

## 1. Objet

Les Conditions Générales (ci-après dénommées «CG») régissent l'ensemble des rapports juridiques (ci-après dénommé «Contrat d'abonnement») entre Orange Communications SA (ci-après dénommée «Orange») et le Client.

L'intégralité du Contrat d'abonnement avec le Client comprend, en règle générale, (i) le formulaire d'abonnement, (ii) les Conditions Générales Particulières (CGP), (iii) les Conditions Générales (CG), (iv) les listes de prix et (v) les informations produit. En cas de contradictions entre les documents, les dispositions du Contrat d'abonnement sont appliquées dans l'ordre de priorité de (i) jusqu'à (v). En cas de conflit entre les différentes versions du Contrat d'abonnement, la version allemande l'emporte toujours.

Ces CG remplacent toutes les versions de CG antérieures.

## 2. Services de Orange

Orange fournit des Services dans le secteur des télécommunications nationales et internationales et de l'Internet selon les informations produit (ci-après dénommés «Services»).

Orange accorde au Client, pour la durée du Contrat d'abonnement, un droit non cessible et non exclusif d'utiliser les Services en qualité de client final dans le cadre des informations produit applicables et selon la couverture existante du réseau. Toutefois, il n'est pas possible de garantir des Services totalement exempts de perturbations et d'interruptions, particulièrement en cas de force majeure (avalanches, inondations, guerre, directives imprévisibles éternisées par les autorités, panne de courant, virus, etc.)

Les informations produit spécifiques contiennent les détails et les conditions des Services proposés par Orange. Les informations sur les Services disponibles en Suisse et à l'étranger peuvent être gratuitement obtenues à tout moment sur le site web de Orange, auprès du Service Clientèle ou d'un point de vente de Orange. Les informations fournies quant à la disponibilité des Services ont toujours un caractère indicatif. Il incombe au Client de se procurer toute documentation utile avant d'utiliser des Services.

Le Client reconnaît qu'il n'est possible de recourir à des Services de Orange que si les conditions contractuelles et techniques sont remplies.

Orange a, à tout moment, le droit d'adapter ou de cesser sans préavis les Services. Le fait d'utiliser un Service offert ou fourni par Orange équivaut à l'acceptation par le Client des conditions actuelles correspondantes respectivement du Contrat d'abonnement correspondant.

En particulier, il n'est pas permis au Client d'installer ses propres solutions «call-through» qui ne font pas partie de la gamme des produits Orange. Si le Client procède à l'installation d'une solution «call-through», non acceptée par Orange, Orange a le droit, sans préavis, de faire passer le Client dans un autre plan tarifaire.

## 3. Obligations particulières du Client

### Services et appareils

Le Client est tenu d'utiliser les Services fournis dans le cadre du Contrat d'abonnement conformément aux dispositions légales et contractuelles. Le Client est également responsable de toute utilisation des Services fournis par Orange s'ils sont utilisés par un tiers.

De plus, le Client est lui-même responsable, outre les accessoires, des terminaux utilisés, notamment en ce qui concerne l'installation, le réglage, le bon fonctionnement, la conformité légale, ainsi que la compatibilité avec les réseaux et les Services utilisés. Le Client doit s'abstenir de diffuser les contenus numériques sans autorisation correspondante/droits correspondants.

### Cartes SIM et numéros de téléphone

Les cartes SIM sont fragiles et doivent être manipulées avec soin. Orange remplace gratuitement toute carte SIM retournée qui s'avère être défectueuse en raison d'une erreur de fabrication. Dans tous les autres cas, Orange se réserve le droit de facturer au Client le remplacement de la carte SIM. Orange a le droit de remplacer la carte SIM à tout moment.

Le Client est particulièrement responsable du paiement de tous les montants facturés suite à l'utilisation des Services. Cette responsabilité s'étend également à tous les biens et Services mis à disposition par Orange ou demandés. Orange se réserve le droit de limiter le nombre de cartes SIM, tout comme celui d'autres Services, par Client privé ou professionnel et de désactiver, sans dédommagement, certaines ou toutes les cartes SIM, voire certains ou tous les Services, excédant le nombre déterminé. Orange a le droit de désactiver immédiatement toutes les cartes SIM, destinées exclusivement à être utilisées avec Office Flex de Orange, sans dédommagement (même dans les cas d'une seule connexion), si elles sont utilisées dans les téléphones mobiles ou dans d'autres appareils mobiles ou fixes.

Le Client est tenu de divulguer, dans les 10 jours suivant la réception d'une demande écrite de la part de Orange, tous les utilisateurs des cartes SIM et des services de téléphonie mobile ainsi que tout type concret d'utilisation qui s'y rapportent (par exemple type des terminaux). En cas de retard, Orange a le droit de résilier le Contrat conformément à l'article 10.

## 4. Prix et conditions de paiement

Les prix et conditions de paiement des Services sont définis dans la liste de prix correspondante en vigueur. Orange peut modifier à tout moment les prix sans préavis et en informe le Client de la manière appropriée.

Orange peut soumettre la conclusion de Contrats d'abonnement, ainsi que la fourniture de Services, à des limites de crédit, au paiement d'avances ou de garanties. S'il existe des doutes fondés sur le fait que le Client ne respectera pas ses obligations de paiement conformément aux termes du Contrat, Orange peut immédiatement limiter des Services sans dédommagement ou résilier les Contrats d'abonnement avec effet immédiat.

Les informations concernant les prix du roaming international ainsi que les options pour réduire ces prix sont disponibles sur le site web [www.orange.ch](http://www.orange.ch), via le numéro 0800 700 700 et dans les points de vente Orange.

En outre, lors du passage sur un réseau étranger, le Client reçoit un message concernant les coûts maximaux des services de roaming suivants: appels vers la Suisse, appels entrants, appels locaux, envoi de SMS et transmission de données (y compris l'envoi de MMS). Le Client peut gratuitement désactiver et réactiver l'envoi de ce message Travel Info en visitant le site web [www.orange.ch/moncompte](http://www.orange.ch/moncompte).

Les produits à base forfaitaire sont fournis au Client pour un usage privé normal. Si le Client dépasse l'usage privé normal, Orange se réserve de prendre les mesures appropriées pour garantir une qualité de service optimale à tous les Clients. De telles mesures comprennent la migration vers un autre plan tarifaire, la réduction du taux de transfert, l'interruption du service concerné et la facturation au tarif standard applicable.

Les crédits PrePay ne seront ni remboursés, ni transférés à un autre opérateur.

Les factures sont payables au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture. Si ni la date d'échéance ni le délai de paiement ne sont indiqués, la facture est due 30 jours à compter de sa date d'émission. Si le Client ne les conteste pas par écrit avant la date d'échéance, les factures sont réputées acceptées. Les débits effectués par Orange sur le compte de Clients PrePay doivent être contestés par écrit par le Client concerné dans les 30 jours suivant l'appel téléphonique correspondant. A défaut, le débit est réputé accepté par le Client PrePay. Le Client ne peut pas compenser les paiements des factures échues avec d'éventuelles prétentions à l'encontre de Orange.

Orange a le droit, en cas de retard de paiement du Client, de confier à une agence de recouvrement la perception des montants impayés et de vendre les créances à des tiers en Suisse et à l'étranger. Pour chaque rappel, Orange peut facturer au Client un montant minimal de CHF 30.-. En outre, le Client s'engage à rembourser tous les frais à la charge de Orange ou des tiers chargés du recouvrement en raison du retard de paiement.

## 5. Données sur le Client/Annuaire

Le Client autorise Orange, dans le cadre de la conclusion et pendant la durée du Contrat d'abonnement, à recueillir des informations le concernant, voire à transmettre des données relatives à son comportement de paiement. Le Client prend note du fait que les données du Client seront transférées à des tiers en Suisse et à l'étranger en vue du traitement du Contrat. Orange et ses partenaires commerciaux peuvent analyser les données du Client en vue d'une amélioration de leurs Services ou à des fins de marketing et transmettre ces données à des tiers en Suisse et à l'étranger, à moins que le Client ne s'y oppose. Si le Client ne s'y oppose pas expressément, Orange et/ou ses partenaires commerciaux ont le droit de contacter le Client par écrit, par téléphone ou par SMS/MMS dans le cadre d'activités de marketing menées par Orange.

Le Client est tenu de communiquer immédiatement à Orange toutes les modifications de ses données personnelles inhérentes au Contrat (en particulier les changements d'adresse).

Si le Client en exprime le souhait dans le formulaire d'abonnement, son numéro de téléphone sera transmis, avec autorisation à la publication, aux fournisseurs d'annuaires. Les autres données, devant être publiées dans les annuaires, seront déterminées par le Client séparément. Le traitement des données répertoriées peut être confié à des tiers en Suisse ou à l'étranger.

## 6. Identification/suppression et blocage des numéros d'appel

Le propre réseau mobile de Orange permet l'affichage du numéro de téléphone du Client sur l'installation téléphonique appelante ou appelée. Lorsque cela est techniquement réalisable à des conditions raisonnables, le Client a le droit de demander à Orange la suppression de l'affichage de son numéro de téléphone (appel par appel ou en permanence). Le Service susmentionné n'est pas disponible pour les appels vers des numéros d'urgence ou vers le Service Clientèle de Orange.

Le Client peut demander le blocage intégral de tous les appels sortants vers des numéros de services payants à valeur ajoutée (numéros 090x, services SMS et MMS à valeur ajoutée, services à valeur ajoutée basés Wap et Internet, qui apparaîtront sur la facture téléphonique du Client) ou uniquement de ceux vers des numéros de services à caractère érotique ou pornographique. Pour les contenus des services SMS et MMS à valeur ajoutée, le blocage s'applique également à leur réception. Orange a le droit de bloquer automatiquement les communications

susmentionnées aux services payants à valeur ajoutée à caractère érotique ou pornographique pour les Clients âgés de moins de 18 ans.

L'activation et la désactivation de tous ces blocages sont gratuites.

## 7. Responsabilité pour utilisation et écoute non autorisées

Le Client est responsable envers Orange de l'utilisation des Services souscrits et des droits y afférents, notamment aussi en cas d'utilisation abusive de ses terminaux, de ses lignes fixes, de ses connexions Internet et/ou de ses cartes SIM. Pour réduire autant que possible les risques d'utilisation abusive, les mots de passe du compte, les codes d'identification personnels ou toute autre mesure de protection similaire doivent être traités confidentiellement. Le Client s'engage à conserver les cartes SIM en sécurité et à respecter également toutes les autres mesures de sécurité recommandées.

En cas de risque d'utilisation abusive (par exemple en cas de perte ou de vol des terminaux et/ou des cartes SIM), le Client doit immédiatement en informer le Service Clientèle de Orange par téléphone et confirmer ces informations par écrit. Si le Client manque à son devoir de déclaration, il est alors responsable de tous les dommages et frais occasionnés. Pour des raisons techniques, il n'est pas possible de garantir une protection complète contre les accès et les écoutes illicites. Orange décline toute responsabilité lors d'incidents de ce genre.

## 8. Limitation de responsabilité

La responsabilité de Orange en cas de dommages corporels est illimitée. Orange est responsable en cas de dommages matériels et pécuniaires causés par dol ou avec préméditation pour autant qu'une faute lui soit imputable. La responsabilité de Orange, en cas de tout autres dommages matériels et pécuniaires causés par négligence, est limitée à un montant équivalent à la valeur des Services facturés au Client durant les 12 derniers mois, mais ne peut excéder un montant de CHF 20'000.-. Toute autre responsabilité, en particulier en cas de dommages indirects ou consécutifs (manque à gagner, économies non réalisées, perte de jouissance, etc.) est, dans les limites légales, expressément exclue.

Orange attire l'attention du Client sur les limites du réseau Internet et de téléphonie, ainsi que sur les risques afférents à son utilisation. Orange décline en particulier toute responsabilité pour le pollupostage (spamming), le piratage (hacking), la transmission de virus et toute autre tentative de pénétration dans l'ordinateur et d'autres terminaux utilisés, ainsi que pour les dommages en résultant. Orange décline toute responsabilité pour les dommages dont les causes sont une interruption/un retard momentanée(e) ou durable des prestations, voire du réseau, les pertes de données professionnelles ou privées, l'indisponibilité des données, etc.

La responsabilité de Orange ne peut être engagée que dans le cadre de l'utilisation appropriée de son propre réseau et de ses propres Services conformément aux informations produit applicables. Orange n'est pas responsable des Services et biens commandés à des tiers et ne fournit aucune garantie afférente, même si Orange effectue le recouvrement des créances des tiers.

Les émissions produites par les antennes et les autres installations de radio ainsi que par les appareils téléphoniques peuvent perturber le fonctionnement de certains appareils, tels que les prothèses auditives, les stimulateurs cardiaques ou d'autres dispositifs électroniques. Les mesures de sécurité spécifiées par les fabricants correspondants et les restrictions générales d'utilisation (par exemple en matière de circulation routière ou de transport aérien) doivent être scrupuleusement respectées dans les moindres détails.

## 9. Droits de propriété intellectuelle

Orange accorde au Client, pour la durée du Contrat d'abonnement, un droit non cessible et non exclusif d'utiliser ses Services. Tous les droits y afférents demeurent la propriété intellectuelle de Orange ou du donneur de licence correspondant.

## 10. Durée et résiliation

Le Contrat d'abonnement entre en vigueur à la date de sa signature par le Client sous réserve du résultat final positif de l'évaluation de sa solvabilité, sauf si une date correspondante a été stipulée dans le formulaire d'abonnement. Orange peut rejeter à tout moment la conclusion d'un Contrat d'abonnement en raison d'une condition manquante ou supprimée.

Le Contrat d'abonnement est généralement conclu pour une durée illimitée, sauf si une durée minimale du Contrat a été stipulée dans le contrat d'abonnement. Si le Contrat d'abonnement n'est pas résilié les délais, au terme de la durée minimale du Contrat applicable, il est automatiquement reconduit pour une année de plus. Orange calcule une durée minimale du Contrat, stipulée dans le Contrat d'abonnement, à partir de l'activation/l'exécution du portage du Client. Une autre durée minimale peut être fixée au Client dans le cadre des promotions ou des autres offres choisies par le Client.

Les Contrats d'abonnement avec durée minimale ou durée prolongée peuvent être à tout moment résiliés au terme de la durée du Contrat avec un délai de 30 jours. Les Contrats d'abonnement à durée illimitée peuvent être résiliés à tout moment avec un délai de 30 jours. Toutes les résiliations doivent être communiquées, dans les délais impartis, par téléphone ou par écrit au Service

Clientèle de Orange. Sauf disposition expresse contraire stipulée dans les informations produit applicables, le Client ne peut prétendre, lors de la résiliation, au remboursement des paiements effectués.

Orange a le droit d'interrompre tous les Services, sans préavis, avec effet immédiat et sans dédommagement, et de résilier le Contrat d'abonnement en cas de doute quant à l'utilisation de ses Services conforme aux dispositions légales et contractuelles (par exemple en cas de retard de paiement, d'utilisation immorale ou illégale des Services, de distribution non autorisée des Services à des tiers, de suppression d'une condition requise pour la fourniture des Services, d'utilisation des cartes SIM avec Office Flex dans d'autres appareils, etc.) ou si la qualité de son propre réseau de téléphonie mobile ou des réseaux, exploités par des tiers et qu'elle utilise, est affectée par le type d'utilisation. Si le Client change, pendant la durée du Contrat en cours, de Preselection Carrier ou de fournisseur ADSL, sans tenir compte au délai de préavis applicable, un tel changement est considéré comme une résiliation anticipée du Contrat.

Orange peut exiger pour chaque résiliation anticipée d'un Contrat d'abonnement les taxes convenues (voir formulaire d'abonnement), indépendamment du fait que cette résiliation soit à l'initiative du Client ou de Orange.

Orange se réserve en outre le droit de désactiver sans dédommagement toutes les cartes SIM (à l'exception des cartes SIM Orange PrePay) sur lesquelles aucune communication n'a été effectuée dans les 90 jours suivant l'activation et de résilier le Contrat d'abonnement de manière anticipée. Dans ce cas, le Client est tenu de payer les taxes convenues pour la résiliation anticipée du Contrat.

## 11. Modifications du Contrat

Orange peut modifier à tout moment les informations produit ainsi que d'autres parties du Contrat d'abonnement, y compris ces CG, ce dont le Client sera informé de manière appropriée. Si le Client n'accepte pas les modifications qui lui sont défavorables, il a le droit de refuser par écrit les Services modifiés sous un délai de 30 jours à compter de la réception du préavis ou, en cas de modifications importantes du Contrat au détriment du Client, de résilier le Contrat d'abonnement par écrit dans le même délai. La modification des prix, des hauts débits/vitesses et de la couverture du réseau (indépendamment du fait que le réseau soit exploité par Orange ou un tiers) doit être acceptée, puisqu'elle n'est pas considérée comme une modification notable des informations produits ou des autres parties constituant le Contrat et ne confère donc en aucun cas le droit de résiliation susmentionné.

Toute demande de modifications du Contrat émise par le Client est soumise à l'approbation de Orange et peut être subordonnée à des conditions. Orange mettra en vigueur les demandes acceptées au début du prochain cycle de facturation.

Le Client prend note du fait qu'Orange peut activer le numéro correspondant et le plan tarifaire y afférent et/ou appliquer les frais de résiliation anticipée du Contrat si le transfert du numéro échoue pour des raisons autres que pour la faute de Orange.

## 12. Transfert des droits et des obligations

Toute cession des droits et obligations résultant du présent Contrat d'abonnement ou de la distribution des Services à des tiers est soumise à l'approbation préalable écrite de Orange. Cette approbation peut être refusée par Orange sans justification de motifs. Orange a le droit, sans l'accord du Client, de céder les droits et obligations résultant de ce Contrat ou tout le Contrat à des tiers et/ou d'utiliser des tiers pour la fourniture des Services.

## 13. Conciliation, droit applicable et for

L'Office de conciliation des télécommunications (Ombudscom) sert d'intermédiaire entre les client(e)s et les fournisseurs de services, qui se sont annoncés à l'Office fédéral de la communication (OFCOM), dans les litiges relevant du droit civil qu'ils ne parviennent pas à résoudre de manière satisfaisante. L'Ombudscom est tenu à une neutralité absolue. L'Ombudscom ne défend ni les intérêts de la partie qui fait appel à l'Ombudscom, ni ceux de la partie adverse. Ainsi, l'Ombudscom ne doit se soumettre à aucune directive venant des parties ou de personnes, organismes ou institutions externes à la procédure de conciliation. L'Ombudscom n'a pas le droit d'imposer une solution. L'Ombudscom fait une proposition de conciliation qui soit une solution acceptable pour les deux parties.

Le Contrat d'abonnement est soumis au droit suisse. Le for est, au choix du demandeur, Lausanne ou Zurich. Les fors impératifs sont réservés.

Renens, juillet 2010