

Un conseil ? Une question ?

Contactez
votre service clients Orange

Par téléphone
au 722 depuis votre mobile

0,37 €/min

ou au 0 892 701 722

0,34 €/min à partir
du réseau fixe
de France Télécom

Sur Internet

www.orange.fr
rubrique Orange et vous

Par minitel

3615 mobicarte

0,34 €/min



Orange France, SA au capital de 2 096 517 900 € - RCS Nanterre 428 700 037 - crédits photos : P. Messina - septembre 2002 - 202038 - USC OFM 0902-B



guide
pratique

La mobicarte

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 de mobile vous permet
d'appeler et d'être joint à tout
moment, où que vous soyez dans
la zone de couverture Orange.

index

| | |
|--|----------|
| activer votre ligne | p. 5 |
| carte SIM | p. 4 |
| code PIN | p. 4 |
| com' à 5 | p. 17 |
| double appel | p. 21 |
| du temps en plus | p. 16 |
| émettre un appel | p. 6 |
| envoyer un SMS | p. 7 |
| messagerie vocale | p. 20 |
| mon numéro préféré | p. 17 |
| orange sans frontière | p. 18-19 |
| plans tarifaires | p. 12-13 |
| présentation du N° | p. 22 |
| recevoir un appel | p. 6 |
| recevoir un SMS | p. 7 |
| recharger votre compte mobicarte | p. 9-10 |
| recharges | p. 9 |
| renseignements directs | p. 23 |
| report du crédit | p. 8 |
| SAV échange express | p. 34 |
| service clients | p. 35 |
| services vocaux | p. 25 |
| SMS | p. 26 |
| suivi conso | p. 15 |
| validité | p. 15 |
| WAP | p. 30 |

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 de mobile vous permet
d'appeler et d'être joint à tout
moment, où que vous soyez dans
la zone de couverture Orange.

sommaire

- 04** Première utilisation
 - carte SIM et code PIN
 - activer votre ligne
 - émettre un 1er appel ou un SMS
- 08** votre budget
 - principes de fonctionnement
 - recharger votre compte mobicarte
 - les plans tarifaires
 - le suivi conso
 - les avantages mobicarte
- 18** Orange sans frontière
- 20** les basiques
 - la messagerie vocale
 - le double appel
 - la présentation du numéro
 - les renseignements directs
- 24** les services mobiles
 - les services vocaux
 - les SMS
 - le WAP orange.fr
- 34** Orange à votre écoute
 - le SAV échange express
 - le service clients
- 36** english version
- 38** récapitulatif des services
- 40** conditions générales et spécifiques
- 47** index

premiere utilisation



Pour faire fonctionner votre mobile vous avez besoin :

- d'une carte SIM
- d'activer votre ligne en passant un 1^{er} appel

■ la carte SIM

Elle vous donne accès au réseau Orange. Insérez-la à l'endroit prévu à cet effet dans votre mobile.

■ le code PIN

C'est un code confidentiel à 4 chiffres qui protège l'accès à votre mobile. Programmé par défaut à 0000, à vous de choisir le vôtre !

Comment personnaliser et activer votre code pin ?

Entrez dans le menu de votre téléphone ou reportez-vous à la notice du constructeur.

Comment débloquer votre mobile ?

3 codes PIN erronés = mobile bloqué

- " Puk " ou " code puk " s'affiche ?

Entrez le code puk à 8 chiffres qui est indiqué dans votre pochette d'accueil.

- " Carte bloquée " s'affiche ?

Tapez * * 0 5 *

Entrez votre code puk à 8 chiffres

Tapez * puis votre code PIN

Tapez *, votre code PIN à nouveau, et #

Votre mobile est toujours bloqué ?

Contactez votre service clients à partir d'un téléphone fixe au 0 892 701 722 (0,34€/min) ou rendez-vous sur le web :

www.orange.fr>orange et vous>mon abonnement>sos mobile.

■ activer votre ligne

Composez gratuitement le 2 2 2 puis validez

Le serveur vocal vous indique le montant de votre crédit de communications et sa date de validité.

Pour connaître votre numéro de téléphone, sa date limite de validité et le plan tarifaire utilisé, appuyez sur * 1.

Obtenez aussi votre N° de mobile par sms en composant gratuitement le 2 2 5.



■ émettre et recevoir un appel en France

Emettre et recevoir un appel en France métropolitaine

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

Appeler depuis la France vers la France

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

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

Composez le **00** 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 en vigueur.

■ envoyer et recevoir un SMS⁽¹⁾

Envoyer un sms

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

Vous pouvez envoyer des SMS vers les mobiles mais aussi vers les téléphones fixes ou les fax.

Recevoir et lire un sms

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

Bon à savoir

- Pour les SMS envoyés vers les téléphones fixes, les SMS sont vocalisés. (Privilégiez les messages sans abréviation ni smiley)
- Pour les SMS envoyés vers les fax, les SMS sont imprimés.

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

⁽¹⁾ De 0,1 à 0,15€/SMS selon le type de plan tarifaire et le type de rechargement (plan orange plus, 100% SMS ou compte principal) La réception et la lecture des SMS sont gratuites.

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'un délai pour utiliser votre crédit. La durée de validité de votre crédit est croissante selon le montant de la recharge choisie et figure au dos de celle-ci. 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 avant la date d'expiration 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.

Si votre crédit est épuisé :

- vous pouvez recevoir des appels dans les 6 mois à compter de l'expiration du crédit mais vous ne pouvez plus téléphoner.
- vous pouvez consulter votre messagerie vocale à partir d'un téléphone fixe, en composant le **0 6 0 7 0 7** 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.20 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

La gamme des recharges

- 15€⁽¹⁾ valable 2 mois
- 25€⁽¹⁾ + 5€ offerts valable 3 mois
- 35€⁽¹⁾ + 10€ offerts valable 4 mois

(1) Prix de vente conseillé



Comment recharger ?

■ Avec une recharge plastique ou une e-recharge disponible chez les buralistes et dans les points de vente agréés.

> Composez gratuitement le **2 2 4** depuis votre mobile et validez.
Tapez les 14 chiffres du numéro de rechargement découvert au dos de votre recharge (zone grisée à gratter) ou inscrit sur l'e-recharge.

ou

> Composez gratuitement le **# 1 2 3 #** ⁽¹⁾ depuis votre mobile et validez.
Accédez au menu en tapant le chiffre **0** puis validez. Choisissez la rubrique "recharger mon compte", puis validez.
Tapez les 14 chiffres du numéro de rechargement découvert au dos de votre recharge (zone grisée à gratter) ou inscrit sur l'e-recharge et validez.

(1) Pour savoir si votre mobile est compatible avec le service #123# contactez votre service clients.



Nouveau



■ Depuis les distributeurs de billets du Crédit Lyonnais où figure le logo Orange :

Vous introduisez votre carte bancaire CB dans l'automate et tapez votre code confidentiel.

Vous choisissez :

- Rechargement téléphone mobile
- Orange France
- La mobicarte
- La recharge souhaitée dans la gamme mobicarte.

Votre paiement s'effectuera à l'aide de votre carte bancaire CB et sera débité sur votre compte bancaire comme un achat habituel.

Votre rechargement est confirmé par un sms.

Service de rechargement **gratuit, disponible 24h/24 et 7j/7**

■ 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 la réception d'un sms.

saisie de codes erronés

Si vous composez 3 fois de suite un code de rechargement erroné, le service mobicarte interrompt la communication. Au bout de 9 codes de rechargement erronés, votre compte mobicarte est 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 €/min à partir du réseau fixe de France Télécom).



■ les plans tarifaires

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 sur-mesure

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

| Semaine 50 % | matin | après midi | soir | nuit |
|------------------------------|------------|-------------|-------------|-----------|
| | 6 h - 12 h | 12 h - 18 h | 18 h - 24 h | 0 h - 6 h |
| WE + jours fériés 50% | | | | |

Vous pouvez changer librement de plage horaire pour trouver celle qui vous correspond le mieux

Plan Orange plug

Pensé pour les - de 18 ans, Orange plug c'est un plan avec 50 % de réduction sur vos appels⁽¹⁾ pendant les week-ends et jours fériés et en semaine de 12h à 14h et de 17h à 21h, et un maximum de SMS.

■ compte SMS ou compte principal ?
Avec le plan Orange plug, au moment du rechargement vous avez le choix entre :

- 100 % de SMS pour faire le plein de SMS⁽²⁾ :
c'est le rechargement du compte SMS.

- SMS + appels + WAP : c'est le rechargement du compte principal

(voir tableau page suivante)

| Semaine 50 % | 12h - 14h | 17h - 21h |
|------------------------------|-----------|-----------|
| WE + jours fériés 50% | | |

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

(2) Appels en France métropolitaine vers le réseau fixe et les mobiles Orange, hors numéros spéciaux

(1) Appels en France métropolitaine vers le réseau fixe et les mobiles Orange, hors numéros spéciaux.

(2) SMS non surtaxés et en France métropolitaine : envoi de SMS vers un mobile, SMS de chat, SMS com à 5, SMS games...
Communications décomptées à la seconde au-delà de la 1ère minute indivisible, sur la base des tarifs au 15/09/02



| | 15€ | 25€ <small>+5€ offerts</small> | 35€ <small>+10€ offerts</small> |
|--|---------|--------------------------------|---------------------------------|
| validité du crédit ⁽¹⁾ | 2 mois | 3 mois | 4 mois |
| Appels plan classique jusqu'à | 30 min | 1H | 1H30 |
| Appels plan sur-mesure et plan Orange plug jusqu'à | 50 min | 1H40 | 2H30 |
| SMS jusqu'à | 100 SMS | 200 SMS | 300 SMS |
| Rechargement 100% sms Orange plug jusqu'à | 150 sms | 300 SMS | 450 SMS |
| WAP jusqu'à | 1H | 2H | 3H |

Validité du n° d'appel : réception des appels 6 mois au delà de la durée de validité du crédit. Communication décomptée à la seconde au delà de la 1ère minute indivisible. Minute de communication en France métropolitaine vers le réseau fixe de France Télécom et les mobiles Orange, hors numéros spéciaux.

Choisir votre plan tarifaire

Essayer, tester, comparer pour trouver le plan tarifaire qui vous correspond. Avec Orange, vos deux premiers changements⁽²⁾ de plan tarifaire ou de plage horaire sont gratuits. Les changements suivants sont payants⁽³⁾.

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** ou le **# 1 2 3 #**⁽⁴⁾ et laissez-vous guider, ou connectez vous sur www.orange.fr>**orange et vous**>**plans tarifaires**

le suivi conso **gratuit**

Vous voulez connaître le montant de votre crédit disponible sur votre compte principal ou votre compte SMS et sa date limite d'utilisation. Accédez à votre suivi conso par :

- affichage instantané sur l'écran de votre mobile pour une consultation à votre rythme : composez le **# 1 2 3 #**⁽⁴⁾
- SMS : composez le **2 2 1**
- serveur vocal : composez le **2 2 2**
- le WEB, rendez-vous sur www.orange.fr>**orange et vous**>**mon abonnement**>**suivi conso**. vous pourrez consulter l'historique de votre compte.

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'informations appelez votre service clients Orange.

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

(2) Sous réserve d'un crédit supérieur à 0 €

(3) Cf. fiche tarifaire en vigueur.

(4) Pour savoir si votre mobile est compatible avec le service #123#, contactez votre service clients.



■ les avantages mobicarte

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 depuis votre téléphone mobile) ou au 0 892 701 722 (0,34€/min depuis le réseau fixe de France Télécom).

(1) Le montant du bonus offert est calculé sur le prix de vente conseillé de la seconde recharge (15€, 25€, 35€) et bénéficie des mêmes conditions de validité. Avec le plan Orange plug, le bonus offert est toujours versé sur le compte principal, quel que soit le type de rechargement (compte SMS ou compte principal).

(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.

Option mon numéro préféré

C'est jusqu'à 50 %⁽¹⁾ de réduction vers le numéro de votre choix.

Vous bénéficiez d'un tarif réduit⁽²⁾ sur tous vos appels passés vers un numéro de mobile Orange ou de téléphone fixe quel que soit le plan tarifaire choisi.

Pour enregistrer votre numéro préféré ou avoir plus d'informations, appelez le **222** ou le **224**⁽³⁾ (appel gratuit).

Option com' à 5

C'est communiquer en toute complicité à des tarifs privilégiés avec ses proches (5 personnes maximum, clients mobicarte). L'option com' à 5 permet aussi d'envoyer un même SMS en une seule fois à l'ensemble de ses proches.

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

(1) 50 % de réduction par rapport aux tarifs heures pleines du plan sur mesure et du plan Orange plug.

(2) Communications décomptées à la seconde au delà de la 1^{ère} minute indivisible.

Tous les numéros du réseau fixe commençant par 01, 02, 03, 04 et 05 et les mobiles Orange sont compatibles.

(3) Sur le 224, la souscription et les informations sont proposées à la suite du rechargement.

Orange

sans frontiere



Orange sans frontière est une option gratuite dont vous bénéficiez automatiquement.

Avec Orange sans frontière vous envoyez et recevez des appels et des SMS depuis l'étranger, dans la zone de couverture Orange mobicarte. Aujourd'hui, mobicarte est présent en Europe et dans plusieurs autres pays.

Pour obtenir plus d'infos sur ce service, la liste des pays ouverts et les tarifs, contactez simplement votre service clients avant de partir à l'étranger :

- par téléphone au 722⁽¹⁾ depuis votre mobile ou au 0892 701 722⁽²⁾
- sur le WEB orange.fr > orange et vous > vos services

A l'étranger, vous utilisez les recharges mobicarte, alors pensez à en emporter avec vous.

Emettre un appel ou envoyer un SMS de l'étranger⁽³⁾

■ votre correspondant se trouve en France : composez le + 33 suivi du numéro de votre correspondant, sans le 0 au début.

Exemple : pour appeler le 01 53 56 96 00, composez le + 33 1 53 56 96 00

■ votre correspondant se trouve dans le pays où vous séjournez : composez le + et l'indicatif du pays. Exemple : Espagne vers Espagne : composez le + 34 (indicatif de l'Espagne) suivi du n° de votre correspondant.

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.

1 2 3 # ⁽⁴⁾ Connaître votre suivi conso, recharger votre compte et changer de plan tarifaire. Vous lisez les informations à votre rythme sur l'écran de votre mobile.

2 2 4 le rechargement : composez le 224, suivi immédiatement des 14 chiffres du code de rechargement, puis appuyez sur la touche "émission d'appel" ex: **2 2 4 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14**. 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⁽³⁾

7 7 7 la messagerie vocale

7 2 2 ou le +33 607 62 64 64 le service clients Orange depuis l'étranger.

Conseil : pour utiliser votre messagerie vocale à l'étranger, vous avez besoin de votre code secret. Reportez-vous à la page 20 pour savoir comment enregistrer votre code secret.

(1) Tarifs du 722 : 0,37€/min

(2) Tarifs du 0892 701 722 : 0,34€/min

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

(4) Pour savoir si votre mobile est compatible avec le service, contactez votre service clients.

Les basiques



■ la messagerie vocale

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

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.

Pour accéder à vos messages

■ Depuis votre téléphone mobile, composez le **7 7 7**.

■ Depuis un téléphone fixe, composez **0 6 0 7 0 7** suivi des 4 premiers chiffres de votre numéro d'appel mobicarte (après **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 messagerie vocale".

Pour personnaliser 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⁽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 **✱ 4 3 #**. Pour désactiver ce service, tapez **✱ 4 3 #**.

(1) si votre crédit est supérieur à 0€
(2) 0,37€/min



■ 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 **# 3 1 #** avant le numéro de votre correspondant.

■ les renseignements directs

Vous voulez connaître les coordonnées d'un correspondant ?

Composez le **7 1 2**⁽¹⁾ 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.

(1) 0,84€/appel + 0,6€/min



les services mobiles



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
- les SMS
- le WAP⁽¹⁾ orange.fr
- le WEB

■ les services vocaux

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

Informations

■ 711 service d'infos

Simple et rapide, avec le 711 vous retrouvez toute l'actualité du jour, la météo de votre ville ou votre horoscope quotidien. Pratique, le 711 vous permet également de réserver un taxi ou vos billets de train.

■ 811 service 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**

■ 3282 l'info sportive

L'actualité sportive en continu depuis votre mobile ou un poste fixe (0,94€). Retrouvez à tout moment les résultats des matchs et les commentaires à chaud.

Divertissements

■ 789 cinéma, musique, jeux...

Retrouvez toute l'actualité du cinéma (films à l'affiche, horaires des séances), de la musique (écoute d'extraits, date des concerts), des games (nouveaux jeux et astuces) et personnalisez votre mobile selon votre style avec des sonneries et des logos à télécharger.



■ 234 Orange plug (spécial - 18 ans)

Avec les rubriques exclusives du **2 3 4** : découvrez les derniers potins de stars, des idées pour se bouger, des conseils dragues, des plans pour se looker... Mais aussi des sonneries et logos à télécharger pour personnaliser son mobile.

■ les SMS

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 SIM peut contenir jusqu'à 10 SMS.

Les SMS pour chatter

Avec le chat Orange, vous allez pouvoir discuter, anonymement et par SMS, avec des milliers de "chatteurs" sur les thèmes qui vous intéressent (rencontres, musique, sport, cinéma, bon plans, sorties). Vous pouvez vous inscrire à des canaux pour communiquer avec d'autres membres ayant les mêmes centres d'intérêt.

Tarifs: cf. fiche tarifaire en vigueur.
Pour envoyer ou lire vos SMS reportez-vous à la page 7 de ce guide

Comment "chatter" ?

- 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, appelez gratuitement le **239**.



Les sms pour s'informer

Les sms sont aussi une solution pratique et ludique pour suivre facilement, où que vous soyez⁽¹⁾, l'info qui vous intéresse : actualité, sport, météo, cinéma, horoscope, stars... Vous avez le choix entre l'option sms infos et les sms infos à la carte.

L'option sms infos

Pour recevoir quotidiennement des sms info :

- Inscrivez-vous en appelant le **7 3 3** ⁽²⁾ depuis votre mobile ou sur le site internet www.orange.fr
- Choisissez les thèmes qui vous intéressent : actu, sport, météo, ciné, horoscope, programmes TV, loto...
- A tout moment, vous avez la possibilité de modifier vos choix de rubriques comme bon vous semble.

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

Les sms infos à la carte

Les sms infos à la carte permettent de recevoir ponctuellement, au moment où vous en avez besoin, une information sur le thème qui vous intéresse : horoscope, météo du jour, résultats sportifs, résultat du loto, programmes TV de la soirée, etc...

Pour cela, envoyez un sms contenant les 3 premières lettres de la rubrique choisie au **2 0 2 2 0**.

Par exemple, pour obtenir le bulletin météo du département 31, rédigez un sms contenant "MET **3 1**" puis envoyez le au **2 0 2 2 0** *.

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

important (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**.

(1) Dans la zone de couverture du réseau Orange.
(2) 0,37€/min

*Tarifs: cf. fiche tarifaire en vigueur.



■ Les services sur le WAP orange.fr

Conçu pour vous simplifier la vie.

Avec les services Orange sur le WAP⁽¹⁾ vous accédez à des informations personnalisées et à de multiples services, d'un simple clic.

Le WAP, à quoi ça sert ? Le WAP offre un contenu d'informations écrites adaptées à l'écran de votre mobile... S'informer, acheter, s'organiser, se divertir, communiquer... avec le WAP votre mobile devient bien plus qu'un simple téléphone.

■ L'actualité

Orange actu c'est toute l'information locale, nationale et internationale, quand vous le voulez, de jour comme de nuit. Retrouvez sur votre mobile l'essentiel de l'info actualisée. Votre rendez-vous quotidien avec l'information est sur le **WAP orange.fr > actualité**

■ Sport

Avec **Orange Sport**, suivez l'évènement sur votre mobile. Restez informé à tout moment des derniers résultats et dernières infos de vos sports favoris et suivez en direct toute la L1 sur le **WAP orange.fr > sport**

■ A proximité

Avec la rubrique **à proximité**, l'adresse la plus proche est sur votre mobile ! A votre demande, Orange vous localise et vous communique les adresses proches de vous : restaurants (conseillés par le routard), horaires des séances et coordonnées des salles de ciné... Pour des soirées improvisées, connectez-vous sur le **WAP orange.fr > sommaire A-Z > à proximité**

■ Sonneries/logos⁽²⁾

Vous pouvez personnaliser votre mobile en téléchargeant des sonneries et des logos. Retrouvez un large éventail de sonneries et de logos classés par thèmes (cartoon, bande originale de film, générique TV, sport...) sur le WAP Orange.

WAP orange.fr > sonneries/logos

■ Le chat Orange

Avec le chat Orange, vous pouvez discuter en tout anonymat avec des milliers d'autres chatteurs autour des thèmes qui vous intéressent (musique, cinéma, sports, people...) et faire de nouvelles rencontres sur le **WAP orange.fr > chat**

■ Mail Orange

Quand vous n'êtes pas devant votre ordinateur, vous pouvez consulter et/ou envoyer vos e-mails depuis votre mobile sur le WAP. En plus, si vous le souhaitez, votre mobile vous averti par sms de l'arrivée d'un nouveau mail. Inscrivez-vous depuis le **WAP orange.fr > mail**



■ connectez-vous dès maintenant sur le WAP

Pour vous connecter sur le WAP Orange, allez dans le menu Internet ou Services de votre mobile, et sélectionnez la rubrique accueil ou orange.fr

Le paramétrage de votre mobile

Si votre mobile provient d'un kit mobicarte, il est déjà paramétré. La connexion se lancera automatiquement sur le WAP Orange. Sinon contactez votre service clients :

- Depuis un poste fixe 0 892 701 722 (0,34€/min)

Votre mot de passe

Dès votre première connexion sur le WAP Orange vous recevez votre mot de passe. Ce mot de passe vous permet d'accéder à la consultation et aux informations confidentielles de votre compte sur le WEB orange.fr

Plus d'info ?

Orange.fr assistance : comment trouver sans chercher ? Composez le **7 4 4** depuis votre mobile (0,5€/min) ou le 0 825 000 744 depuis le réseau fixe de France Télécom (0,15€/min). 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.

Comment trouver l'info qui vous intéresse sur le WAP ?

Trois moyens pour être sûr de trouver rapidement sur le WAP les services Orange dont vous avez besoin :

- **Par les rubriques de la page d'accueil :** sélectionnez parmi les entrées proposées celles correspondant à votre choix.
- **Par mot-clé :** sur la page d'accueil, sélectionnez la rubrique "Chercher...", puis tapez votre mot-clé. Vous êtes alors immédiatement redirigé vers le service correspondant.
- **Par le sommaire alphabétique pour tout savoir en 2 clics :** sur la page d'accueil, sélectionnez la rubrique **Sommaire A-Z** puis le nom du service dans la liste proposée.



orange à votre écoute



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 Orange est en panne ?

Orange vous l'échange à l'adresse de votre choix en 48h maximum.

- Appelez votre service clients Orange au 0892 701 722 (0,34€/min à partir du réseau fixe de France Télécom).
- Nos conseillers clients effectuent un diagnostic et mettent tout en œuvre pour réussir un dépannage par téléphone.
- Si votre téléphone Orange ne fonctionne toujours pas, nous vous en proposons l'échange express, à l'adresse de votre choix sous 48 h maximum. Nos conseillers clients conviennent avec vous d'un rendez-vous par demi-journée, dès le lendemain si vous appelez avant 16h00, ainsi que du lieu où vous souhaitez que l'échange soit effectué : domicile, bureau, etc.
- Le SAV échange express est gratuit pendant un an à compter de la date de facture d'achat de votre kit mobicarte si la panne constatée est sous garantie. Dans le cas contraire, votre service clients vous indiquera les modalités tarifaires.

■ 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 **112**⁽¹⁾ depuis un téléphone fixe, le **0 892 701 722**⁽²⁾ 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.

(1) 722 : 0,37€/min
0892 701 722 : 0,34€/min

English version



■ Welcome to the mobicarte services

To find out your telephone number and the SIM card expiration date, dial **2 2 2**, (free), 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 your credit 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 or an e-voucher 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 voucher.

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.

Recapitulatif des Services



■ services gratuits depuis votre mobicarte

Présentation du numéro.

Double appel.

1 2 3 # ⁽¹⁾ : connaître votre suivi conso, recharger son compte et changer de plan tarifaire

1 1 2 service d'urgence.

Numéros d'urgence :

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

2 2 1 recevoir par SMS votre 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 plan tarifaire utilisé, 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 votre numéro de téléphone, sa date de validité et le plan mobicarte utilisé.

2 3 9 s'inscrire au chat Orange.

7 7 7 messagerie vocale⁽²⁾.

(1) Pour savoir si votre mobile est compatible avec ce service, contactez votre service clients.

(2) 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 les services Orange plug.

7 1 1 service d'infos.

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

7 1 2 renseignements directs

Pour rechercher le n° d'un correspondant.

7 6 7 SMS dicto.

Dictez vos SMS oralement.

7 2 2 service clients Orange et activation des services et options.

7 3 3 activation de l'option sms infos et Orange L1.

7 4 4 orange.fr assistance : aide et accompagnement sur WAP.

8 1 1 service finance.

La gestion de votre compte bancaire en direct.

8 4 0 écouter et répondre à vos mails.

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

2 0 1 2 3 pour chatter

Tarifs: cf. fiche tarifaire en vigueur.

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 crédite à hauteur de 2,29 € TTC minimum. 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 composant les différents numéros

permettant le suivi de sa consommation.

5 Le service mobicarte

propose différents plans tarifaires décrits dans la fiche tarifaire mobicarte. Lors de son activation (sauf kit avec positionnement tarifaire sur un plan tarifaire spécifique), 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 euro).

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 (version plastique et/ou e-recharge) en se conformant aux instructions contenues dans la pochette mobicarte ;
- soit sa carte bancaire dans un distributeur de billet du Crédit Lyonnais portant le logo Orange : le titulaire introduit sa carte bancaire dans l'automate, compose avec les précautions d'usage le code confidentiel associé à sa carte bancaire, puis choisit l'option "Rechargement téléphone mobile". Il suit alors les instructions de l'automate. Le rechargement s'effectue selon les paliers proposés par l'automate 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 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 rechargement 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 ou sur l'e-recharge. En cas de rechargement par carte bancaire, la durée de validité du crédit de communications prépayées est celle indiquée par le distributeur de billet, ou par le serveur vocal ou par un sms de confirmation.

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 falsifié ou omis de déclarer 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 30 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 sans que le titulaire ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

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 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 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 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. 11.4. 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'exécution 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. Les portails orange.fr et Orange plug regroupent en particulier des bouquets interactifs de services en ligne, fondés sur la technologie WAP. Orange France prend les mesures nécessaires à la mise en relation de l'abonné avec les prestataires de services 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

Conditions du SAV échange express

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 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 délais de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique, ou d'un cas fortuit ;
- de dysfonctionnements résultant de l'utilisation de terminaux ;
- des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquelles l'abonné peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment du Kiosque Orange ou du portail 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 contenues 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.

1 Champ d'application

Le SAV échange express s'applique à l'ensemble des kits mobicarte (kits cylindriques de l'opérateur).

2 Description du SAV échange express en 48H

2.1 Echange express

Orange s'engage à effectuer un échange couvert par la garantie, le matériel défectueux (terminal et batterie) par un matériel identique (même marque, même modèle) ou de gamme équivalente, en France métropolitaine exclusivement et dans un délai de 48h ouvrées à compter du diagnostic effectué par le service clients Orange. Le titulaire sera livré dès le lendemain pour tout appel au service clients Orange avant 16h. La période de livraison est définie par demi-journée. Cet échange permet au titulaire de disposer d'un coffret SAV Orange comprenant un terminal et une batterie contre remise par le titulaire de son matériel défectueux : terminal plus batterie d'origine. Le SAV échange express ne couvre que les pannes sur le terminal, à l'exclusion de celles relatives aux accessoires (chargeur et batterie). Le terminal contenu dans les coffrets SAV Orange doit s'entendre d'un terminal d'occasion remis à neuf. Il est précisé que la garantie associée au SAV échange express prend fin de plein droit en cas de clôture du

compte prépayé rechargeable du titulaire avant les 12 premiers mois. La garantie constructeur continue alors à courir.

2.2 Tarifs et facturation

Le SAV échange express est une prestation gratuite si le matériel défectueux est couvert par la garantie (définie au point 2.3). Si le matériel n'est pas couvert par la garantie, le SAV échange express est alors payant pour un montant forfaitaire (cf. fiche tarifaire en vigueur). Le matériel défectueux remis par le titulaire fera 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 (définie au point 2.3).

2.3 Rappel des conditions de la garantie

Le kit mobicarte est couvert par une garantie pièces et main d'œuvre d'un an pour le terminal. La batterie, quant à elle, est garantie trois mois. Le délai de garantie commence à courir à compter de la date de la facture d'achat du kit mobicarte. La garantie porte également sur le coffret SAV (terminal plus batterie) remis à l'abonné dans le cadre de la procédure d'échange express (définie au point 2.1) :
- si le terminal d'origine et sa batterie sont couverts

par la garantie, la garantie susvisée est reportée sur les éléments du coffret SAV pour la durée restant à courir, avec une durée minimale de trois mois.
- si le terminal d'origine et sa batterie ne sont pas couverts par la garantie, les éléments du coffret SAV bénéficieront d'une garantie pièces et main d'œuvre d'une durée de trois mois à compter de la date de leur remise au titulaire.

La garantie ne couvre pas :

- les pannes déclarées au-delà du délai de garantie (tel que défini ci-dessus).
- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien du terminal (encrassement, oxydation, corrosion ou incrustation de rouille) ainsi que la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi.
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du terminal.
- les dommages dont la cause est extérieure au terminal : mauvaise installation par le titulaire, incendie, foudre, dégâts des eaux... et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine serait postérieure à la vente (notamment : les rayures, écaillures, égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures de l'appareil et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement).

La garantie prend fin de plein droit si le titulaire modifie ou répare le matériel lui-même ou en dehors d'une réparation

par un organisme agréé par le constructeur. Les dispositions du présent article ne sont pas exclusives de

l'application de la garantie légale des articles 1641 et suivants du code civil.

Conditions spécifiques à l'option Orange sans frontière

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 radio-communication 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 radio-communications mobiles n'est accessible à l'étranger que dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités.

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

3.1. Le client mobicarte bénéficie automatiquement de l'option Orange sans frontière dès l'activation de sa mobicarte.
3.2. L'activation de l'option Orange sans frontière est gratuite et sans limite de validité.

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 qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine peut envoyer, préalablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale.

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.