

# Découvrez le contrat de l'offre mobile SOSH Caraïbe !

Madame, Monsieur,

Vous vous apprêtez à signer votre contrat d'abonnement à une offre mobile Sosh Caraïbe. L'équipe Sosh est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions. Nous souhaitons cependant vous apporter un éclairage rapide sur le contenu du contrat Sosh Caraïbe, en listant ci-dessous les réponses aux principales questions que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute confiance.

## Que vous propose le contrat ?

- Un accès à de nombreux services tels que la messagerie vocale, les SMS/MMS ou encore un accès au portail mobile Sosh si vous disposez d'un mobile compatible et des offres d'accès Internet en mobilité.
- Un service « suivi conso » disponible gratuitement depuis votre espace client, l'application MySosh Caraïbe ou encore en composant le #123# directement depuis votre mobile, si celui-ci est compatible.

## Comment souscrire un contrat ?

À la souscription, vous vous munirez de l'original de votre pièce d'identité en cours de validité, d'un chèque ou d'une carte bancaire et d'un relevé d'identité bancaire ou postale, à votre nom. En fonction de votre situation, un dépôt de garantie, un justificatif de domicile ou d'autres pièces pourront vous être demandés (voir l'article « Souscription du contrat »).

## Votre durée d'engagement

Votre contrat prend effet le jour de la mise en service de votre ligne. Il est conclu pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement.

Vous pouvez mettre fin à tout moment à votre contrat par simple appel à votre Service Clients. La résiliation prend alors effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de votre demande. Dans l'intervalle, vous restez redevable de votre abonnement, ainsi que des communications passées avec votre carte SIM.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture, votre ligne pourra être suspendue jusqu'à régularisation de votre situation dans les délais impartis. Cette suspension peut également intervenir dans le cadre de dettes nées d'autres abonnements souscrits auprès de l'Opérateur. Pour des raisons impératives de sécurité, Orange Caraïbe pourra être amené à suspendre votre ligne avec ou sans préavis (voir l'article « Suspension »).

## Les changements de tarifs

Une fiche tarifaire vous est remise à la signature du contrat. Vous serez informé de toute augmentation de tarif un (1) mois avant qu'elle ne s'applique et vous aurez alors la possibilité de mettre fin à votre contrat d'abonnement (voir l'article « Résiliation »).

À tout moment vous pourrez obtenir la fiche tarifaire en vigueur, en consultant le site [www.soshcaraibe.fr](http://www.soshcaraibe.fr).

## Les changements d'offre

Vous pouvez changer d'offre d'abonnement, sauf restrictions éventuelles propres à certaines offres. Les changements d'offre sont facturés conformément à la fiche tarifaire en vigueur (voir l'article « Changement d'offre ») ou dans les conditions et tarifs propres à certaines offres.

## Comment payer ma facture Sosh

Chaque mois vous recevrez une facture que vous réglerez soit par prélèvement automatique, soit par carte bancaire. Vous pouvez à tout moment consulter votre historique de facture depuis votre espace client accessible depuis la page [soshcaraibe.fr](http://soshcaraibe.fr).

## Comment contacter le Service Clients Sosh

En cas d'urgence, si vous avez des questions sur votre abonnement, le SAV, vos factures..., le Service Clients Sosh mobile est accessible du lundi au samedi (fermeture les dimanches et les jours fériés/chômés) de 7h00 à 20h00 par téléphone au 740 depuis votre mobile Sosh ou au 0 808 800 940 depuis une ligne fixe (pour le détail du coût d'une communication locale, consultez la fiche tarifaire de l'opérateur sur son site internet). Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit si vous appelez le 740 depuis notre réseau à partir de votre mobile ou le 0 808 800 940 depuis une ligne fixe Orange, depuis la zone locale, c'est-à-dire la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane française, Saint- Martin ou Saint-Barthélemy. Le temps d'attente annoncé lors de votre appel est un temps estimatif dépendant du nombre et de la durée des appels vers votre Service Clients.

## Bienvenue chez Sosh Caraïbe !

**Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Abonnement que nous vous invitons à lire attentivement.**

### Informations relatives aux radiofréquences et à la santé

S'agissant des radiofréquences, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) confirme, dans son aide-mémoire 193 d'octobre 2014, « qu'à ce jour, il n'a jamais été établi que le téléphone portable puisse être à l'origine d'un effet nocif pour la santé ». Néanmoins, des interrogations subsistent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes radio et, sur la base de résultats d'études notamment associées à l'utilisation du téléphone mobile, le Centre international de recherches sur le cancer a classé, en mai 2011, les champs électromagnétiques des radiofréquences « peut-être cancérigènes pour l'homme » (Groupe 2B). En octobre 2013, l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) a publié les résultats de l'évaluation des risques liés à l'exposition aux radiofréquences, sur la base d'une revue de la littérature scientifique internationale depuis sa précédente évaluation de 2009. « Cette actualisation des connaissances ne met pas en évidence d'effet sanitaire avéré et ne conduit pas à proposer de nouvelles valeurs limites d'exposition de la population. » Elle évoque toutefois, avec des niveaux de preuve limités, une possible augmentation du risque de tumeur cérébrale sur le long terme pour les utilisateurs, intensifs ou pas, de téléphones portables. S'agissant des enfants, dans son rapport de juillet 2016, l'Anses indique, de même, que « les travaux d'expertise menés par l'Agence sur la base des données actuelles issues de la littérature scientifique internationale ne permettent pas de conclure à l'existence ou non d'effets des radiofréquences chez l'enfant sur le comportement, les fonctions auditives, le développement, le système reproducteur mâle et femelle, le système immunitaire et la toxicité systémique, ni d'effets cancérigènes ou tératogènes ». En revanche, l'Agence conclut à un effet possible de l'exposition aux radiofréquences sur le bien-être des enfants et leurs fonctions cognitives (mémoire, fonctions exécutives, attention). Les effets observés sur le bien-être pourraient toutefois davantage être liés à l'usage des téléphones mobiles plutôt qu'aux radiofréquences qu'ils émettent.

Ces conclusions sont rappelées dans leur avis du 21 octobre 2019 sur les Téléphones mobiles portés près du corps et santé.

Les autorités sanitaires recommandent ainsi la poursuite des études et, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles en énonçant des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs, des règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

Elles invitent également les utilisateurs de ces téléphones, lorsqu'ils sont portés près du corps, à se conformer aux modalités d'utilisation notamment les distances d'éloignement mentionnées dans les notices des téléphones. Par ailleurs, des règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

### Recommandations d'usage pour réduire votre exposition aux ondes radio

– Utilisez le kit oreillette (ou kit piéton) pendant vos appels téléphoniques. Il permet de réduire l'exposition de votre tête aux ondes radio. Toutefois, lorsque vous utilisez un kit oreillette ou casque audio, restez attentif à l'environnement qui vous entoure (passages piétons, lieux potentiellement dangereux...).

– Eloignez, avec ou sans kit oreillette, votre téléphone mobile ou tout autre terminal mobile du ventre des femmes enceintes ou du bas-ventre des adolescents.

– Utilisez également les fonctions SMS ou Internet de votre téléphone mobile ou tablette. Ces usages nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile ou de la tablette et par conséquent que l'on tienne l'appareil éloigné de sa tête et de son tronc, ce qui réduit l'exposition.

– Utilisez le terminal mobile dans de bonnes conditions de réception, car il ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. La réception est de bonne qualité lorsque l'appareil indique sur l'écran 4 à 5 barrettes. Ce n'est pas toujours le cas dans certaines zones ou situations, notamment dans les parkings souterrains, les ascenseurs, en train ou en voiture ou tout simplement dans un secteur mal couvert par le réseau.

### Mesures de sécurité pour les personnes utilisatrices ou non

– N'utilisez pas le téléphone mobile en conduisant, y compris avec un kit mains-libres. L'utiliser en conduisant est dangereux et constitue un réel facteur d'accident grave provenant notamment de la distraction créée par la conversation elle-même ou tout autre usage (SMS, Internet mobile...).

– Eloignez le téléphone mobile ou tout autre terminal mobile d'au moins 15 cm d'un implant électronique (stimulateurs cardiaques, pompes à insuline, neurostimulateurs...) et utilisez-les du côté opposé à l'implant pour éviter les risques d'interférences. Consultez la notice de votre appareil médical et parlez-en à votre médecin.

– Respectez les consignes de sécurité et restrictions d'usage propres à certains lieux ou certaines situations (avions, hôpitaux, stations-service, garages professionnels, établissements scolaires...).

– N'écoutez pas un téléphone mobile ou une tablette en fonction baladeur musical à pleine puissance de façon prolongée. A pleine puissance, l'écoute prolongée du baladeur peut endommager l'audition de l'utilisateur de façon irréversible. En tout état de cause, une écoute à puissance modérée est recommandée.

D'une façon générale, il est nécessaire de respecter également les conseils d'utilisation et consignes de sécurité spécifiques qui sont insérés dans la notice du constructeur de l'appareil.

Par mesure de précaution, les autorités sanitaires recommandent aux parents qui souhaitent mettre à disposition de leurs enfants ou adolescents un terminal mobile de limiter leur exposition aux technologies de communication mobile et de les inciter à une utilisation modérée et raisonnée de leur équipement. Veillez ainsi à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand sont utilisés des dispositifs émetteurs de champs électromagnétiques (tablettes tactiles, téléphones mobiles, clé 4G, etc...). Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement. Incitez à un usage raisonné des technologies de communication mobile. Incitez au-delà, et sans lien avec l'exposition aux radiofréquences, vos enfants à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les communications nocturnes, en limitant la fréquence et la durée des appels, etc...

### Avertissement produits du tabac manufacturé

Conformément à l'article 6 de la Loi pour la confiance numérique (LCEN), vous êtes informés de l'interdiction de procéder en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer à des opérations de vente à distance, d'acquisition, d'introduction en provenance d'un autre Etat membre de l'Union Européenne ou d'importation en provenance de pays tiers de produits du tabac manufacturé dans le cadre d'une vente à distance. La violation de cette interdiction est légalement sanctionnée.

Pour en savoir plus : [www.WHO.int/fr](http://www.WHO.int/fr) - [www.anses.fr](http://www.anses.fr) - [www.radiofréquences.gouv.fr](http://www.radiofréquences.gouv.fr) - [www.orangecaraïbe.com](http://www.orangecaraïbe.com)

## 1. DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions générales d'abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, la signification suivante :

**Client** : personne physique qui souscrit un Service proposé par Orange Caraïbe pour ses propres besoins ou les besoins d'une autre personne physique de son entourage à qui le Client confie l'utilisation du Service, à l'exclusion de tout usage professionnel. Le Client doit pouvoir justifier d'un lien stable avec la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane française, Saint-Martin ou Saint-Barthélemy : lieu de résidence, contrat de travail d'un emploi non temporaire et à temps complet ou inscription dans un établissement d'enseignement à temps complet situé en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Martin ou Saint-Barthélemy.

**Contrat** : désigne les présentes conditions générales d'abonnement, et le formulaire de souscription du Service, ainsi que tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et remis au Client à l'occasion de sa souscription.

Si une quelconque des stipulations du Contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres.

**Service** : service de communications électroniques mobile et services associés fournis par Orange Caraïbe au Client et décrits dans le Contrat.

**Zone locale** : Martinique, Guadeloupe, Guyane française, Saint-Martin, Saint-Barthélemy.

## 2. CARTE SIM NECESSAIRE AU SERVICE

La carte SIM remise par Orange Caraïbe est matériellement et juridiquement indépendante du mobile conçu pour l'accueillir et reste l'entière propriété d'Orange Caraïbe.

Lorsque la carte SIM est reprogrammable et directement intégrée dans le mobile en étant soudé au terminal ou extractible (carte SIM dite « embedded » ou « e-SIM »), le support physique de cette carte e-SIM n'est pas la propriété d'Orange Caraïbe. Néanmoins, Orange Caraïbe reste propriétaire des applications logicielles et de l'ensemble des éléments intégrés ou téléchargés dans la carte e-SIM permettant notamment l'interface avec des éléments du réseau Orange

Caraïbe.

En conséquence, quel que soit le format de la carte SIM, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire, la dégrader, de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'en interdit toute duplication. Néanmoins, pour des raisons de sécurité et de confidentialité, en cas de changement de carte SIM quelle que soit l'origine dudit changement, et/ou de fin de l'offre mobile, Orange Caraïbe peut demander au Client de détruire son ancienne carte SIM ou d'effacer le profil e-SIM Orange Caraïbe. Dans cette hypothèse et à défaut, le Client est seul responsable de cette carte SIM (support physique) ou carte e-SIM et des usages qui pourront être effectués, notamment des services de tiers qui y sont hébergés (paiement, etc.). Il appartient au Client de résilier les services qu'il a souscrits auprès de tiers et qui sont hébergés sur la carte SIM auprès des fournisseurs desdits services. Si la carte SIM est une carte e-SIM, le Client ne devra en aucun cas ouvrir l'emplacement où est la carte SIM ou tenter de la détruire.

Le code PIN, attribué à chaque carte SIM, peut être modifié. La composition de trois (3) codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte. Elle peut être débloquée, sur demande du Client, par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange Caraïbe.

Le Client s'engage à informer sans délai Orange Caraïbe de la perte ou du vol de la carte SIM. Pour permettre une suspension rapide de la ligne, le Client informe par téléphone ou par chat son Service Clients, qui procède alors à la suspension de la ligne. Pendant la durée de suspension, les redevances d'abonnement restent dues.

## 3. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Le Client doit transmettre à Orange Caraïbe, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de conclusion du Contrat, les copies recto verso des pièces justificatives suivantes :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union européenne en cours de validité, passeport en cours de validité, carte de résident délivrée par l'Etat français ou carte de séjour délivrée par l'Etat français en cours de validité, livret de circulation en cours de validité délivré par l'Etat français) ;

- un justificatif de domicile à son nom de moins de trois (3) mois ;

- à des fins de lutte contre la fraude, un relevé d'identité bancaire (RIB) ou postal (RIP) au nom du titulaire de la ligne.

En cas de non-renvoi des pièces justificatives par le Client, Orange Caraïbe suspendra puis résiliera le contrat huit (8) jours après avoir relancé le Client, et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

La redevance d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de cette éventuelle résiliation.

Conformément aux dispositions en vigueur du code de la consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Sosh Caraïbe ou en faisant une demande de portabilité à un autre opérateur auprès duquel il a souscrit un nouveau contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour où le contrat à distance est conclu. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client.

Le retour des équipements se fera à l'adresse indiquée sur le bon de livraison. Toutefois, Orange Caraïbe pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement et communications non incluses) effectués pendant le délai de rétractation.

## 4. DATE D'EFFET DU CONTRAT

Sous réserve d'une demande éventuelle de dépôt de garantie par Orange Caraïbe conformément aux dispositions de l'article 8 « Dépôt de garantie » ci-après, le contrat prend effet à sa date de mise en service qui intervient dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Contrat. Le dépassement de ce délai imputable à Orange Caraïbe ouvre droit au Client à une indemnisation au choix, d'un crédit de 30 minutes de communications voix depuis la Zone locale ou de trois euros et cinquante cents (3,50€).

Le Client détenant un forfait bloqué ne peut solliciter que l'indemnisation de trois euros et cinquante cents (3,50€).

En cas d'échec de la mise en service de la ligne, le Client bénéficie d'un délai de sept (7) jours ouvrés à compter de la date

d'enregistrement de la souscription du Contrat par Orange Caraïbe pour faire état de ce dysfonctionnement à son service clients. Orange Caraïbe dispose alors d'un délai d'un (1) mois à compter du signalement du Client, pour résoudre le dysfonctionnement. Si le Client accepte un délai supplémentaire, il conserve sa faculté de résilier le Contrat dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne peut être respecté. En cas de résiliation dans ce contexte, Orange Caraïbe rembourse au Client la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange Caraïbe effectue ce remboursement par virement ou, à défaut, par chèque.

## 5. CHANGEMENT D'OFFRE

Les changements d'offres sont mis en œuvre conformément à la fiche tarifaire de l'offre mobile Sosh et aux informations portées à la connaissance du Client lors de sa demande de changement d'Offre. Ces changements d'offres prennent effet dans un délai maximum de 24 heures suivant leur enregistrement. Pour les options, les modalités sont précisées dans la fiche tarifaire.

## 6. FACTURATION ELECTRONIQUE ET PRELEVEMENT DES SERVICES ET PAIEMENT

### 6.1 Facturation électronique

#### a) Facturation électronique

Les parties conviennent qu'Orange Caraïbe adressera chaque mois, à l'adresse mail communiquée par le Client lors de sa souscription à l'offre Sosh, une notification de mise à disposition de sa facture au format électronique. Le Client pourra accéder à sa facture en ligne, après authentification, sur son espace client pendant un délai de douze (12) mois. Il sera libre de consulter sa facture, de la copier ou de l'imprimer. Il est expressément prévu que, sur simple demande auprès de son Service Clients ou directement dans son espace client, le Client pourra demander à bénéficier de l'envoi de sa facture au format papier.

#### b) Messagerie électronique

Le Client est expressément informé que la souscription à l'offre Sosh est subordonnée à la communication d'une adresse électronique valide.

Le Client s'engage donc à utiliser une adresse électronique permanente et valide pour la gestion de son contrat Sosh (informations, modifications, etc.) et notamment pour la réception des mails de notification de facture d'Orange Caraïbe. Le Client s'engage à relever de manière régulière les messages électroniques reçus à l'adresse électronique qu'il a communiquée à Orange Caraïbe lors de sa souscription à l'offre Sosh. Toute modification de ses données et/ou de cette adresse électronique doit être portée à la connaissance d'Orange Caraïbe dans un délai de quinze (15) jours.

### 6.2 Facturation et paiement

**6.2.1** Les Services ou Produits sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition.

La facture peut être réglée via un des moyens de paiement proposés par Orange Caraïbe.

Les frais du premier mois d'abonnement lors de la souscription au Service, sont calculés au prorata du nombre de jours, sauf dispositions spécifiques dérogatoires.

Le décompte des éléments de facturation établi par Orange Caraïbe et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Orange Caraïbe tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. Ce qui précède n'interdit pas au Client, qui entendrait contester le décompte des éléments de facturation établi par Orange Caraïbe, d'apporter la preuve contraire, et ce, par tout moyen légalement admissible.

En application de l'article L.34-2 du Code des Postes et Communications électroniques, le délai de prescription des créances de la société Orange Caraïbe est d'un (1) an à compter de leur exigibilité.

De même, conformément à cet article, la prescription est acquise, au profit d'Orange Caraïbe, pour toutes les demandes en restitution du prix des prestations de communications électroniques présentées après un délai d'un (1) an à compter du jour du paiement.

**6.2.2** Les Services et Produits sont payables à la date indiquée sur la facture, y compris les produits ou services achetés ou utilisés auprès de tiers fournisseurs par le Client

et collectés par Orange Caraïbe.

Tout retard de paiement, après mise en demeure restée sans effet huit (8) jours à compter de sa réception, entraîne l'application de plein droit d'une majoration égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Cette majoration est calculée sur le montant toutes taxes (TTC) des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard.

Le non-paiement d'une facture entraîne l'inscription au fichier de gestion des impayés d'Orange Caraïbe, et peut entraîner l'inscription au fichier des impayés du GIE PREVENTEL, dans les conditions de l'article 19.2.

**6.2.3** À tout moment, le Client peut demander à Orange Caraïbe le détail des communications passées au cours des douze derniers mois. Ce détail de communications comprend également les crédits de communications que le Client a acquis et affectés à son compte mobile au cours de la même période.

## 7. AVANCE SUR CONSOMMATION

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

- le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six dernières périodes de facturation ;

- le Client a moins de six (6) mois d'ancienneté et le montant des communications hors et au-delà du forfait excède un montant de quarante-cinq (45) euros pour le contrat mobile.

En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client, Orange Caraïbe pourra limiter l'accès au Service à la seule réception des communications téléphoniques.

Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client et sera remboursée le cas échéant, au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

## 8. DEPOT DE GARANTIE

Jusque dans les quarante-huit (48) heures suivant la conclusion du contrat, Orange Caraïbe peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie :

- Le Client est sans justificatif de



domicile fixe à son nom sur le territoire des Antilles-Guyane françaises. Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du justificatif.

– Le titre de séjour présenté mentionne une adresse différente de celle figurant sur le justificatif de domicile fixe (la loi française oblige les possesseurs d'un titre de séjour à déclarer tout changement d'adresse dans les huit (8) jours à la Préfecture qui effectue immédiatement la rectification sur ce titre). Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du titre de séjour mis à jour ;

– Le Client ne peut produire ni chèque ni relevé d'identité bancaire ou postal à son nom, ou relève d'un établissement financier d'un pays ne faisant pas partie de la zone SEPA ;

– Le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès d'Orange Caraïbe ou la souscription à ce dernier date de moins de soixante (60) jours ;

– Le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique au profit d'Orange Caraïbe ;

– Le Client est inscrit au fichier PREVENTEL ;

– Le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange Caraïbe et il reste redevable d'un impayé à ce titre ;

– Le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange Caraïbe et a vu ce contrat résilié pour n'avoir pas renvoyé les justificatifs demandés par Orange Caraïbe ;

– Le Client souhaite payer au moyen d'un compte bancaire prépayé.

Dans ces cinq (5) derniers cas, le dépôt de garantie sera restitué au Client sur demande si, pendant douze (12) mois, il n'a pas eu d'incident de paiement. La restitution interviendra dans les dix (10) jours suivants la demande du Client.

Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande d'Orange Caraïbe, le Contrat prend fin à cette même date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

La somme déposée ne porte aucun intérêt. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par virement ou par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client.

## 9. TIERS PAYEUR

Le tiers payeur est la personne physique qui s'engage à payer les factures correspondant aux produits et Services

en lieu et place du Client. A cette fin, le Client fournit à Orange Caraïbe une attestation du tiers payeur confirmant son engagement de paiement au profit d'Orange Caraïbe. Le Client s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Service Clients d'Orange Caraïbe. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

## 10. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

### 10.1 Identification

Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription et pendant toute la durée de son Contrat, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale, adresse de messagerie...). Ces moyens de contacts, ainsi que le numéro de téléphone objet du Contrat (appel et/ou SMS/MMS) pourront être utilisés par Orange Caraïbe pour communiquer au Client des informations relatives à son offre. En outre, le Client s'engage à informer Orange Caraïbe dans un délai de quinze (15) jours de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires lorsqu'il a opté pour un paiement du Service par prélèvement SEPA.

### 10.2 Utilisation du Service

**10.2.1** Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. A cet égard, le Client est informé que les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques, pour un usage personnel, non lucratif, non commercial et non contraire aux lois et règlements en vigueur.

Le Client est expressément informé que, dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications ne sont autorisées que dans la limite de 200 correspondants différents/mois, hors numéros spéciaux et hors numéros

surtaxés et de 2 heures maximum par appel.

Tout usage du Service non conforme à ce qui précède, et, en particulier, tout usage qui serait fait du Service à des fins lucratives ou frauduleuses, constitue un détournement d'usage qui pourra donner lieu à la suspension puis à la résiliation du Contrat.

**10.2.2.** Constituent ainsi un détournement d'usage du Service au sens de l'article 10.2.1., et seront sanctionnés comme tel :

– l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles ;

– l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;

– l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique ou en continu de numéros sur la ligne ;

– la cession ou la revente des communications ;

– l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non (en particulier le système des pondées d'appels) ;

– la diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau d'Orange Caraïbe et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication ;

– la transmission d'éléments ou de données qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou qui porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ;

– la transmission de toute publicité non sollicitée ou non autorisée et la diffusion de « Junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie d'Orange Caraïbe, de ses Clients ou de son réseau.

– la revente organisée de carte SIM du Client.

Le Client est encore informé qu'il est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service, sauf cas avéré de fraude. Il s'engage à les conserver secrets et confidentiels. En conséquence, Orange Caraïbe ne sauraît

être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation par le Client de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

Le Client est enfin informé qu'il est responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange Caraïbe ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Orange Caraïbe recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements.

**10.2.3.** Si le Client confie le Service auquel il a souscrit à un autre utilisateur personne physique, il est averti que cet utilisateur peut modifier le Contrat et/ou souscrire à des options et services complémentaires. Le Client reste seul responsable des modifications du Contrat et/ou de la souscription à des options et services complémentaires effectués par cet utilisateur ainsi que des usages du Service par cet utilisateur et reconnaît qu'il est engagé à l'égard d'Orange Caraïbe au titre de ces actes. Le Client est enfin informé qu'il dispose de la faculté de limiter, à tout moment les usages qui pourraient être effectués par l'utilisateur auquel il aura confié le Service souscrit.

**10.3** Le Client s'engage à payer ou faire payer le prix des Services qui lui sont fournis par Orange Caraïbe selon les modalités prévues au Contrat.

**10.4** Les prix des Services pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire telle une variation du taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Cette modification interviendra dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. Dans cette hypothèse, le Client en sera informé un (1) mois avant.

## **11. ENGAGEMENTS D'ORANGE CARAÏBE**

### **11.1 Qualité de Service**

#### **a) Niveau de Qualité de Service**

Orange Caraïbe prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service et s'engage à écouler 90% des communications voix et data sur une zone de mobilité géographique déterminée aux Antilles-Guyane françaises.

Cet engagement est matérialisé sur le

site internet d'Orange Caraïbe par des informations relatives à la disponibilité des services de voix et d'internet mobile (ou « data ») sur les différents réseaux Orange Caraïbe, en temps réel.

Orange Caraïbe s'engage à rétablir le Service, en cas d'interruption, au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de sa survenance.

Le Client victime d'une indisponibilité du service voix et/ou une d'indisponibilité du service data peut prétendre à une indemnisation prenant la forme d'un avoir ou d'un crédit de consommation voix d'un montant égal au minimum au prorata de son abonnement mensuel, correspondant à la période pendant laquelle le client n'a pas bénéficié du service de voix et/ou du service data. L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. Un signalement dans un délai très court (24 heures suivants la fin de l'incident) permettra à Orange Caraïbe de vérifier la réalité de la présence du Client dans la zone.

Aucune indemnisation ne sera due si l'indisponibilité du service voix et/ou celle du service data est due à un cas de force majeure.

#### **b) Informations relatives aux débits mobiles**

Il existe deux types de débits :

Le débit descendant (appelé aussi download) est le flux de données que le Client reçoit sur son terminal mobile. Il conditionne la rapidité à laquelle le Client accède à internet et télécharge des fichiers.

Le débit montant (appelé aussi upload) est le flux de données que le Client envoie depuis son terminal mobile vers internet. Il conditionne la rapidité d'envoi des e-mails, de partage des fichiers.

Le débit maximum estimé sur les réseaux 3G/3G+ et 4G varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (le nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du terminal mobile du Client, de la situation géographique de l'utilisateur lors de la connexion au réseau mobile, de sa situation mobile ou statique, des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal mobile, de son offre commerciale, de l'usage cumulé de plusieurs services / applications simultanément sur le terminal mobile et de la capacité du site internet utilisé.

Afin d'assurer une qualité de service optimale sur son réseau, au bénéfice de ses clients, Orange Caraïbe pourra limiter le débit en cas de dépassement du volume internet mobile défini dans le cadre de l'offre souscrite. C'est pour ces raisons que le débit maximum que pourrait observer le Client est différent du débit maximum théorique annoncé.

#### **c) Sécurité**

Orange Caraïbe met en œuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver l'intégrité et la sécurité de son réseau. Dans ce cadre, Orange Caraïbe est susceptible d'appliquer des mesures ayant une incidence sur la qualité des services d'accès à l'internet comme une réduction des débits.

### **11.2 Zones de couverture**

Certaines zones couvertes par le réseau 3G peuvent ne pas l'être de manière continue et subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, les communications passent sur le réseau GSM/GPRS/EDGE d'Orange Caraïbe et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G est interrompu.

De même, certaines zones couvertes par le réseau 4G ou 4G+ peuvent ne pas l'être de manière continue et subir des perturbations. En cas d'indisponibilité du réseau 4G ou 4G+, les échanges de données passent sur le réseau 3G ou GPRS/EDGE d'Orange Caraïbe et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 4G ou 4G+ est interrompu.

Avec le réseau 4G, les communications vocales transitent habituellement par le réseau 3G ou, en cas d'indisponibilité, par le réseau GSM. Les appels voix pourront transiter sur le réseau 4G pour les Clients abonnés à une offre 4G non bloquée, sous réserve de disposer d'un mobile compatible Voix 4G (VoLTE) et de couverture 4G.

Par ailleurs, les zones de couverture réseau jusqu'alors dépourvues de couverture GSM sur la Zone Locale, dites « zones blanches », peuvent être accessibles du réseau GSM d'Orange Caraïbe ou à partir des réseaux GSM des autres opérateurs mobiles de la zone locale. Dans cette hypothèse, les services rendus dans ces zones peuvent être limités notamment aux communications voix et aux SMS. Lorsque les services sont fournis depuis le réseau GSM d'un autre opérateur mobile de la

Zone locale, la responsabilité d'Orange Caraïbe ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces services.

Le service Appels Wi-Fi sera disponible uniquement pour les Clients abonnés à une offre 4G disposant des appels illimités dans la Zone locale, sous réserve d'un mobile compatible et d'être authentifié sur un réseau Wi-Fi dans la Zone locale. Avec le service Appels Wi-Fi, Orange Caraïbe pourra être amené à utiliser des informations de localisation du smartphone fournies par le constructeur pour permettre l'acheminement des appels d'urgence vers le bon centre d'appel (selon le constructeur du smartphone, l'utilisation des données de localisation pourra concerner soit l'ensemble des appels, soit seulement les appels d'urgence). Sous réserve de couverture par le réseau mobile Orange Caraïbe disponible via le Service, et d'offre et terminal compatibles, le Client aura accès à des services basés sur différents protocoles ou technologies (ex. : Sans contact mobile (NFC / Near Field Communication), USSD).

### **11.3 Limitation de responsabilité liée à des causes étrangères à Orange**

La responsabilité d'Orange Caraïbe ne pourra être engagée en raison de l'utilisation, par ses abonnés, de services rendus par des opérateurs étrangers. Orange Caraïbe ne sera donc pas responsable :

- de perturbations ou d'interruptions du service survenant à l'occasion d'un appel passé en mode international, lorsque celles-ci sont causées par la survenance d'un incident technique sur le réseau d'un opérateur étranger ;

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

- de perturbations ou d'interruptions du Service engendrées par la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la Jurisprudence de la Cour de cassation (tel que les cyclones, les incendies, les violents tremblements de terre, les inondations, les éruptions volcaniques).

Des services de tiers sont accessibles via le Service fourni par Orange Caraïbe. Dans la mesure où Orange Caraïbe n'est pas éditeur de ces services, elle ne peut être tenue pour responsable de leurs contenus. Orange Caraïbe ne saurait être

tenue responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM ou de la mémoire du mobile. Sauf à en être l'expéditeur, Orange Caraïbe n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés au Client. Enfin, si le Client accède, via une application d'Orange Caraïbe ou de tiers, à un service de voix IP autre que le service Appels Wi-Fi fourni par Orange Caraïbe au titre des présentes, l'acheminement efficace des appels vers les numéros d'urgence n'est pas assuré.

Orange Caraïbe invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet et/ou d'éventuelles intrusions.

## **12. A L'ETRANGER**

### **12.1 Service Communiquer depuis l'étranger**

L'accès au mode international est positionné automatiquement lors de la souscription d'un forfait, et effectif dans un délai maximum de quatre (4) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Service. Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la zone locale figure dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Sosh. Le Client ayant souscrit un forfait bloqué doit disposer d'un crédit suffisant sur son compte mobile pour permettre l'émission ou la réception de telles communications.

### **12.2 Itinérance depuis l'Europe et la France métropolitaine**

Les usages compris dans l'offre du Client, soit les appels, SMS et MMS émis de la zone locale vers la zone locale, sont possibles dans les mêmes conditions depuis un pays de l'Union européenne, la Suisse et la France métropolitaine vers ces mêmes destinations et vers la zone locale, dans la limite d'une utilisation non abusive.

Pour l'internet mobile, les usages réalisés depuis un pays de l'Union européenne, la Suisse et la France métropolitaine peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part d'Orange Caraïbe dans les conditions définies dans la fiche tarifaire en vigueur et dans le respect de la réglementation européenne.

Pour tous les usages effectués en

hors forfait depuis ces destinations vers ces destinations ou vers la zone locale, le tarif appliqué est le même que le tarif hors forfait appliqué dans la zone locale.

Une utilisation abusive est constituée dès lors que :

- la consommation du Client dans la zone locale est moins élevée que celle depuis l'une des destinations susvisées,

- le nombre de jours sans connexion dans la zone locale est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations susvisées.

Par ailleurs, l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le Client en itinérance dans l'une des destinations susvisées sont également considérées comme abusives.

Le Client est enfin informé qu'il est libre de confier ses services d'itinérance (appels, SMS, MMS, internet mobile) depuis l'Union européenne à un fournisseur alternatif à son opérateur actuel si une telle offre existe. Ce changement est possible à tout moment et n'est pas facturé par l'opérateur d'origine.

## **13. DUREE DU CONTRAT**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sans période minimale d'engagement, selon les conditions de l'offre souscrite par le Client, décrite dans la fiche tarifaire en vigueur.

## **14. SUSPENSION**

En cas de non-paiement total ou partiel par le Client ou le cas échéant, par le tiers payeur d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après relances restées sans effet, le Service pourra être suspendu par Orange Caraïbe. Il en est de même si le Client manque à l'une de ses autres obligations prévues au Contrat. Le service sera également suspendu si le Client utilise un terminal mobile déclaré volé. Dans les cas de suspension ci-dessus visés, les redevances d'abonnement restent dues à Orange Caraïbe pendant la période de suspension du service.

Pour des raisons liées à l'ordre public, la défense nationale, la sécurité publique ou la protection des données personnelles du Client contre le comportement frauduleux de tiers, Orange Caraïbe peut suspendre le Service avec ou sans préavis. Dans cette hypothèse, les redevances d'abonnement ne seront pas dues par le Client pendant toute la période de suspension du service.



## 15. RESILIATION

### 15.1 Résiliation à l'initiative d'Orange Caraïbe

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de retrait à Orange Caraïbe des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service.

En cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles, le Contrat est résilié de plein droit par Orange Caraïbe, après l'envoi d'une mise en demeure par courrier restée sans effet. La résiliation sera effective dix (10) jours après la suspension du Service dans les conditions prévues au Contrat, sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange Caraïbe accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations. S'il apparaît que le Client est débiteur d'Orange Caraïbe au titre d'autres contrats d'abonnement, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, Orange Caraïbe se réserve la possibilité de suspendre le présent Contrat dès la découverte de cette dette. Si le non-paiement persiste, le contrat sera résilié à l'issue d'un délai de dix (10) jours à compter de la suspension. S'agissant d'un service en option, Orange Caraïbe se réserve la possibilité de résilier ou de modifier cette option moyennant le respect d'un préavis raisonnable.

### 15.2 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut mettre fin à son Contrat en contactant son Service Clients sur [soshcaraibe.fr](http://soshcaraibe.fr). La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange Caraïbe. Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet au-delà de ce délai. Le Client met également fin à son Contrat en faisant une demande de portabilité à un autre opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat. Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que des communications passées et des options souscrites. Le Client peut annuler sa demande de résiliation du Contrat en contactant son service client sur [soshcaraibe.fr](http://soshcaraibe.fr).

Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir moins de vingt-quatre (24) heures avant la date de résiliation effective précisée par le Service Clients. Le Client pourra demander la résiliation du Contrat en cas de manquement par Orange Caraïbe à ses obligations

prévues au Contrat.

## 16. CESSION DU CONTRAT

**16.1** Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du Contrat sans accord préalable et écrit d'Orange Caraïbe.

En cas de décès du Client, Orange Caraïbe se réserve le droit de refuser toute demande de cession du contrat au profit d'une personne physique de son entourage ou au profit d'un de ses héritiers.

**16.2** Dans le cadre d'une continuité de Services, Orange Caraïbe se réserve le droit d'effectuer le transfert de ses Clients vers toute autre société présentant les mêmes garanties qu'Orange Caraïbe et appartenant au Groupe Orange.

## 17. PORTABILITE (CONSERVATION DU NUMERO)

**17.1** En cas de demande de transfert du numéro d'un autre opérateur vers Orange Caraïbe, le Client donne mandat à Orange Caraïbe lors de la souscription du Contrat pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité.

La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro.

Lors de la souscription du Contrat, le Client doit transmettre à Orange Caraïbe le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le Relevé d'Identité Opérateur (RIO).

La portabilité est possible en trois (3) jours ouvrables sous réserve d'éligibilité technique. Le Client peut demander un délai de portage supérieur sans toutefois que ce délai n'excède 59 jours à compter de sa demande.

Une interruption de Service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures.

Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie le Client à son précédent opérateur.

**17.2.** En cas de retard de portage du numéro, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une faute du Client, ni d'une indisponibilité

de l'accès, le Client peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel du forfait mobile souscrit.

Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de portage du numéro.

En cas de perte de numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, le Client peut demander une indemnité de 24 fois le montant de l'abonnement souscrit auprès du fournisseur responsable de la perte. L'indemnité est due par le fournisseur responsable de la perte de numéro.

## 18. REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par la Loi française. Orange Caraïbe et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée au Service Clients Sosh Caraïbe dont les coordonnées figurent sur le site [soshcaraibe.fr](http://soshcaraibe.fr).

Les réclamations sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service Recours Consommateurs Orange Caraïbe aux adresses suivantes :

### Par courrier :

Service Recours Consommateurs  
Service National Consommateurs BP  
2033 – 97191 Jarry Cedex Guadeloupe ;

### Par courriel :

[service-conso.oca@orange.com](mailto:service-conso.oca@orange.com) ;

sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale. Les réclamations sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur :

[www.mediation-telecom.org](http://www.mediation-telecom.org).

Ce qui précède n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard d'Orange Caraïbe devant les tribunaux.



## 19. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

**19.1** Le numéro mobile du Client, à l'exclusion de toute autre donnée, est inscrit par Orange Caraïbe dans une base de données consultable par ses Clients en composant le #3179# depuis leur terminal mobile. La consultation de cette base de données permet de connaître, pour un numéro mobile, l'appartenance de ce numéro au réseau Orange Caraïbe.

**19.2** En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations du Client qui y sont relatives sont conservées par Orange Caraïbe jusque trois ans à compter de la dernière date d'exigibilité, sauf paiement intervenu dans ce délai, ou la période maximale pendant laquelle le client est inscrit dans le fichier du GIE PREVENTEL.

Par ailleurs, l'absence de règlement peut également entraîner l'inscription au fichier des impayés géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut exercer son droit d'accès et de rectification, ou émettre des directives sur ses données après son décès, en s'adressant à :

### **Pour Orange Caraïbe :**

Orange Caraïbe SA - Service Clients  
Gestion des données personnelles  
BP 2203 - 97196 JARRY Cedex 9

### **Pour le GIE PREVENTEL :**

Preventel – Service des consultations  
TSA 54315  
77050 MELUN Cedex

Ou par le formulaire accessible depuis le site internet Preventel :

<https://www.preventel.fr/>

En cas de résiliation de la ligne pour non-paiement, les informations du Client sont conservées jusqu'à 36 mois à compter de la résiliation.

**19.3** Conformément à l'article 17.1 des présentes conditions, et en cas de demande de portabilité entrante, Orange Caraïbe doit communiquer au Groupement d'intérêt économique EGP qui les transmet à votre précédent opérateur, les informations suivantes : le numéro de mobile concerné, le Relevé d'identité Opérateur, les codes opérateurs et la date demandée de portage. Vous disposez alors d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification sur ces données qui s'exerce auprès d'Orange Caraïbe conformément aux dispositions du présent article selon les modalités détaillées ci-dessus.

## 20. ANNUAIRE

Le Client peut faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques édités et diffusés sur support papier et/ou électronique sous leur responsabilité :

numéro mobile, nom, prénom, adresse postale et adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques.

Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du mobile. Le Client peut demander que ses coordonnées ne puissent pas être retrouvées à partir de son numéro mobile. Sous réserve d'homonymie, le Client a le droit de ne faire paraître que l'initiale de son prénom. Le Client a le droit de ne faire paraître que le nom et le code postal de sa commune.

**Les données à caractère personnel relatives au Client ou à l'utilisateur peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne (UE) lorsque les listes d'annuaires sont transmises aux éditeurs d'annuaires et aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques étrangers situés en dehors de l'UE.** À l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre Orange Caraïbe et le Client, les coordonnées du Client figurant dans les listes transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques ne sont pas utilisées à des fins de prospection directe sauf accord exprès du Client. Le Client peut également, à tout moment et gratuitement, modifier les données, ses choix de parution et de protection. Orange Caraïbe transmettra les modifications aux tiers auxquels Orange Caraïbe aura préalablement communiqué les données précitées.

## Annexe 1

### Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange Caraïbe

#### 1. DÉFINITIONS

**Abonné** : toute personne, physique ou morale, ayant souscrit à une Offre (hors Accès Libre), ou toute personne physique dûment autorisée par l'Abonné lui-même.

**Conditions Générales d'Abonnement** : l'ensemble des documents contractuels applicables à l'Offre souscrite par l'Abonné auprès d'Orange Caraïbe.

**Conditions d'utilisation** : les conditions régissant la vente d'un contenu ou d'un service proposé par un Tiers marchand.

**Offre** : l'offre de téléphonie fixe, internet, et/ou mobile Orange Caraïbe intégrant par défaut les Solutions de Paiement Orange Caraïbe.

**Solution(s) de paiement Orange Caraïbe ou Solution(s)** : la (les) solution(s) proposée(s) intégrée(s) par défaut dans l'Offre permettant de payer des contenus ou des services fournis par des Tiers marchands via la facture opérateur ou le compte prépayé mobile. Les sommes correspondantes collectées par Orange Caraïbe pour le compte des Tiers marchands pourront être soumises à TVA ou non selon qu'Orange Caraïbe agit en qualité de mandataire opaque ou transparent.

**- Service(s) de Tiers marchand(s) ou Service(s)** : le ou les contenus, biens ou services payants fournis par un Tiers marchand accessible(s) aux Abonnés et dont le coût d'achat est collecté par Orange Caraïbe via une Solution de paiement Orange Caraïbe, y compris grâce au rechargement du compte prépayé.

**- Tiers marchand(s)** : le(s) éditeur(s), personne(s) morale(s) ou personne(s) physique(s) tierce(s) à Orange Caraïbe, qui propose(nt) un Service de Tiers marchand.

#### 2. OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange Caraïbe fournit des Solutions de paiement Orange Caraïbe à l'Abonné aux fins d'acheter des Services de Tiers marchand(s).

Les Conditions spécifiques complètent les Conditions Générales d'Abonnement

de l'Abonné (et prévalent en cas de contradiction).

#### 3. COMMANDE AUPRÈS DU TIERS MARCHAND

**3.1** Le(s) Service(s) de Tiers marchands fait (font) l'objet d'une tarification spécifique et de Conditions d'utilisation qui lui (leur) sont propres précisant notamment les caractéristiques, les modalités de livraison, d'usage, de facturation dudit service.

La communication de ces informations préalablement à toute commande de l'Abonné relève de la responsabilité du Tiers marchand.

Il est précisé que le prix d'achat d'un Service de Tiers marchand s'ajoute au prix de l'Offre.

**3.2** L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que lorsqu'il procède à l'achat d'un Service de Tiers marchand, il peut être amené à bénéficier d'un droit de rétractation. La commande étant passée directement auprès du Tiers marchand, les modalités d'exercice sont gérées par le Tiers marchand et ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange Caraïbe.

#### 4. PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT DES SOLUTIONS DE PAIEMENT ORANGE CARAÏBE

**4.1** L'utilisation d'une Solution de paiement Orange Caraïbe entraîne l'acceptation des présentes conditions par l'Abonné. La ou les Solution(s) de Paiement Orange Caraïbe est (sont) incluse(s) dans l'Offre souscrite par l'Abonné et désactivable(s) dans les conditions de l'article 7 ci-après.

**4.2** En utilisant une Solution de paiement Orange Caraïbe, l'Abonné autorise Orange Caraïbe à collecter via sa facture Sosh Caraïbe ou à débiter de son compte mobile Sosh Caraïbe le montant correspondant au coût des

achats qu'il aura effectués auprès des Tiers marchands.

**4.3** Dans tous les cas, la facture Sosh Caraïbe sera émise et payable dans les conditions définies aux Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

**4.4** Orange Caraïbe peut le cas échéant prévoir des plafonds maximaux de paiement (voir pages d'assistance sur [soshcaraibe.fr](http://soshcaraibe.fr)).

**4.6** Les présentes conditions s'appliquent notamment aux achats effectués via : les portails de Sosh Caraïbe ([soshcaraibe.fr](http://soshcaraibe.fr), boutique en ligne, espace client, USSD, My Sosh Caraïbe...), la technologie NFC et au paiement pour la consultation de services vocaux à valeur ajoutée à tarification majorée.

#### 5. MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES DES TIERS MARCHANDS

**5.1** En fonction du choix opéré par les Tiers marchands, les Services de Tiers marchand(s) peuvent être facturés à l'Abonné selon différentes formules : paiement à l'acte, abonnement (reconductible ou non par tacite reconduction) ou paiement en fonction de la durée de connexion de l'Abonné au Service. Il appartient au Tiers marchand d'informer l'Abonné des modalités d'accès et de facturation des Services commercialisés.

**5.2 Spécificité pour les Services faisant l'objet d'un abonnement renouvelable par tacite reconduction.** L'abonnement au Service permet à l'Abonné, moyennant paiement du prix d'un abonnement porté à sa connaissance en amont de son engagement, un accès au Service, et ce pendant une période déterminée.

À l'expiration de ladite période, l'abonnement se renouvelle pour une même durée, par tacite reconduction à la date anniversaire de la souscription par l'Abonné de son abonnement initial au Service.

Ce renouvellement n'interviendra pas et l'abonnement prendra fin si le

coût total supporté par l'Abonné, au titre de son abonnement initial et des renouvellements successifs, atteint l'un des plafonds de facturation maximum qui serait le cas échéant fixé par Orange Caraïbe ou en cas de résiliation de l'abonnement par l'Abonné.

Dans cette hypothèse, l'abonnement produira ses effets jusqu'à son échéance (maintien de l'accès au Service de Tiers marchand), mais il ne se renouvellera pas à cette échéance.

En cas de résiliation, l'Abonné ne pourra se réabonner qu'après la date d'effet de la résiliation. Le montant des abonnements est facturé à la date anniversaire de la souscription, terme à échoir (paiement par avance).

## 6. COOKIES / DONNÉES PERSONNELLES

**6.1** L'Abonné reconnaît être avisé de l'implantation de cookies dans l'équipement utilisé afin de permettre son identification. Cette identification est nécessaire à l'utilisation de certaines Solutions de paiement Orange Caraïbe. L'Abonné dispose de moyens de refuser les cookies notamment en paramétrant son navigateur. Orange Caraïbe ne sera alors plus en mesure de lui fournir les prestations attachées aux Solutions de paiement Orange Caraïbe impactées.

**6.2** Des données personnelles concernant l'Abonné sont collectées par Orange Caraïbe afin de l'identifier lors de ses achats de Services de Tiers marchands avec utilisation des Solutions de paiement Orange Caraïbe. Ces données pourront être transférées au Tiers marchand, à tout prestataire, partenaire, sous-traitant intervenant pour la fourniture desdits services précités.

**6.3** L'achat de certains Services peut requérir que des données personnelles complémentaires soient collectées par le Tiers marchand.

Dans cette hypothèse, la collecte complémentaire a lieu sous la seule responsabilité du Tiers marchand.

**6.4** À l'exception des collectes visées à l'article 6.3, pour lesquelles les droits d'accès et de rectification devront être exercés auprès des Tiers marchands, les Abonnés peuvent faire valoir leurs droits d'accès et de rectification auprès d'Orange Caraïbe, dans les conditions fixées par les Conditions générales d'abonnement qui les lient à Orange Caraïbe.

## 7. RÉSILIATION ET DÉSACTIVATION

**7.1** La résiliation des Conditions générales d'abonnement de l'Abonné entraîne la résiliation de la ou les Solution(s) de paiement Orange Caraïbe associée(s). Cette résiliation (suite, le cas échéant, à une migration ou un changement d'offre), ou la désactivation, par ses soins, d'une Solution de paiement Orange Caraïbe, pourra entraîner la résiliation anticipée des éventuels abonnements souscrits auprès de Tiers marchand associés à la Solution de paiement Orange Caraïbe impactée, et entraînera l'exigibilité des sommes dues au titre des Services et l'acquiescement de toute autre obligation prévue au titre des Conditions d'utilisation.

**7.2** L'Abonné est informé qu'en cas de changement d'Offre, les désactivations effectuées dans le cadre de son ancienne Offre ne se reportent pas automatiquement sur sa nouvelle Offre. L'Abonné est donc tenu de désactiver à nouveau les Solutions de paiement Orange Caraïbe dont il ne souhaiterait pas bénéficier dans le cadre de sa nouvelle Offre.

**7.3** En cas de manquement aux présentes, Orange Caraïbe se réserve le droit de priver l'Abonné de la ou les Solutions de paiement Orange Caraïbe et/ou de l'accès aux Services de Tiers marchands

## 8. RÉCLAMATIONS

Pour toute question ou réclamation relative aux Services de Tiers

marchands, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle dudit Tiers marchands dont les coordonnées figurent dans ses Conditions d'utilisation.

Pour toute demande de renseignement sur une Solution de paiement Orange Caraïbe, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle correspondant aux Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

## 9. RESPONSABILITÉ

### 9.1 Responsabilité liée à l'utilisation d'une Solution de paiement Orange Caraïbe.

Les conditions d'engagement de la responsabilité d'Orange Caraïbe ou de l'Abonné sont définies aux Conditions générales d'abonnement.

En complément des dispositions desdites Conditions générales d'abonnement, il est précisé que l'Abonné est seul responsable de l'utilisation de la Solution de paiement Orange Caraïbe. À cet égard, toute connexion ou transmission de données effectuée en utilisant une Solution de paiement Orange Caraïbe sera réputée avoir été effectuée et/ou autorisée par l'Abonné (en particulier vis-à-vis d'un utilisateur qui serait une personne physique mineure), et s'effectue sous sa responsabilité exclusive.

### 9.2 Responsabilité liée à l'achat des Services de tiers marchands.

Les Services des Tiers marchands relèvent de la responsabilité exclusive de ceux-ci. Les Tiers marchands sont donc seuls responsables des Services qu'ils commercialisent (contenus, produits livrés...), des informations qu'ils communiquent aux utilisateurs de leurs Services, des Conditions d'utilisation de leurs Services, du parcours d'achat qu'ils déterminent.

Plus généralement, les Tiers marchands répondent seuls des conséquences d'un éventuel manquement de leur part à la réglementation française et européenne en vigueur applicable à la vente de leurs Services, ce que l'Abonné reconnaît expressément.

## Annexe 2

### Politique de protection des données personnelles

Orange Caraïbe s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Orange Caraïbe, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs des sites [caraibe.orange.fr](http://caraibe.orange.fr) et [soshcaraibe.fr](http://soshcaraibe.fr).

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou d'un service particulier.

#### Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange Caraïbe ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange Caraïbe ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

#### Orange Caraïbe traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un Contrat

**A cet effet, les finalités poursuivies par Orange Caraïbe sont les suivantes :**

- Gérer l'identité du Client ou de l'utilisateur et l'authentifier,
- Gérer la commande,
- Gérer le matériel,
- Facturer et encaisser les paiements,
- Assurer le Service Avant-Vente et vendre,
- Assurer le Service Après-Vente,
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un Contrat,
- Traiter les résiliations,
- Traiter les réclamations,
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle,
- Gérer les courriers entrants,
- Recouvrer à l'amiable les impayés,
- Gérer les contentieux,
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées,
- Stocker des données client ou d'un utilisateur,
- Proposer des services d'authentification,
- Opérer le réseau,
- Opérer les services.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du Contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois (3) ans à compter de la fin de la relation.

**Orange Caraïbe réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de Contrats. Dans ce cas, Orange s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.**

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

Organiser des opérations de marketing direct.

- Organiser des animations,
- Organiser des jeux concours,
- Collecter des données personnelles faisant l'objet d'un consentement,
- Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client,
- Sonder les Clients ou les utilisateurs,



- Améliorer notre offre et relation client,
- Restituer au Client la vision de son réseau domiciliaire,
- Assurer la sécurité des plateformes et services,
- Etudier le déploiement des réseaux,
- Déployer et opérer les réseaux,
- Déployer et opérer les offres et services,
- Superviser le dispositif de facturation,
- Éviter la fraude et préserver le Chiffre d’Affaires.
- Gérer les activités publicitaires digitales,
- Stocker des données du client ou d’un utilisateur,
- Proposer des services d’authentification.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l’accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

### **Orange Caraïbe traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires.**

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange Caraïbe sont les suivantes :

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice,
- Répondre aux droits de communication des autorités,
- Assurer le blocage, à l’utilisation, des mobiles déclarés volés.

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales.

**Orange Caraïbe est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas, l’ensemble des données est préalablement rendu anonyme.**

### **Quelles sont les données traitées ?**

Selon le cas, Orange Caraïbe traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l’utilisation des produits ou services. Orange Caraïbe est également susceptible d’être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

Orange Caraïbe ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

Orange traite les catégories de données suivantes :

- Données d’identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- Vie personnelle : centres d’intérêts, statut marital...
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...
- Données de connexion, d’usage des services et d’interaction : Logs de connexion et d’usage, compte rendu d’intervention...
- Produits et services détenus ou utilisés.
- Profils et scores permettant la segmentation client.
- Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email....
- Données de localisation.

### **Quels sont les destinataires de vos données ?**

Les données collectées sont destinées aux services internes d’Orange Caraïbe et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d’Orange Caraïbe. Il s’agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s’agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir. Les données traitées peuvent enfin être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d’information des autorités ou afin de se conformer à d’autres obligations légales.

### **Vos données sont-elles traitées hors de l’Union Européenne ?**

Les données collectées sont susceptibles d’être traitées hors de l’Union Européenne. Dans ce cas, Orange Caraïbe prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires afin de garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce, en toute conformité avec la réglementation applicable.

## Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

Règle spécifique au démarchage téléphonique : tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 TROYES.

## Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles à l'adresses ci-dessous.

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de votre demande.

## Offres Grand Public

S'adresser à Orange Caraïbe SA, service client, gestion des données personnelles, BP 2203, 97196 Jarry Cedex 9.

## Possibilité de saisir la CNIL

Si vos échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

## Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange Caraïbe s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

## Modification de la Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.

Dernière mise à jour le 6 mai 2021