

MODE D'EMPLOI

MANUAL



votre connexion au monde

- Français - pag. 02 - 09
- English - pag. 10 - 16
- Deutsch - Verfügbar auf www.ortelmobile.fr
- Türkçe - www.ortelmobile.fr sayfasında mevcuttur
- Polski - Dostępny na stronie www.ortelmobile.fr
- Español - disponible en www.ortelmobile.fr
- 简体中文 - 请访问 www.ortelmobile.fr
- دليل المستخدم - متوفر على www.ortelmobile.fr

Mode d'emploi

Bienvenue chez Ortel Mobile ! Vous pouvez dès maintenant appeler en France et vers toutes les destinations internationales à un tarif extrêmement avantageux et ce depuis votre mobile. Une solution simple, rapide et fiable, puisqu'Ortel Mobile travaille avec d'excellents réseaux mobiles internationaux afin de vous offrir la meilleure qualité possible ! Appeler régulièrement vos proches et vos amis, depuis votre domicile ou l'étranger, est devenu plus facile que jamais.

Ce mode d'emploi vous explique comment profiter immédiatement d'Ortel Mobile, votre nouvel opérateur de téléphonie mobile prépayée. Si vous voulez conserver votre ancien numéro, veuillez consulter **www.ortelmobile.fr**. L'un des avantages d'Ortel Mobile est de pouvoir téléphoner directement vers des numéros internationaux à des tarifs extrêmement bas. Plus besoin de codes PIN ou de numéros d'accès particuliers. Téléphoner avec Ortel Mobile est ainsi particulièrement économique. Grâce à Ortel Mobile, vous pouvez également appeler et envoyer des SMS en France à des tarifs extrêmement avantageux !

N'hésitez pas à consulter notre site internet **www.ortelmobile.fr** pour tout savoir sur Ortel Mobile, nos tarifs et nos promotions ! Et si une question reste en suspens, vous pouvez nous envoyer un email à **info@ortelmobile.fr**.

Profitez bien de votre nouvelle carte SIM prépayée Ortel Mobile !

Sommaire

Démarrer rapidement.....	05
Votre carte SIM.....	05
Protection de votre carte SIM.....	06
Code PUK.....	06
Votre crédit d'appel.....	07
Recharger votre crédit.....	07
Validité du crédit.....	08
Validité de la carte SIM.....	08
Recharger votre crédit depuis l'étranger.....	08
Appeler depuis l'étranger.....	09
SMS.....	09
Conserver votre ancien numéro.....	10
Messagerie vocale.....	10
Numéros importants.....	12
Service clients.....	12
Activation de votre carte SIM.....	13
Condition Générales.....	24

Démarrer rapidement

- Ce pack comprend:
1. Votre carte SIM Ortel Mobile
 2. Le présent mode d'emploi
 3. Une lettre de bienvenue

Votre carte SIM

Insérez la carte SIM Ortel Mobile dans votre mobile (consultez le mode d'emploi fourni avec votre téléphone pour les instructions). Allumez-le et saisissez le code PIN de votre carte SIM Ortel Mobile. Le code PIN par défaut est **0 0 0 0**. Appuyez ensuite sur « **OK** ». Si le message « **SIM refusée** » s'affiche sur l'écran de votre mobile, celui-ci est probablement bloqué (« simlocké »). Vous pouvez débloquer votre mobile en contactant votre opérateur actuel.

Vous devez activer votre carte SIM Ortel Mobile avant de l'utiliser. Il y a deux façons de l'activer :

1. Visiter www.ortelmobile.fr et cliquer sur le bouton Activation carte SIM en haut à gauche de la page d'accueil. Cette option est la plus rapide et elle est disponible 24 H/24 et 7 j/7.
2. Appeler gratuitement notre service Activation au **0805 904 803** (du lundi au dimanche, de 8h00 à 21h00). Après activation, vous recevrez immédiatement un crédit d'appel gratuit, que vous pourrez utiliser pour appeler ou envoyer des SMS.

Protection de votre carte SIM

Nous vous conseillons de protéger votre carte SIM contre toute utilisation non autorisée en créant un nouveau code PIN personnel au lieu du code PIN par défaut **0 0 0 0**.

Vous pouvez créer un nouveau code PIN en suivant les instructions suivantes :

1. Entrez * * **0 4** * suivi de votre code PIN actuel. Le code PIN par défaut est **0 0 0 0**
2. Entrez * suivi de votre nouveau code PIN à quatre chiffres ; entrez de nouveau *, entrez encore une fois votre nouveau code PIN et terminez en entrant #.

La carte SIM sera bloquée si vous entrez trois fois de suite un mauvais code PIN. Le message « bloqué » ou « PIN erroné » s'affichera alors sur l'écran.

Vous aurez alors besoin de votre code PUK pour débloquer la carte SIM.

Code PUK

Votre code PUK figure au verso de la lettre de bienvenue. Vous devez donc conserver cette lettre précieusement, car vous aurez besoin de ce code PUK pour changer votre code PIN et/ou débloquer la carte SIM après avoir entré trois fois de suite un mauvais code PIN.

1. Entrez votre code PUK.
2. Entrez votre nouveau code PIN ; entrez encore une fois votre nouveau code PIN. Conservez votre code PUK en lieu sûr. Peut-être en aurez-vous besoin plus tard.

Votre crédit d'appel

Lorsque vous avez épuisé votre crédit d'appel, vous pouvez encore recevoir des appels. Vous devez toutefois recharger votre crédit avant de pouvoir téléphoner. Vous pouvez recharger votre crédit à l'aide de recharges disponibles dans diverses boutiques ou en ligne. Rendez-vous sur www.ortelmobile.fr pour acheter en ligne ou consulter la liste des enseignes proposant les produits Ortel Mobile.

Pour consulter votre solde, composez le **8 0 9**. Après quelques secondes un message vocal vous indiquera votre solde et la période de validité de votre crédit.

Recharger votre crédit

Recharger votre crédit Ortel Mobile est très simple. Chaque recharge comporte un code à 16 chiffres que vous devez conserver en lieu sûr.

1. Composez le **8 0 5** sur votre mobile.
2. Suivez les instructions du menu pour recharger votre crédit d'appel.
3. Tapez le code à 16 chiffres indiqué sur votre recharge et appuyez ensuite sur **#**.
4. Votre crédit est à présent rechargé.

Validité du crédit

Vous pouvez vérifier la période de validité de votre crédit d'appel en appelant le **8 0 9** depuis votre mobile.

Validité de la carte SIM

Si vous ne téléphonez pas ou n'envoyez aucun SMS pendant 3 mois, votre carte SIM ne sera plus valable. Après cette période de 3 mois, vous aurez encore 29 jours pour recharger. Pendant ces 29 jours, vous ne pouvez appeler que des numéros d'urgence et des numéros gratuits, comme le **8 0 5**, le numéro pour recharger. En revanche, vous pourrez toujours recevoir des appels. Si vous ne rechargez pas votre crédit d'appel pendant cette période de 29 jours, votre ligne Ortel Mobile sera désactivée et vous perdrez votre numéro.

Recharger votre crédit depuis l'étranger

Lorsque vous êtes à l'étranger, il se peut que le raccourci que vous utilisez normalement pour recharger votre crédit, le **8 0 5**, ne fonctionne pas. Vous pouvez alors composer le **+33 171 087 805** et entrer le code de recharge à 16 chiffres. Ce service n'est pas gratuit. Votre crédit d'appel doit être égal ou supérieur à 3 € si vous voulez utiliser ce service à l'étranger.

Appeler depuis l'étranger

Vous pouvez utiliser votre carte SIM prépayée Ortel Mobile pour passer et recevoir des appels en provenance et à destination de presque tous les pays du monde. Rendez-vous sur www.ortelmobile.fr pour consulter tous les tarifs des appels passés ou reçus lorsque vous êtes à l'étranger. Assurez-vous d'avoir un crédit d'au moins 3 € avant de vous rendre à l'étranger. Pour téléphoner depuis l'étranger, vous devez composer l'indicatif du pays que vous souhaitez joindre (+33 pour la France) avant d'entrer le numéro de la personne que vous voulez appeler (sans le premier 0).

SMS

Recevoir des SMS en France est un service gratuit. Pour en envoyer, consultez si besoin le mode d'emploi de votre mobile. Lorsque vous introduisez votre carte SIM, il se peut que vous deviez indiquer le numéro de votre boîte SMS. Ce numéro est le **+33 66 000 3000**. Consultez le site www.ortelmobile.fr pour connaître les tarifs en vigueur. Le coût d'envoi d'un SMS est déduit de votre crédit. Il n'y a pas de solde minimum pour recevoir des SMS en France. Il n'est malheureusement pas encore possible d'envoyer ou de recevoir des SMS lorsque vous êtes à l'étranger.

Conserver votre ancien numéro

Lorsque vous achetez une carte SIM prépayée Ortel Mobile, vous recevez un nouveau numéro de mobile. Si vous préférez conserver votre numéro de mobile actuel, reçu d'un autre opérateur, vous pouvez demander le transfert de votre numéro. Pour ce faire, suivez les instructions suivantes :

1. Activez votre carte SIM Ortel Mobile.
2. Contactez votre ancien opérateur pour recevoir le code RIO.
3. Appelez le Service clients au **0980 980 803** pour entamer la procédure de portabilité du numéro.

Messagerie vocale

Les personnes qui vous appellent peuvent vous laisser un message vocal si vous n'êtes pas joignable ou si vous ne répondez pas. Les messages vocaux sont conservés pendant 30 jours. Lorsqu'un correspondant a laissé un message vocal, vous recevez un SMS vous informant de son appel. Vous pouvez écouter vos messages vocaux en appelant le **8 0 8**. Votre boîte vocale est activée automatiquement. Vous pouvez enregistrer un message d'accueil personnalisé et un mot de passe lorsque vous appelez votre boîte vocale pour la première fois.

Grâce au message personnalisé, vos correspondants ont la certitude qu'ils vous ont bien contacté. Si vous n'enregistrez pas de message personnalisé, vos correspondants entendent uniquement un message standard et votre numéro de mobile. Vous aurez besoin de votre mot de passe pour consulter vos messages vocaux à l'étranger et/ou depuis un autre téléphone. Suivez les instructions suivantes pour consulter vos messages vocaux lorsque vous êtes à l'étranger :

1. Composez votre propre numéro.
2. Vous entendrez votre message d'accueil. Appuyez sur *.
3. Entrez votre mot de passe (vous devez avoir préalablement défini votre mot de passe lorsque vous étiez en France).
4. Vous pouvez à présent écouter vos messages.

Lorsque vous avez écouté vos messages, vous revenez au menu principal où vous pouvez, par exemple, activer ou désactiver votre boîte vocale.

Appeler votre boîte vocale et écouter vos messages vous sera facturé 0,15 €. Depuis l'étranger, le tarif standard valable pour le pays où vous vous trouvez est appliqué.

Numéros importants

Raccourcis, en France :

Messagerie vocale : **8 0 8** (0,15 € la minute)

Consulter votre solde : **8 0 9**

Recharger : **8 0 5**

Service clients : **8 0 3** (temps d'attente gratuit, puis 0,15 €/minute depuis votre ligne Ortel Mobile)

Depuis l'étranger :

Consulter votre solde : **809**

Recharger : **+33 171 087 805**

Service Clients : **+33 980 980 803**

Service Clients

Ortel Mobile dispose de son propre Service Clients afin de fournir un service de qualité.

Si vous avez des questions ou souhaitez obtenir des informations complémentaires, vous pouvez le joindre au **0980 980 803** (temps d'attente gratuit, puis prix d'un appel local depuis un poste fixe) ou au **+33 980 980 803** si vous êtes à l'étranger.

Horaires d'ouverture* :

Du lundi au vendredi :

de 8h00 à 22h00

Samedi et dimanche : de 9h00 à 22h00

Notre service Clients est fermé les jours fériés.

Activation de votre carte SIM

Pour activer votre carte SIM, vous pouvez appeler notre ligne d'activation gratuite au **0805 904 803**. Vous ne pouvez pas joindre la ligne d'activation depuis l'étranger.

Pour activer votre carte SIM depuis l'étranger, vous pouvez vous rendre sur le site www.ortelmobile.fr et cliquer sur le bouton « Activation carte SIM », sur la page d'accueil.

Ce service est disponible 24H/24 et 7j/7.

*Ces heures d'ouverture peuvent changer.

Veillez consulter www.ortelmobile.fr pour connaître les horaires en vigueur.

User manual

Welcome at Ortel Mobile. You are now able to make prepaid mobile calls within France and all international destinations at extremely low rates. All with the greatest of ease, speed and reliability, since Ortel Mobile works with high-quality mobile and international networks and can therefore deliver reliable mobile telecommunication services! Making regular calls to family and friends, at home and abroad, is now easier than ever.

This user manual explains how you can make immediate use of Ortel Mobile, your new mobile provider. If you would like to keep your old number please check the subject 'number portability' to see how to do this. One of the unique advantages Ortel Mobile offers is the opportunity to make direct calls to numbers abroad at extremely low rates. Consequently you don't need to make use of PIN codes or special access numbers; moreover, you can make mobile calls immediately and save a great deal of money with Ortel Mobile. Ortel Mobile also enables you to make calls and send SMS messages within France at very low rates!

Surf to **www.ortelmobile.fr** for all rates, promotions and much, more besides!

If in any event you are unable to find the answer to a specific question then you are always welcome to send an e-mail to **info@ortelmobile.fr**.

We wish you a great deal of pleasure from your new Ortel Mobile prepaid package!

Contents

Getting started quickly	16
Your SIM card	16
SIM card protection	17
PUK code	17
Your call credit	18
Topping up your credit	18
Credit validity	19
SIM card validity	19
Topping up from abroad	19
Calling when abroad	20
SMS (Short Message Service)	20
Number portability	21
Voicemail	21
Important numbers	23
Customer Service	23
Activation of your SIM card	24
General Terms and Conditions (French)	26

Getting started quickly

This package contains the following:

1. Your Ortel Mobile SIM card
2. This User Manual
3. The welcome letter

Your SIM card

Insert the SIM card into your mobile phone (please check the user manual, supplied with your mobile phone for instructions). Switch on your mobile phone and enter your Ortel Mobile default PIN code **0 0 0 0**. Then press **"OK"**. If your mobile phone displays **"SIM refused"**, your phone is probably equipped with a SIM lock. You can have this SIM lock removed by contacting your current mobile provider.

Before using your Ortel Mobile SIM card, you should first activate it. There are two ways to activate your SIM card:

1. You can go to our website www.ortelmobile.fr and click on SIM-Activation (available 24 hours a day and 7 days a week).

2. You can call our free Activation Hotline on **0805 904 803** (Monday to Sunday from 8:00am until 9:00 pm). Thanks to the free call credit you can make calls or send SMS messages immediately.

SIM card protection

We recommend that you protect your SIM card from abuse by specifying a new, personal PIN code, instead of the default PIN code **0 0 0 0**. You can choose a new PIN code as follows:

1. Enter *** * 0 4 *** followed by your current PIN code. The default PIN code is always **0 0 0 0**.
2. Enter ***** followed by your new four-digit PIN code; enter ***** again, re-enter your new PIN code, and close by entering **#**.
3. The SIM card will be blocked if you enter the PIN code incorrectly three times in a row. The screen will then display the message **"blocked"** or **"PIN incorrect"**.

You will need your PUK code to unblock the SIM card.

PUK code

Your PUK code is shown at the backside of the welcome letter. Consequently you should save this letter, since you will need this PUK code if you wish to change your PIN code and/or unblock the

SIM card after entering the PIN code incorrectly three times in a row.

1. Enter your PUK code.
2. Enter your new PIN code; re-enter your new PIN code.
3. Store your PUK code in a safe place, as you may need it again in the future.

Your call credit

When you have used up your call credit you can still receive incoming calls.

However, you will need to top up your credit before you can make outgoing calls. You can top up your credit with top up cards or e-vouchers which you can buy online or in different shops (check www.ortelmobile.fr to buy online or to find your nearest shop).

You can check your balance by using the following method: call **8 0 9** and you will hear the balance and validity of your remaining credit within a few seconds.

Topping up your credit

Topping up your Ortel Mobile credit is very simple. You can buy Ortel Mobile top up cards or e-vouchers and can go to our website www.ortelmobile.fr to buy top up vouchers. These specify a 16-digit code, which you will need to store in a safe place.

1. Call **8 0 5** from your mobile phone.

2. Follow the instructions in the menu to top up your call credit.
3. Enter the 16-digit code shown on your top up card or e-voucher and then press #.
4. Your call credit has now been topped up.

Credit validity

You can check the remaining period of validity by calling **8 0 9** from your mobile phone.

SIM card validity

If you don't call or send SMS messages for 3 months, your SIM card will lose validity. After this 3 months period, you have 29 days to top up. During these 29 days you will only be able to call emergency numbers and free service numbers, such as the top up number. You will still be able to receive calls. If you do not top up your call credit within this 29-day period, your mobile number will be withdrawn.

Topping up from abroad

When you are abroad it is possible that the short code 805 which you normally use when topping up your mobile phone, does not work. You can then call to **+33 171 087 805**. Enter the 16-digit top up code. This service is not free of charge and you need to have at least € 3,-remaining call credit to use this service while being abroad.

Calling when abroad

You can use your Ortel Mobile prepaid SIM card to make and receive calls from and to nearly every country. Please go to www.ortelmobile.fr for all the rates for making calls abroad, receiving calls from abroad. Make sure you have at least € 3,- of credit before you go abroad. To make a call from abroad, you need to dial the international country code (for France this is +33) before entering the number you wish to call.

SMS (Short Message Service)

Obviously, you can use Ortel Mobile to receive SMS messages free of charge,. Check the user manual supplied with your mobile phone to find out how you can send SMS messages.

When you insert your SIM card, you may be asked to enter the SMS box number.

This number is **+33 66 000 3000**. Check out the website www.ortelmobile.fr for current SMS rates. The cost charged to send SMS messages is deducted from your credit balance.

There is no minimum balance required for receiving SMS messages in France.

Unfortunately it is not yet possible to send and receive SMS messages when you are abroad.

Number Portability

When you buy the Ortel Mobile prepaid SIM pack, you receive a new mobile number. Should you prefer to keep your current mobile number from another provider, you can request Number Portability and have it transferred to your Ortel Mobile SIM card. Follow the next 3 steps to keep your old number:

1. Activate your Ortel Mobile SIM card
2. Contact your old provider to receive the **RIO** code
3. Call Customer Service **0980 980 803** to start the number portability procedure.

Voicemail

Callers can leave a voicemail for you if you are not accessible and/or do not answer your mobile phone. Voicemails are saved for 30 days. When a caller has left a voicemail, you will receive a SMS message to inform you about the call. You can listen to the voicemail by calling **8 0 8**. Your voicemail is activated automatically. You can set a personal message and password when you call your voicemail for the first time.

A personal message offers callers certainty that they did contact you. If you do not record a personal message, callers hear solely a standard message with your mobile number. You need the password to listen to your voicemail from abroad or from another telephone.

Follow the procedure below to listen to your voicemail when you are abroad:

1. Dial your own number
2. You will hear your welcome message, please press *
3. Enter your PIN code (you have to set your PIN code when you are in France)
4. You can hear your messages now

When you have listened to your messages you will come back to the main menu where it's possible to turn on or off your voicemail for example.

Calling your voicemail and listening to your messages will be € 0,15 and from abroad you will be charged the standard roaming rate.

Important numbers

In France:

Voicemail : **808** (€ 0,15 per minute)

Check your balance : **809**

Topping up : **805**

Customer Service : **803**

(waiting time free, then € 0.15 per minute from your Ortel Mobile).

From abroad:

Check your balance : **809**

Topping up : **+33 171 087 805**

Customer Service : **+33 980 980 803**

Customer Service

Ortel Mobile has its own Customer Service. If you have any questions or would like additional information, you can reach the Customer Service on **0980 980 803** (waiting time free, then price of a local call from a landline). When abroad, you can call the Customer Service on **+33 980 980 803**.

Activation of your SIM Card

If you want to activate your SIM card, you should call the free Activation Hotline on **0805 904 803**. The Activation Hotline cannot be reached from abroad. To activate your SIM card from abroad, you can go to the website www.ortelmobile.fr and click on activation Online. This service is available 24 hours a day and 7 days a week.

Our Customer Service opening hours are*:

Monday to Friday:

From 8:00 – 22:00 hours

Saturday & Sunday:

From 9:00 – 22:00 hours

Our customer service is closed during public holidays.

For General Terms and Conditions: www.ortelmobile.fr

*opening hours might change so please check www.ortelmobile.fr for the latest information.



votre connexion au monde

CONDITIONS GENERALES



www.ortelmobile.fr

CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE ORTEL MOBILE

en vigueur à partir du 12 avril 2011

1. OBJET

- 1.1 Les présentes « Conditions Générales » régissent les conditions selon lesquelles Ortel Mobile France, société en nom collectif au capital de 37 000 euros, RCS Bobigny 513 879 973, dont le siège est au 4 Allée de la Seine, 93200, Saint Denis, (« Ortel Mobile »), fournit à ses « Clients », via le réseau de Bouygues Télécom (l'« Opérateur »), des services de téléphonie mobile commercialisés sous la marque « Ortel Mobile » (les « Services »).
- 1.2 Les Conditions Générales sont complétées par les Conditions Générales de Vente Ortel Mobile (« CGV ») et les « Conditions Tarifaires » en vigueur à la date de souscription et disponibles sur le site Internet www.ortelmobile.fr (le « Site »). Ces documents, communiqués au Client lors de la Souscription, constituent l'intégralité du contrat conclu entre Ortel Mobile et le Client (le « Contrat »).

2. CHAMP D'APPLICATION – ACCEPTATION - IDENTIFICATION

- 2.1 L'offre Ortel Mobile est réservée aux personnes physiques résidant en France métropolitaine.
- 2.2 Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent Contrat, c'est à dire avoir la majorité légale, ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou disposer des pouvoirs l'habilitant à cet effet.

- 2.3 LE CLIENT EST INFORME ET ACCEPTE QU'EN DETACHANT LA CARTE SIM DE SON SUPPORT OU EN L'UTILISANT POUR EMETTRE UNE COMMUNICATION, IL ACCEPTE SANS RESERVE LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, DONT IL DECLARE AVOIR PRIS CONNAISSANCE ET DONT LES STIPULATIONS PREVALENT SUR TOUT AUTRE DOCUMENT.
- 2.4 En application des dispositions légales, le Client doit communiquer à Ortel Mobile son identité au moment de la souscription du Service. En cas de modification des données fournies à Ortel Mobile, le Client s'engage à en prévenir Ortel Mobile sous sept (7) jours, en mettant à jour son espace Client sur le Site ou en contactant le Service Client.

3. CARACTERISTIQUES DU SERVICE

- 3.1 Le Service permet au Client situé dans la zone de couverture de l'Opérateur d'émettre et de recevoir, via un téléphone mobile, des appels vocaux, des messages écrits (SMS), et des données, tels que précisés sur le Site. Le service d'envoi de SMS depuis l'étranger n'est pas disponible actuellement.
- 3.2 Le Client peut accéder au Service au moyen d'une carte SIM rattachée à un compte de crédit de communication rechargeable, à laquelle est associé un numéro d'appel attribué par Ortel Mobile (la « carte SIM Ortel Mobile »).
- 3.3 La Carte SIM Ortel Mobile peut être acquise seule ou dans un pack incluant un téléphone portable.
- 3.4 Ortel Mobile se réserve le droit de limiter le nombre maximal de cartes SIM et de lignes fournies par Client.
- 3.5 La Carte SIM Ortel Mobile doit être activée en remplissant un formulaire prévu à cet effet sur le Site ou en appelant le Service Client pour communiquer les informations nécessaires.
- 3.6 La Carte SIM Ortel Mobile doit être activée dans un délai de trois (3) mois et vingt neuf (29) jours à compter de son achat. A défaut, le

- Contrat sera résilié de plein droit, et le numéro de téléphone et le crédit de communication seront définitivement perdus.
- 3.7 La durée de validité d'une Carte SIM Ortel Mobile activée est de trois (3) mois et vingt neuf (29) jours. Au-delà de cette période, le Contrat sera résilié de plein droit, et le numéro de téléphone sera définitivement perdu, sauf si pendant les 30 jours suivants le Client a rechargé son compte Ortel Mobile. Pendant ces 30 jours, le Client peut appeler les numéros gratuits, les numéros pour les cas d'urgence et le numéro du service de rechargement de son crédit. Le Client peut aussi continuer à recevoir des appels.
 - 3.8 Afin de pouvoir émettre et recevoir des communications au moyen du Service, le Client doit insérer la Carte SIM Ortel Mobile dans un téléphone portable compatible avec le réseau de l'Opérateur (UMTS ou bi-modes GSM 900/1800 - UMTS), et composer le code PIN fourni par Ortel Mobile. La composition de trois codes PIN erronés à la suite entraîne le blocage de la Carte SIM Ortel Mobile. Le Client pourra la réinitialiser en tapant le code PUK (disponible sur la carte SIM, dans son espace Client sur le Site, ou auprès du Service Client).
 - 3.9 La continuité du Service est assurée par l'utilisation de la ligne et par le rechargement du crédit de communication associé à la Carte SIM Ortel Mobile. Le Client doit donc utiliser régulièrement sa ligne et veiller à disposer en permanence d'un crédit de communication valide afin d'éviter toute interruption de Service.
 - 3.10 La propriété de la carte SIM n'est pas transférée au Client. Ortel Mobile pourra à tout moment remplacer la carte SIM pour des raisons techniques et/ou pour améliorer le Service. Dans ce cas, la carte SIM devra être détruite par le Client dès réception de la carte de substitution.
 - 3.11 Le Client est responsable de la conservation de sa carte SIM. Toute utilisation de la carte SIM par le Client ou un tiers se fait sous la seule responsabilité du Client.

3.12 Le Client doit informer immédiatement Ortel Mobile en cas de perte ou de vol de sa Carte SIM Ortel Mobile. En cas de vol, le Client s'engage à envoyer dans les meilleurs délais au Service Client une copie du procès-verbal de déclaration de vol effectué auprès des autorités compétentes et précisant le numéro IMEI (code d'identification) de son téléphone portable. Toute utilisation de la Carte SIM Ortel Mobile avant la réception par Ortel Mobile de la notification de perte ou de vol reste à la charge et sous la responsabilité du Client, et ne peut donner lieu à indemnisation. Par ailleurs, Ortel Mobile ne saurait être responsable en cas de suspension suite à une notification de perte ou de vol reçue par Ortel Mobile et n'émanant pas du Client.

4. AUTRES PRESTATIONS

Le Client peut demander à Ortel Mobile le blocage de son compte, la désactivation temporaire du service, une nouvelle Carte SIM Ortel mobile ou de nouveaux codes. Le prix de ces prestations est indiqué dans les Conditions Tarifaires ou en appelant le Service Client.

5. PRIX ET PAIEMENT - RECHARGEMENT

- 5.1 Le prix de la Carte SIM Ortel Mobile et le crédit de communication éventuellement inclus sont mentionnés sur www.ortelmobile.fr.
- 5.2 Les communications émises par le Client, et celles reçues par lui lorsqu'il se situe hors de France métropolitaine (roaming), sont décomptées de son crédit de communication aux tarifs précisés sur www.ortelmobile.fr.
- 5.3 Tout crédit de communication est perdu s'il n'est pas utilisé pendant sa durée de validité. La durée de validité du crédit de

communication dépend du montant de la recharge : 5 € = 21 jours de validité du crédit, 10 € = 28 jours de validité du crédit, 20 € = 42 jours de validité du crédit.

- 5.4 Le Client peut à tout moment vérifier son crédit de communication disponible en appelant le 809 depuis sa ligne Ortel Mobile.
- 5.5 Lorsque le solde du crédit de communication de la Carte SIM Ortel Mobile est épuisé ou que sa durée de validité a expiré, le Client ne peut plus émettre de communications au moyen du Service jusqu'à ce qu'il ait rechargé son compte. En revanche, il peut continuer à appeler les numéros d'urgence, le service de rechargement et sa messagerie vocale depuis la France métropolitaine, et à recevoir des appels en France métropolitaine jusqu'à la fin de la durée de validité de sa Carte SIM Ortel Mobile, telle que précisée à l'article 3.6 ci-dessus.
- 5.6 Le crédit de communication de la Carte SIM Ortel Mobile peut être rechargé par une carte de recharge ou un bon électronique.
- 5.7 Les montants minimal et maximal des rechargements et des incréments sont indiqués sur www.ortelmobile.fr.
- 5.8 Le crédit de communication rechargé est ajouté au solde du crédit de la Carte SIM Ortel Mobile, et la validité du nouveau crédit de communication dépend du montant de la recharge : 5 € = 21 jours de validité du crédit, 10 € = 28 jours de validité du crédit, 20 € = 42 jours de validité du crédit.
- 5.9 L'activation d'un crédit de communication doit intervenir dans le délai indiqué au Client lors de son acquisition. A défaut, le Client perdra définitivement ce crédit.
- 5.10 Les données enregistrées par Ortel Mobile et/ou l'Opérateur et relatives à l'utilisation du Service (notamment la durée des appels) font foi jusqu'à preuve contraire.

6. LIMITATIONS ET OBLIGATIONS RELATIVES A L'UTILISATION DU SERVICE

- 6.1 Le Client doit utiliser le Service dans le respect des lois et de la réglementation en vigueur, et conformément à l'usage pour lequel il a été conçu, c'est-à-dire à des fins personnelles et non lucratives.
- 6.2 Le Client s'engage à utiliser le Service avec un téléphone agréé conformément aux dispositions du code des postes et communications électroniques.
- 6.3 Le Client n'est pas autorisé à revendre ou céder le Service.
- 6.4 Le Client est responsable des sommes dues en application du Contrat, notamment au titre du rechargement de son crédit de communications.
- 6.5 Le Client n'est pas autorisé à utiliser des boîtiers radios en émission et/ou en réception. Il est également interdit d'utiliser le Service à des fins de voix sur IP (utilisation d'Internet comme moyen de transmission des appels téléphoniques), de peer to peer, de newsgroups (services de partage entre utilisateurs de ressources mises à disposition par l'un d'eux ou un serveur sur le réseau) et/ou de M2M (échange d'informations par SMS, data CSD, data haut débit, entre deux cartes SIM équipant des machines autres que des téléphones et des micro-ordinateurs) de streaming, et/ou d'émission en masse et automatique de communications vocales, messages ou données.
- 6.6 Le Client est informé que le stockage, l'utilisation, la transmission et la réception de tout contenu dans le cadre du Service sont effectués sous sa seule responsabilité. Ortel Mobile n'est pas responsable des contenus disponibles sur le réseau Internet ou WAP et non fournis par Ortel Mobile.
- 6.7 Le Client reconnaît et accepte que dans la mesure où Internet n'est pas un réseau sécurisé, il lui incombe de prendre toutes

mesures utiles pour se prémunir contre les virus ou les intrusions de tiers. Toute transmission par ce biais de données qu'il estime confidentielles se fera à ses risques et périls.

- 6.8 Le Client s'interdit d'utiliser le Service afin de porter atteinte aux droits de tiers (notamment par le biais de consultation ou de téléchargement de contenus illégaux).

7. NIVEAU ET QUALITE DU SERVICE

- 7.1 Ortel Mobile s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service, étant rappelé que les communications sont acheminées par l'Opérateur.
- 7.2 En cas de panne, d'interruption ou de dysfonctionnement du Service, Ortel Mobile fera ses meilleurs efforts pour y remédier dans les plus brefs délais.
- 7.3 En cas d'interruption totale du Service supérieure à deux (2) heures, le Client peut, sur demande écrite au Service Client, être indemnisé sous la forme d'un crédit de communications correspondant au montant de sa dernière recharge divisé par sa durée de validité (en jours) et multiplié par la durée de l'incident (en jours).
- 7.4 La responsabilité d'Ortel Mobile est expressément exclue et aucune indemnisation ne sera due dans les cas suivants :
- Utilisation par le Client d'un téléphone non compatible avec le Service ou dysfonctionnements provenant du téléphone du Client (sauf téléphone inclus dans le pack Ortel Mobile et sous garantie),
 - Utilisation non conforme du Service ou de la carte SIM par le Client et/ou ses correspondants,
 - Utilisation du Service par une personne non autorisée en l'absence de notification de la perte ou du vol de la carte SIM à

- Ortel Mobile ou préalablement à cette notification,
- Perturbations de la transmission des signaux radioélectriques,
 - Perturbations, indisponibilité et/ou interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux de radiotéléphonie publique fournis et exploités par des opérateurs tiers,
 - Perturbations, indisponibilité et/ou interruption de prestations accessibles au moyen du Service et fournies indépendamment par des tiers, les éventuelles réclamations à ce titre devant être directement adressées au prestataire concerné,
 - Suspension du service en application du présent Contrat,
 - Survenance d'un cas de force majeure, telle que reconnue par la jurisprudence française.

7.5 Ortel Mobile ne saurait en aucun cas être tenu de réparer les pertes de données ou les dommages indirects subis par le Client.

8. SUSPENSION DU SERVICE

Ortel Mobile peut restreindre ou suspendre le Service, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- Deux (2) jours après une relance restée infructueuse en cas d'absence ou de fausse déclaration du Client relative à son identité,
- Deux (2) jours après une mise en demeure restée infructueuse en cas de non-respect de l'une quelconque des obligations ou interdictions prévues à l'article 6 des présentes,
- Immédiatement en cas d'utilisation d'un téléphone, d'une technique ou d'une technologie qui porte atteinte ou risque de

- porter atteinte au bon fonctionnement du réseau de l'Opérateur,
- Immédiatement en cas de fraude ou de tentative de fraude du Client.

9. DUREE ET RESILIATION

9.1 Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

9.2 Le Contrat pourra être résilié par Ortel Mobile dans les cas suivants :

- Sans préavis, en application des articles 3.8 et 5.4 des présentes Conditions Générales ;
- Dix (10) jours après la suspension ou la restriction de la ligne conformément à l'article 8 des présentes, si la cause de la suspension ou de la restriction n'a pas disparu ;
- Dans l'éventualité où Ortel Mobile ne serait plus titulaire du droit de fournir le Service.

9.3 La résiliation du Contrat entraîne la désactivation définitive et immédiate de la Carte SIM. Le Client ne peut plus ni émettre ni recevoir des communications au moyen du Service et il perd définitivement tout crédit de communication éventuellement restant. Sauf en cas de portabilité sortante, le Client perd définitivement l'usage du numéro associé à sa Carte SIM Ortel Mobile. Le Client reste tenu envers Ortel Mobile de toute obligation de paiement ayant pris naissance avant la résiliation.

10. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

10.1 Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978, Ortel Mobile met en œuvre les mesures

techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel relatives au Client.

- 10.2 Les informations demandées lors de la souscription sont obligatoires et nécessaires à la fourniture du Service et à la gestion du Contrat. Le Client s'engage à fournir à Ortel Mobile des données sincères, complètes et exactes.
- 10.3 Ortel Mobile s'engage à n'utiliser les informations à caractère personnel relatives au Client qu'aux seules fins de la fourniture du Service et de la gestion du Contrat. Ces informations pourront, dans certains cas, être communiquées à des sous-traitants d'Ortel Mobile, liés à Ortel Mobile par une obligation de confidentialité, et qui ne sont autorisés à les utiliser que pour les seules fins mentionnées ci-dessus.
- 10.4 Ortel Mobile pourra utiliser les données communiquées par le Client afin de lui faire part des promotions, avantages, nouvelles offres et nouveaux contenus et services proposés par Ortel Mobile. De plus, les données peuvent être utilisées à des fins d'étude et d'analyse par le service marketing de Ortel Mobile.
- 10.5 Ortel Mobile peut être amené à transférer les données personnelles des Clients à des prestataires situés hors de l'Union Européenne (Mexique et Maroc), pour les besoins de la fourniture du Service. Ces transferts et ces traitements sont réalisés dans des conditions garantissant un niveau de protection adéquat au regard de la loi « informatique et libertés ».
- 10.6 Le Client est informé que ses appels téléphoniques au Service Client pourront être écoutés et/ou enregistrés, de manière occasionnelle et aléatoire, à des fins exclusives de formation des télé-conseillers, de contrôle de qualité et/ou de preuve.
- 10.7 Conformément à l'article R10 du code des Postes et Communications Electroniques, le Client dispose du droit de figurer gratuitement sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée. Il peut le demander auprès du Service Client.
- 10.8 Conformément à la loi « informatique et libertés », le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, relatif

aux données personnelles le concernant. Ce droit peut être exercé auprès du Service Client en justifiant de son identité. Le Client peut accéder directement à ses données et les rectifier en se connectant à son espace Client sur le Site.

11. PORTABILITE DU NUMERO

11.1 Portabilité entrante

Lors de sa souscription du Service, le Client peut demander à conserver le numéro de téléphone mobile dont il est déjà titulaire au titre d'un contrat avec un autre opérateur en France métropolitaine.

Pour conserver son numéro, le Client doit, au moment de la souscription, indiquer à Ortel Mobile son Relevé d'Identité Opérateur ou « RIO » (disponible auprès de son ancien opérateur) et le numéro qu'il souhaite conserver. En communiquant son RIO, le Client donne mandat à Ortel Mobile pour effectuer le portage de son numéro et résilier le contrat qui le lie à son ancien opérateur mobile. La résiliation du contrat avec l'ancien opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans que le Client ne soit pour autant dispensé des obligations lui incombant au titre de ce contrat.

La portabilité est réalisée sous réserve des conditions suivantes :

- Le Client doit être le titulaire de la ligne dont il demande le portage ou être dûment mandaté par son titulaire ;
- La ligne concernée doit être active le jour du portage ;
- le numéro concerné ne doit pas avoir déjà fait l'objet d'une autre demande de portabilité ;
- le contrat relatif au numéro concerné ne doit pas être résilié ou avoir déjà fait l'objet d'une demande de résiliation en cours de traitement.

Le Client bénéficie d'un numéro de téléphone temporaire qui lui permet d'utiliser immédiatement le Service en attendant le portage. Le processus de portage est déclenché par l'activation de la Carte SIM Ortel Mobile. Si tous les critères d'éligibilité sont remplis, le portage du numéro sera effectué entre 7 et 10 jours après l'activation de la Carte SIM Ortel Mobile, sauf si le Client a demandé un délai plus long (dans la limite de soixante (60) jours). La date du portage sera communiquée au Client par SMS. En cas d'inéligibilité de la demande, le Client en est informé dans les meilleurs délais. Dans ce cas, ou en cas d'annulation de la demande de portage, le Contrat restera valable, et le Client continuera à bénéficier du Service avec le numéro attribué par Ortel Mobile. Il appartiendra alors au Client d'effectuer, le cas échéant, les formalités de résiliation auprès de son ancien opérateur.

11.2 Portabilité sortante

Si le Client souhaite résilier le Contrat tout en conservant le numéro dont il bénéficie dans la cadre du Service, il doit souscrire à l'option de portabilité du numéro auprès de l'opérateur de son choix, qui se chargera du portage du numéro et de la résiliation du Contrat. Ortel Mobile pourra refuser le portage si les conditions d'éligibilité précisées à l'article 11.1 ci-dessus ne sont pas remplies.

11.3 Transmission de données au GIE EGP

Le Client est informé qu'en cas de demande de conservation, son numéro sera transmis au GIE EGP pour en permettre le portage. Conformément aux dispositions de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, relatif aux informations à caractère personnel le concernant. Ce droit peut être exercé auprès du Service Client d'Ortel Mobile et auprès du GIE selon les modalités indiquées sur le site www.portabilite.org.

12. SERVICE CLIENTS

12.1 Le Service Clients est accessible de la manière suivante :

- Par téléphone, en composant le 803 à partir d'une ligne Ortel Mobile (temps d'attente gratuit puis 0,15 €/minute), ou le 0980 980 803 depuis un poste fixe (temps d'attente gratuit puis prix d'un appel local);
- Par courrier électronique, à support@ortelmobile.fr ou en remplissant le formulaire en ligne sur le Site.

12.2 Toute réclamation éventuelle doit être adressée au Service Client.

13. CESSION

13.1 Le Client ne pourra céder ou transférer sa Carte SIM à un tiers sans l'accord préalable et écrit d'Ortel Mobile.

13.2 Ortel Mobile pourra transférer librement tout ou partie de ses obligations au titre du présent Contrat, sous réserve d'en informer préalablement le Client et obtenir l'engagement du cessionnaire de respecter le Contrat.

14. DROIT APPLICABLE

Le Contrat est régi par le droit français.

ORTEL MOBILE FRANCE SAS

Ortel Mobile est une marque enregistrée du groupe Ortel Mobile Holding BV, auquel appartient Ortel Mobile France SAS.

Ortel Mobile SAS

4 allée de Seine
93200 Saint-Denis
France