

Un conseil ? Une question ?

Contactez  
votre service clients

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](http://www.orange.fr) >  
Orange et vous

Par minitel  
3615 mobicarte  
0,34 €/min



Orange France, SA au capital de 2,096 517 960 € - RCS Numéro 428 706 097 - crédits photos : B. AVELLAN - JUIN 2002 - 200872 - USC CMA 0402

# Orange plug guide pratique

Si JE VEUX !

la mobicarte

# sommaire

## 04 le b.a. - ba

- carte SIM & code PIN
- activer le mobile
- envoyer un SMS
- téléphoner
- Orange sans frontière

## 10 Orange plug la mobicarte

- le plan Orange plug
- recharger
- le suivi conso
- du temps en plus
- com'à 5
- la mobicarte, bon à savoir

## 18 les basiques

- la messagerie vocale
- le double appel, la présentation du numéro
- les renseignements directs

## 22 le mémo-services

## 24 Orange et vous

- le SAV échange express
- le service clients
- changer d'avis
- le parrainage

## 28 conditions générales et spécifiques

# Orange plug la mobicarte

## des avantages en série...

*Moi, moi et moi!!*

### > des rechargements 100 % SMS

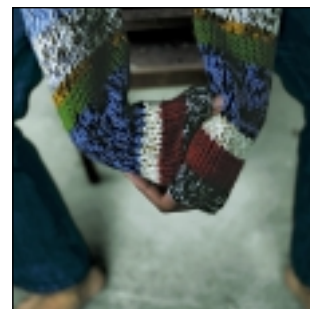
Un max de messages pour vous exprimer comme vous aimez.

### > 50% de réduction sur vos appels

En semaine entre 12h et 14h, le soir de 17h à 21h, tous les week-ends et jours fériés.

### > un accès exclusif aux services Orange plug

Sonneries, logos et annonces perso : démarquez-vous ! Entrez instantanément au cœur de l'événement avec stars à gogo, musique, ... sur le WAP et le **2 3 4**



Tarifs au 20.06.02. Tous les tarifs sont disponibles sur la fiche tarifaire en vigueur ou auprès du service clients.

# le b.a. - ba

Un mobile marche équipé de sa carte SIM  
et de sa batterie chargée à bloc pour une première utilisation.

## ■ 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 confidentiel ?

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

### > Comment débloquer votre téléphone ?

3 codes PIN erronés = mobile bloqué  
Pas de problème, que des solutions !

■ " Puk " ou " code puk " s'affiche ?  
Entrez votre code puk à 8 chiffres qui est 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](http://www.orange.fr) > Orange et vous > sos mobile

## ■ activer votre mobile

### > 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.

Votre mobicarte dispose d'un crédit initial de 10 € de communications à utiliser dans le mois qui suit votre premier appel.

Pour obtenir votre numéro de téléphone et sa date limite de validité, appuyez sur \* 0 .

Obtenez aussi votre N° de téléphone par sms.  
Composez gratuitement le 2 2 5 .



Pour téléphoner ou envoyer un sms, le mobile doit être allumé, batterie chargée et en zone de couverture Orange.

## ■ envoyer un sms

Rapides, discrets... en 160 caractères avec les sms, vous communiquez comme vous aimez.

Les sms, c'est aussi le chat en tout anonymat (voir guide "les services mobiles").

La réception et la lecture de sms sont gratuites !

### > envoyer un sms <sup>(1)</sup>


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 du téléphone pour plus d'informations).

Envoyez également vos sms par Internet : [www.orange.fr](http://www.orange.fr)

(1) de 0,1 € à 0,15 €/sms selon le type de rechargement (100% sms ou compte principal)

### > 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.

### astuce

Pour être prévenu que votre correspondance a bien reçu votre sms, programmez "l'accusé réception" dans le menu "messages" de votre mobile.

## ■ téléphoner

### > appeler en France

Composez les 10 chiffres de votre correspondant et validez.

### > appeler vers l'étranger<sup>(1)</sup>

Composez le **0 0** ou **+** puis l'indicatif du pays, suivi du numéro de téléphone de votre correspondant.

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

### astuce

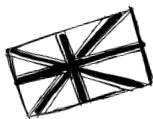
Pour envoyer un sms et appeler plus facilement, j'enregistre les numéros de téléphone de mes proches dans mon répertoire au format international :

00 33 1 53 56 96 00 (sans le 0 du début).

Lorsque quelqu'un m'appelle, son nom s'affiche sur l'écran de mon mobile.



## ■ Orange sans frontière



**Orange sans frontière est un service gratuit dont vous bénéficiez automatiquement,** qui vous permet d'envoyer et de recevoir des appels et des SMS depuis l'étranger, dans la zone de couverture Orange mobicarte.<sup>(1)</sup>

**Aujourd'hui, mobicarte est présent en Europe et dans plusieurs autres pays.**

(1) si vous ne souhaitez pas bénéficier de ce service, appelez votre service client

**> Pour avoir 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<sup>(2)</sup> depuis votre mobile ou au 0892 701 222<sup>(2)</sup>
  - 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.

(2) tarifs du 722 : 0,37€/min, et du 0 892 701 722 : 0,34€/min

**> émettre un appel ou envoyer un sms de l'étranger <sup>(3)</sup>**

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

Exemple : pour appeler le 01 53 56 96 00, composez le + 3 3 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 à l'étranger**

- les services gratuits

**2 2 1** et **2 2 2** le 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 votre n° de téléphone, sa date limite de validité et le plan tarifaire utilisé.

- les services payants<sup>(3)</sup>

**7 7 7** la messagerie vocale

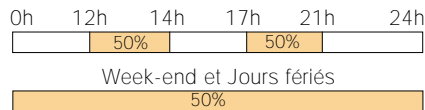
**7 2 2** ou le +33 607 62 64 64 le service clients Orange

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

# Orange plug la mobicarte

## ■ le plan Orange plug

C'est un plan avec 50 % de réduction sur vos appels pendant les week-ends et jours fériés et en semaine de 12h à 14h et de 17h à 21h.



Ce plan est inclus automatiquement dans tous les kits Orange plug.

Sans kit, vous pouvez accéder au plan Orange plug en appelant le 2 2 3 (appel gratuit) ou via le web [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

**C Maximum SMS**

## ■ compte SMS ou compte principal ?

> Avec le plan Orange plug, vous avez le choix entre :

- 100 % de SMS pour faire le plein de SMS<sup>(1)</sup> : c'est le rechargement du compte SMS.
- SMS + appels + WAP : c'est le rechargement du compte principal

(1) SMS non surtaxés et en France métropolitaine : envoi de SMS vers un mobile ou un téléphone fixe, SMS de chat, SMS com à 5, SMS games... Communications décomptées par tranches de 30 secondes au-delà de la 1ère minute indivisible, sur la base des tarifs au 20.06.02.

## ■ comment recharger ?

### > les recharges mobicarte<sup>(1)</sup>

- Vous rechargez vos comptes mobicarte (SMS ou principal) avec 3 recharges, au choix :
  - 15 €
  - 25 € + 5 € offerts
  - 35 € + 10 € offerts

(1) Disponibles en version plastique et/ou en recharge électronique

	15€ <small>100% de SMS offerts</small>	25€ +5€ offerts <small>100% de SMS offerts</small>	35€ +10€ offerts <small>100% de SMS offerts</small>
<b>prix de vente conseillé</b>	15€	25€	35€
<b>validité du crédit<sup>(2)</sup></b>	2 mois	3 mois	4 mois
<b>Rechargement compte sms</b>	150 SMS	300 SMS	450 SMS
<b>Rechargement compte principal</b>			
<b>Appels plan Orange Plug jusqu'à</b>	50 min	1H40	2H30
<b>SMS jusqu'à</b>	100 SMS	200 SMS	300 SMS
<b>WAP jusqu'à</b>	1H40	3H20	5H
<b>Appels vers le 234 jusqu'à</b>	50 min	1H40	2H30

Validité du n° d'appel : réception des appels 6 mois au-delà de la durée de validité du crédit.  
(2) Le crédit est irrévocablement perdu si n'est pas utilisé pendant sa période de validité.

### > mode d'emploi

- 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.
- Choisissez le compte que vous souhaitez recharger : compte SMS ou compte principal
- 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 suspendu. Pour réactiver votre mobicarte ou en cas de difficulté lors du rechargement, contactez votre service clients au 0 892 701 722 (0,34 €/min à partir du réseau fixe de France Télécom).

## ■ le rechargement par carte bancaire

### > Depuis une cabine téléphonique France Télécom portant le logo "CB" :

- Introduisez votre carte bancaire "CB" dans le publiphone,
- Tapez votre code confidentiel,
- Appelez gratuitement le 0 810 810 224
- 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.



## ■ le suivi conso

Vous voulez savoir où vous en êtes de votre compte SMS ou de votre compte principal ? Accédez à votre suivi conso par :

- affichage instantané sur l'écran de votre mobile : composez le **# 1 2 3 #**
  - SMS : composez le **2 2 1**
  - serveur vocal : composez le **2 2 2**
  - le WEB, rendez-vous sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr)
- > **orange et vous > suivi conso** : vous y verrez aussi l'historique de votre compte (dans la limite des 30 derniers appels ou sms).

### astuce

Dans les recharges sous blister, je trouve mobistyle, le minimag mobicarte. Mobistyle, ce sont des nouveautés, des infos pratiques et des jeux.

## ■ du temps en plus

Avec du temps en plus, mobicarte vous offre du crédit supplémentaire.

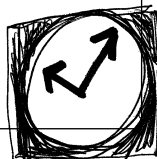
En fonction de la fréquence de vos rechargements, vous pouvez gagner jusqu'à 25 % de crédit en plus<sup>(1)</sup>, quel que soit le type de rechargement : compte SMS ou compte principal.

Le bonus offert est toujours versé sur le compte principal (à utiliser en appels, SMS et WAP).

Vous recevez par SMS la confirmation de votre bonus offert.

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

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



### > pour profiter gratuitement du programme "du temps en plus"

Contactez votre service clients 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).

#### astuce

Avec du temps en plus, je gagne du temps pour téléphoner, aller sur le WAP et bien sûr envoyer des SMS...même en choisissant toujours de recharger du 100% SMS.

## ■ l'option com à 5

L'option com à 5, c'est communiquer à prix malin.

Vous créez un groupe et demandez à vos proches (clients mobicarte) de vous y rejoindre en s'inscrivant (5 membres maximum).

Ensuite, vous profitez tous de tarifs préférentiels sur les appels et les envois de SMS quand vous communiquez entre vous.

Chacun d'entre vous bénéficie en plus d'un numéro d'appel court à 3 chiffres pour vous appeler plus rapidement.

**Envoi de SMS au 22260 (envoi au groupe) : 0,12 €/SMS**

**Appels voix : 0,25 €/min tout le temps**

NB : les envois de SMS sont d'abord décomptés sur le compte SMS, puis à épuisement, sur le compte principal à 0,12 €/SMS

### > comment s'inscrire ?

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





## ■ mobicarte, bon à savoir

### > la durée de vie de la mobicarte

Elle varie en fonction de la recharge utilisée. Chaque fois que vous rechargez votre compte, vous bénéficiez d'au minimum 2 mois pour utiliser votre crédit. Après ce délai, vous avez encore 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, il suffit de recharger votre compte pour bénéficier du report du crédit.

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

### > la fin de la recharge

A l'approche de la fin du crédit ou de sa date limite d'utilisation, vous êtes alerté par un sms après chaque appel, puis par un bip 30 secondes avant la coupure.

### > quand il n'y a plus de crédit

Il est conseillé de recharger votre compte. Sinon, vous pourrez continuer à recevoir des appels et des sms mais vous ne pourrez plus en émettre pendant 6 mois. Vous pourrez consulter votre messagerie vocale d'un autre téléphone (voir p 18)

# les basiques

## ■ la messagerie vocale






consultation gratuite<sup>(1)</sup> et illimitée par le 777

En cours ou au cinéma vous ne pouvez pas répondre, votre téléphone est éteint... tous vos appels basculent automatiquement vers votre messagerie vocale.

Dès que vous recevez un message, une  et un sms " rappelez  " s'affichent sur l'écran de votre mobile.


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

### > Ecouter vos messages



- Depuis votre téléphone mobile, composez gratuitement<sup>(1)</sup> le .
- Depuis un autre téléphone, composez<sup>(2)</sup>  suivi des 4 premiers chiffres de votre numéro d'appel après le .  
Ex : si votre numéro mobicarte est le , composez le .

(1) Si votre crédit valide est supérieur à 0€  
(2) coût d'un appel vers un mobile


NB : un code secret vous sera demandé pour toute interrogation de votre messagerie depuis un autre téléphone ou depuis l'étranger.


Ce code est préprogrammé à 0000, vous pouvez le personnaliser en composant le , puis en choisissant la rubrique " protection de votre boîte vocale ".

### > Personnaliser votre annonce d'accueil

- Donnez une touche de personnalité à votre annonce d'accueil en choisissant l'une des annonces Orange plug appelez le  (0,3€/min) ou connectez-vous sur le WAP Orange plug.
- Vous pouvez aussi personnaliser gratuitement votre message d'accueil en composant le  et en vous laissant guider.

### > La reconnaissance vocale

Votre messagerie vocale est équipée d'un système de reconnaissance vocale. Grâce à ce service , votre messagerie comprend les mots-clés que vous prononcez.

- Pour activer/désactiver la reconnaissance vocale, composez le  et laissez-vous guider (0,37€/min).



## ■ le double appel **GRATUIT**

Déjà en ligne, vous pouvez émettre ou recevoir un autre appel et passer librement d'un appel à l'autre.

> Pour activer gratuitement le double appel, composez le \* 4 3 # .  
Pour désactiver ce service, tapez # 4 3 # .

## ■ la présentation du numéro **GRATUIT**

Dès que vous recevez un appel, le numéro de votre correspondant s'affiche sur l'écran de votre mobile. Le numéro de votre mobicarte s'affiche également sur celui de vos correspondants. Vous pouvez choisir de ne pas le dévoiler.

> optez pour le "secret permanent" en contactant le service clients Orange.

> cachez ponctuellement votre numéro en composant # 3 1 # avant le numéro de votre correspondant.



### astuce

Si j'enregistre les coordonnées de mes proches dans le répertoire, c'est leur nom qui apparaît, à la place du numéro quand ils m'appellent.



## ■ les renseignements directs

C'est l'anniversaire de Yohann et vous avez oublié son numéro... Vite les renseignements directs !

> Composez le 7 1 2<sup>(1)</sup> pour être mis en relation avec un conseiller.

Un SMS vous est automatiquement adressé contenant le numéro demandé pour vous permettre de le noter ou de l'enregistrer dans votre répertoire.

<sup>(1)</sup> 0,84€/appel + 0,6€/min

# le mémo- services

## ■ les services **gratuits** depuis la mobicarte

Numéros d'urgence :

**1 1 2**

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

**# 1 2 3 #** recevoir instantanément **le suivi conso**  
sur l'écran du mobile

**2 2 1** recevoir par SMS **le suivi conso**.

**2 2 2** **serveur vocal**.

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

**2 2 3** **changer 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  
tarifaire utilisé**.

**2 3 9** **s'inscrire au chat Orange**.

**7 7 7** **consulter la messagerie vocale<sup>(1)</sup>**.

**Présentation du numéro.  
Double appel.**

**\* 4 3 #** **activer le double appel**.

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



## ■ les services payants depuis la mobicarte

**2 3 2** activer la **reconnaissance vocale**  
et le changement de langue.

**2 3 4** **les services Orange plug**.

**7 1 2** **renseignement directs**

Pour rechercher le n° d'un correspondant.

**7 2 2** **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 1 2 3** n° d'envoi des SMS **pour chatter**.

L'ensemble des tarifs est disponible sur la fiche tarifaire en vigueur.

# Orange et VOUS

Pour obtenir à tout moment une réponse à vos questions.

## ■ le SAV échange express

Votre téléphone mobile Orange vient de tomber en panne ? Pas de panique ! Appelez votre service clients. Un conseiller effectue un diagnostic en ligne et met tout en oeuvre pour réussir un dépannage par téléphone. Si cela n'est pas possible, vous prenez immédiatement rendez-vous pour un échange à l'adresse de votre choix en France métropolitaine sous 48h maximum.

L'échange est **gratuit pendant 1 an** sous réserve que la panne soit couverte par la garantie. Ce service est réservé aux téléphones des kits mobicarte.

**service clients** pour contacter le service clients Orange  
7j/7 par téléphone : 722 depuis le mobile (0,37 €/min) ou  
0 892 701 722 (0,34 €/min depuis le réseau fixe de France Télécom).  
Sur le web : [www.orange.fr](http://www.orange.fr) > orange et vous

## ■ le service clients

> une réponse personnalisée à vos questions ;

- votre lieu de vacances est-il couvert par Orange ?
- quelle est la durée de validité de la recharge 15 € ?
- comment activer l'option com'à 5 ?

> une assistance pour l'utilisation de votre mobile :

- comment envoyer un SMS ?
- comment utiliser le répertoire ?
- comment télécharger une sonnerie ?



## ■ changer d'avis

**Vous pouvez choisir de passer sur une autre formule à tout moment, gratuitement, et en gardant votre numéro d'appel.**

Vous pouvez passer sur :

### > un autre plan tarifaire : le plan sur-mesure ou le plan classique :

#### ■ 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<sup>(1)</sup>.

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

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

#### ■ Plan classique

Vous bénéficiez d'un tarif unique, valable tout le temps.

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

■ **En passant sur ces plans**, vous ne bénéficiez plus des avantages Orange plug : le rechargement 100 % sms, les plages horaires 12h-14h et 17h-21h avec 50 % de réduction, les tarifs privilégiés vers le WAP et le 234.

■ **Pour changer de plan**, composez gratuitement le 223 sur votre mobile (2 premiers changements gratuits) et laissez-vous guider. Le changement est possible sous réserve d'un crédit suffisant pour effectuer l'opération.



### > Orange plug le forfait sms avec compte mobile :

Un forfait de 150 sms, 1 h d'accès aux services Orange plug WAP et 234 et un compte mobile pour téléphoner pour 15 €/mois.

### > le forfait 1 heure avec compte mobile :

1h de communication par mois pour 15 €<sup>(1)</sup>

### > le forfait ajustable (2h à 15h) :

le forfait qui s'ajuste à votre consommation

■ Pour passer sur un forfait (avec un engagement minimum de 12 mois), appelez votre service clients Orange au 722 depuis votre mobile (0,37 €/min) ou au 0 892 701 722 (0,34 €/min depuis le réseau fixe de France Télécom).

(1) Forfait équivalent à 1 heure de communication en France métropolitaine. Les autres types d'appels sont décomptés selon la tarification en vigueur (voir fiche tarifaire)

## ■ le parrainage

Vous pouvez parrainer vos copains et votre famille pour qu'ils aient aussi un mobile Orange, et ainsi gagner des communications gratuites (dans la limite de 3 parrainages par an).

Pour en savoir plus, appelez le 0 810 080 081 (appel gratuit depuis votre mobile et coût d'un appel local depuis le réseau fixe de France Télécom).

KARYN  
BEN  
XAV  
ALEX

# Conditions générales de vente

## 1 Le présent document

définit les conditions générales de vente du Service mobicarte, service prépayé de radio-communication 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 responsable 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. 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 rechargeable de communi-

cactions 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 62 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 paiement 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, le compte prépayé doit impérativement être créditeur à hauteur de 2,29 € TTC et pour les numéros spéciaux, il doit être au minimum d'une minute de communication vers le numéro concerné. 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, et 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 €).

## 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 (recharges plastiques ou électroniques) en se conformant aux instructions contenues dans la pochette mobicarte ;  
— soit sa carte bancaire dans un publiphone portant le logo CB : le titulaire introduit sa carte bancaire dans le publiphone, 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 " services plus " sur son téléphone mobile, puis appelle le serveur vocal de recharge mobicarte. 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 dis-

ponible 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. De la même manière, la date limite de validité du solde du compte prépayé au moment du rechargement est reportée de la durée de validité, 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 prolongée de la durée indiquée au dos de la recharge.

En cas de rechargement par carte bancaire, la durée de validité du crédit de communications prépayées est prolongée de la durée 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 dispositions 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 15 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 respon-

sable 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 au portail Orange. Le portail Orange regroupe en particulier un bouquet interactif 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 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'ex-

ploitation 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 d'Orange. 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.

## Conditions du service après-vente

### 1 Conditions de garantie

des kits mobicarte (kits cylindriques de l'opérateur).

1.1 Le téléphone contenu dans les kits cylindriques commercialisés par l'opérateur est couvert par une garantie d'un an, pièces et main d'œuvre. La batterie, quant à elle, est garantie 3 mois. Les autres éléments du kit ne sont pas couverts par la présente garantie. La 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 législation 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.

### 2 Echange 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 l'adresse de son choix en France métropolitaine, et dans un délai de 48 h ouvrées à compter de la réception par le SAV de la preuve d'achat du kit mobicarte (télecopie envoyée par le point de vente qui est le 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 ou de gamme équivalente à son matériel d'origine (même couleur, même marque).

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...

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.

# 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 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 dans 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 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

