au client mobicarte de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation de l'option Orange sans frontière dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie vocale car certaines fonctions doivent être activées par l'abonné à partir de la France métropolitaine. Le client mobicarte qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine, peut renvoyer, préalablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale Orange, ou souscrire gratuitement à l'option "Interdiction de réception d'appels à l'étranger".

7 Résiliation

Le client mobicarte peut mettre fin à l'activation de l'option Orange sans frontière sur simple appel téléphonique au service clients Orange.



