

Conditions Générales d'abonnement Grand Public

1. Généralités

Orange Tunisie SA, Société anonyme de droit Tunisien, commercialise et exploite ses services sous la marque déposée et dénomination commerciale « Orange ». Dans les conditions générales reprises ici, le Service Orange comprend le Service de téléphonie mobile et/ ou service data à l'exclusion des appareils téléphoniques mobiles, couverts par les garanties constructeurs. Les relations contractuelles entre Orange et le Client (ci après dénommées le « Contrat ») sont régies par les présentes conditions générales d'abonnement, le Contrat Orange Particuliers ainsi que la fiche tarifaire.

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

Les présentes conditions prennent effet à compter de leur acceptation par le Client. Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

2. La souscription du Contrat d'abonnement Orange :

2.1 La souscription au Contrat se fait auprès des revendeurs et des points de vente agréés par Orange.

2.2 Le Client fournit à Orange tous les documents nécessaires à la souscription au Contrat à savoir :

- S'agissant des offres prépayées, le Client devra fournir une photocopie de sa pièce d'identité officielle ;
- s'agissant des offres postpayées et forfaits bloqués, le Client devra fournir une photocopie de sa pièce d'identité officielle, un justificatif de sa résidence officielle, et un justificatif de revenu.

La présentation des pièces originales pourra être exigée lors de l'achat. Le défaut de remise d'une des pièces sollicitées par Orange empêchera la souscription du Contrat. La redevance d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de cette éventuelle résiliation.

2.3 S'il apparaît que le Client est débiteur d'Orange au titre d'autres Contrats, et en l'absence de contestation sérieuse et dûment prouvée de la créance, Orange se réserve la possibilité de suspendre le présent Contrat dès la découverte de cette dette. Si le non-paiement persiste, et en cas de mise en demeure du Client restée sans effet Orange se réserve le droit de résilier le Contrat.

2.4 Le Client est invité à conserver un exemplaire de l'ensemble des documents qui constituent le Contrat.

2.5 La souscription à une offre post payée est soumise à validation en boutique jusqu'à l'approbation du service Client d'Orange, celle-ci interviendra dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la date de souscription.

2.6 L'âge minimum requis pour contracter est l'âge légal de la majorité, ou de dix-huit (18) ans s'il s'agit d'un employé ou d'un mineur émancipé (pièce justificative de l'émancipation requise). Les personnes mineures doivent être accompagnées d'un des parents lors de la souscription.

2.7 Si nécessaire une liste de pièces complémentaires peut être demandée elle sera fournie par les conseillers Clients au niveau des boutiques et des points de vente ou en appelant le service Client.

3. Durée et date d'effet du Contrat :

3.1 Le Contrat prend effet et en conséquence, les redevances d'abonnement sont dues, à la date de la mise en service de la ligne qui intervient dans un délai de 48 heures après la signature des présentes.

3.2 La durée d'engagement du présent Contrat varie selon l'offre choisie :

3.2.1 Si le Client choisit une offre postpayée ou bien l'offre forfait bloqué le Contrat est conclu pour une période minimale de 12 mois sauf conditions spécifiques. A l'issue de cette période, le Contrat est renouvelable automatiquement sur une base mensuelle, sauf demande de résiliation du Client faite par lettre recommandée avec accusé de réception à l'avance moyennant un préavis de trente (30) jours calculé à partir de la date d'envoi de la lettre.

3.2.2 Si le Client choisit une offre prépayée le Contrat est conclu pour une durée minimale de 12 mois. A l'issue de cette période, le Contrat est renouvelable automatiquement sauf demande de résiliation du Client faite par lettre recommandée avec accusé de réception à l'avance moyennant un préavis de trente (30) jours calculé à partir de la date d'envoi de la lettre.

4. Suspension du Contrat :

4.1 En cas de non-paiement total ou partiel par le Client d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après mise en demeure préalable adressée au Client et restée sans effet, le Service Orange pourra être suspendu.

4.2 Le Service Orange sera également suspendu dans les mêmes conditions si le Client manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat.

4.3 La suspension du Service Orange peut intervenir dans les mêmes conditions pour des dettes nées d'autres Contrats d'abonnement souscrits auprès d'Orange, et en l'absence de contestation sérieuse et dûment prouvée de la créance, que ces conventions soient antérieures ou postérieures au présent Contrat.

4.4 Pour des raisons impératives de sécurité, Orange peut, soit suspendre la ligne après avoir adressé un préavis au Client, soit demander au Client de ne pas utiliser sa ligne temporairement. Dans cette hypothèse, le Client qui utilise sa ligne est responsable des communications susceptibles d'être passées à partir de cette dernière.

4.5 Dans tous les cas visés par cet article, les redevances d'abonnement restent dues à Orange pendant la période de suspension du Service.

4.6 La non utilisation de la ligne après 360 jours de la date de validité de la recharge la plus longue entraîne la suspension du Contrat.

4.7 Orange se réserve le droit de demander un paiement anticipé sur une consommation non encore facturée et jugée excessive. En cas de non paiement par le Client, Orange se réserve le droit de suspendre le(s) Contrat(s) après mise en demeure adressée au Client et restée sans effet.

5. Obligations du Client :

5.1 Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription et pendant toute la durée de son abonnement à l'offre, des informations d'identification exactes et à jour (nom, prénom, adresse postale, etc.).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. En outre, le Client s'engage à informer Orange dans un délai de quinze (15) jours de toute modification d'informations relatives notamment à tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires et ce, en appelant le service Client et/ ou en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception.

5.2 Le Client s'engage à utiliser le Service Orange conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée :

- L'utilisation du Service Orange à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce) ;
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- La cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitées ;
- L'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non ;
- L'utilisation de la puce en tant que modem, lorsque ce service n'est pas spécifié dans l'offre ;
- L'usage *peer to peer*, lorsque ce service n'est pas spécifié dans l'offre ;
- L'utilisation de la Voix sur IP à partir d'un téléphone mobile.

Les usages du Service Orange sont faits pour un usage personnel non lucratif direct, entre personnes physiques. Si un Client utilise une offre ou une promotion ou un Service Orange d'une manière malveillante vis à vis d'Orange ou vis à vis d'un autre Client, Orange, après investigation et vérifications, se réserve le droit de suspendre le(s) Contrat(s) après préavis adressé au Client.

Si un Client utilise sa/ses ligne(s) d'une manière qu'Orange juge abusive ou dérangeante à son égard ou à l'égard de ses usagers, cette dernière se réserve le droit de suspendre le(s) Contrat(s) ou l'accès au service Client à la date qu'elle juge nécessaire.

5.3 Le Client s'engage à payer ou faire payer le prix des Services qui lui sont fournis par Orange selon les modalités prévues du présent Contrat. Le Client est tenu responsable du paiement des charges des appels, éventuellement des services optionnels demandés ainsi que les charges additionnelles pour les communications à travers les réseaux étrangers dans le cadre du roaming.

5.4.Le Client est responsable du contenu des communications, il s'engage à ce que ce contenu ne soit pas en violation de la législation de la réglementation en vigueur, Il est le seul responsable du contenu qu'il diffuse à travers le réseau public de télécommunications.

5.5 Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service Orange.

5.6 Il appartient au Client de prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et éventuellement à ses différents codes et/ou identifiants.

Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants à un tiers.

5.7 Le Client s'engage à respecter toutes les lois et les règlements en vigueur notamment en matière de télécommunications.

5.8 Le Client s'engage à utiliser le Service Orange de manière non abusive. A défaut Orange se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de garantir la qualité de son service de manière équitable entre ses abonnés.

6. Obligations d'Orange :

6.1 Orange s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir de manière optimale l'accès du Client au réseau de télécommunications Orange, Cette obligation est une obligation de moyen et Orange détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions, sauf cas de force majeure.

6.2 Orange est tenu de prendre les dispositions nécessaires en vue d'assurer de manière permanente une qualité optimale de son réseau. Cela peut nécessiter des travaux d'entretien, de renforcement de réaménagement ou d'extension de son réseau. De tels travaux pourraient provoquer des perturbations que le Client devra subir. Orange mettra tout en œuvre pour

limiter autant que possible de telles perturbations.

6.3 Un numéro d'appel Orange est attribué lors de l'activation sauf convention entre Orange et le Client, ce dernier ne peut se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro déterminé. En cas de convention entre Orange et le Client prévoyant le choix par le Client de son numéro, celui-ci est soumis à disponibilité.

6.4 Orange délivre au Client une carte SIM, le numéro d'appel qui lui est associé, ouvre un abonnement dès :

- Réception du (ou des) formulaire(s) d'abonnement dûment rempli(s) et signé(s) par le Client
- Réception des pièces et document dûment sollicités par Orange à la souscription

Et du Règlement par le Client des redevances de raccordement au réseau.

Ces conditions étant cumulatives.

7. Résiliation du Contrat :

7.1 Résiliation à l'initiative d'Orange :

7.1.1 Le présent Contrat est résilié de plein droit en cas de retrait à Orange des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du service de radiocommunication. Orange devra dans ce cas rembourser à ses clients les montants des avances d'abonnement déjà perçus.

7.1.2 Le Contrat est résilié de plein droit par Orange, après la suspension du service dans les conditions prévues à l'article 4, sauf si la cause de la suspension est levée pendant ce délai ou si Orange accorde expressément un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations. Lorsque cette résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'engagement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

7.1.3 En cas de non respect par le Client de l'un des engagements définis à l'article 5.

7.1.4 En cas de résiliation Orange se réserve le droit de réaffecter le numéro d'appel du Client à un autre Client.

7.2 Résiliation à l'initiative du Client :

7.2.1 Le Client pourra demander la résiliation du Contrat en cas de manquement d'Orange à ses obligations prévues au Contrat.

7.2.2 Le Client devra signaler tout problème lié à l'utilisation de sa ligne. A défaut de solution, le Client pourra résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Orange. Lorsque le service de base est totalement inaccessible soit dans sa résidence principale soit dans son lieu de travail. Le Client aura dans ce cas remboursement des frais de souscription. Cette faculté de résiliation ne pourra être exercée par le client que dans son premier mois de souscription initiale et uniquement après vérification par Orange de l'absence du service.

7.2.3 Résiliation du Contrat pendant la période d'engagement :

Résiliation pour motif légitime : le Client peut mettre fin au Contrat pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime figurant dans la liste non limitative ci-dessous :

- En cas de souscription, alors que l'adresse du titulaire de l'abonnement est non couverte par le réseau.
- Déménagement de la résidence principale du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau,
- Déménagement à l'étranger.
- Handicap physique incompatible avec l'utilisation du Service Orange d'un terminal mobile.
- Mise en détention dans un établissement pénitentiaire.
- Faillite personnelle, redressement judiciaire du Client.
- Surendettement du Client.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange avec sa demande de résiliation les pièces justificatives afférentes. La résiliation du Contrat d'abonnement prend effet après réception et validation des pièces justificatives.

Résiliation sans motif légitime : lorsque le Client résilie avant la fin de la période initiale, sans motif légitime, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

Le Client est redevable d'une indemnité de résiliation à Orange s'il met fin au Contrat avant l'expiration de la durée minimale prévue. Cette indemnité de résiliation est égale au montant total des redevances du Contrat contractuellement définies et des éventuelles redevances pour le temps des communications inclus de manière contractuelle à échoir jusqu'à l'expiration de ladite période initiale ou jusqu'à l'expiration de la période convenue.

7.2.4 Résiliation du Contrat pour modification des conditions contractuelles par Orange. Le Client peut mettre fin à son Contrat à compter de la notification par Orange de la modification contractuelle et notamment de la hausse tarifaire. Il dispose d'un délai de deux mois à compter de la date de notification pour informer Orange par lettre recommandée avec accusé de réception. Son silence pendant ce délai, vaut acceptation des nouveaux tarifs.

7.2.5 Dans l'hypothèse où la connexion effective du Client au réseau Orange ne peut être effectuée, le Client pourra résilier son Contrat de plein droit sans frais.

7.2.6 Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du Contrat d'abonnement par simple appel au service Client s'Orange confirmé par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de vingt-quatre (24) heures précédant la date de résiliation effective précisée par le service Clients Orange.

7.2.7 Le Contrat peut être résilié par le Client à tout moment après la date d'expiration de la période minimale d'abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au service Client d'Orange en respectant un préavis d'un mois

au minimum.

En cas d'échec de la mise en service de la ligne, le Client bénéficie d'un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la date d'enregistrement de la souscription du présent Contrat par Orange pour prévenir son service Client s par écrit dument signé et demander la résiliation de son Contrat.

8. La carte SIM

8.1 La carte SIM remise par Orange est matériellement et juridiquement indépendante du terminal conçu pour l'accueillir. Orange est seul propriétaire de la carte SIM. En conséquence, le Client ne peut la céder sans en aviser Orange ni la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'interdit toute duplication. A chaque carte SIM est attribué un code PIN. Celui-ci peut en changer à tout moment. La composition de trois codes erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Cette dernière peut être déblocuée sur demande par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange en contactant le service Client.

8.2 En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client s'engage à informer sans délai Orange par lettre recommandée avec accusé de réception à laquelle est jointe, en cas de vol, une copie du procès-verbal établi par les services de police. Sans qu'il soit libéré des formalités prévues à l'alinéa précédent, le Client peut, pour permettre une suspension plus rapide de la ligne, informer par téléphone son service Client s Orange au numéro figurant sur sa facture. Orange devra dans ce cas prendre toutes les précautions pour vérifier l'identité du Client déclarant le vol ou la perte de la carte SIM. Dès qu'il en est informé, Orange procède à la suspension de la ligne.

Durant la suspension de la ligne, les redevances d'abonnement restent dues à Orange et le Client reste débiteur des communications passées avec sa carte SIM jusqu'à la date de suspension effectuée le cas échéant par téléphone dans les conditions précisées ci-dessus.

Le Client peut demander le remplacement de sa carte SIM en cas de perte ou de vol en s'acquittant de la redevance correspondante.

8.3 Orange ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

8.4 A l'expiration de l'abonnement et quelle qu'en soit la cause, le Client est tenu de restituer à Orange la carte SIM.

9. Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu comme étant tout événement imprévisible, insurmontable et irrésistible au sens des articles 282 et 283 du Code des Obligations et des Contrats Tunisien et par la jurisprudence Tunisienne.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure persiste pendant une durée supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent Contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

10. Facturation

10.1 La facturation concerne uniquement l'offre post payée et l'offre forfait bloqué

10.2 Les factures sont mensuelles

10.3 Les factures comprennent :

- Les redevances d'abonnement mensuelles pouvant inclure un forfait de communications, étant précisé que la première facture peut également comporter un rappel d'abonnement calculé au prorata temporis à compter de la date d'effet du Contrat.
- Le montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue.
- Les frais de mise en service de la ligne.
- Le cas échéant, les prestations optionnelles complémentaires.
- Et les autres frais dus en vertu du présent Contrat dont les montants figurent dans la fiche tarifaire de l'offre Orange souscrite.

11. Modalités de paiement :

11.1 Pour l'offre prépayée les paiements se font à l'achat. Les paiements des services supplémentaires sont débités de la recharge en cours.

11.2 Les montants figurant sur la facture sont payables au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture.

11.3 Le paiement s'effectue par prélèvement automatique, par chèque, en espèce, ou par tout autre mode de paiement proposé par Orange et accepté par le Client.

11.4 En cas de résiliation du Contrat d'abonnement, une facture sera établie à la date effective de la résiliation. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

11.5 Orange aura la faculté de faire suivre toute créance demeurée impayée de la part du Client sur tout Contrat contracté auprès d'Orange et dont il est titulaire.

Dans le cas où Orange est contrainte d'engager une procédure de recouvrement légal, Orange aura la faculté de réclamer les charges et les frais afférents.

11.6 Dans le cadre de certaines offres à facture, un paiement anticipé d'un nombre fixe de mensualités pourra conditionner l'accès à une promotion de type réduction du tarif du terminal ou réduction du prix de l'abonnement. Dans ce cas, les mensualités exigibles sont payées lors de la souscription. Les sommes versées sont déduites des factures mensuelles du Client.

12. Changement d'offre :

12.1 Le Client peut changer d'offre d'abonnement. Le passage d'une offre d'abonnement avec une période d'engagement vers une offre d'abonnement sans période initiale d'engagement n'est possible gratuitement qu'à la fin de la période d'engagement de l'offre initialement souscrite. Si le Client désire changer d'offre durant la période d'engagement il sera amené à payer des pénalités.

12.2 Les changements d'offres sont facturés conformément à la fiche tarifaire de l'offre Orange souscrite.

12.3 Le Client est informé que tout changement d'offre effectué à sa demande entraînera la perte des crédits, bonus et options restants sur son compte à la date de prise d'effet de la modification.

13. Protection des données personnelles :

13.1 Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange sont traitées conformément à la réglementation en vigueur. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Pour ce faire, le Client peut s'adresser au service Client s d'Orange et présenter une demande écrite avec sa carte d'identité nationale.

13.2 Dans le cas d'une utilisation des données personnelles le concernant, notamment les données de trafic, à des fins de prospection directe concernant des produits ou services analogues à ceux visés aux présentes, le Client dispose de la faculté de s'opposer à l'utilisation des dites données par simple appel au service Client s. Orange pourra utiliser ces informations en vue de développer et de commercialiser des produits et services. Orange pourra par ailleurs utiliser ces informations dans le cadre d'opérations de marketing direct, en adressant au Client des messages relatifs à ses produits et services, par quel que support que ce soit et notamment par courrier électronique, sauf opposition expresse du Client effectuée auprès du service Client s d'Orange ou par tout autre moyen indiqué par lui. Orange pourra, sous réserve de respect des dispositions de la loi n°2004-63 du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel, communiquer ces informations à ses prestataires aux fins de l'exécution d'un service ou d'études s'inscrivant dans le cadre de ses activités. Sauf opposition expresse du Client, les informations le concernant pourront être communiquées à des partenaires pour des opérations commerciales ou la communication des offres d'Orange. Orange devra dans ce cas prendre toutes les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de ces données et empêcher les prestataires et/ ou les partenaires de procéder à leur modification ou altération.

14. Limitation de responsabilité d'Orange :

La responsabilité d'Orange ne peut être engagée :

- En cas de mauvais fonctionnement ou d'inadéquation du téléphone utilisé par le Client ;
- En cas de mauvaise utilisation par le Client de son terminal et /ou accessoires ;
- En cas de perturbations ou d'indisponibilités locales dues aux aléas des ondes électromagnétiques ;
- En cas d'utilisation du Service Orange par une personne non autorisée ;
- En cas de préjudice indirect ou immatériel, subi dans le cadre de l'utilisation du Service Orange quelle qu'en soit la nature ;
- En cas de force majeure.

15. Non transfert du Contrat :

Ni la carte SIM ni le numéro d'appel ne sont transférables par voie de cession ou autre sans accord écrit préalable et explicite de la part d'Orange.

16. Règlement des litiges

16.1. Règlement amiable :

Toute réclamation doit être adressée par écrit contre décharge ou par lettre recommandée avec accusé de réception au service Client s Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture de l'abonné. Celui-ci s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

16.2 Compétence juridictionnelle :

Le Client et Orange conviennent d'élire les tribunaux de Tunis (Tunis I) comme seuls tribunaux compétents habilités à se prononcer sur les différends ou litiges entre le Client et Orange nés de l'exécution, de l'interprétation ou de la résiliation du présent Contrat.