

Orange Mobile : Motifs légitimes de résiliation.

Motif de résiliation	Justificatif à fournir
Adresse du titulaire de l'abonnement non couverte par le réseau Orange France suite à acquisition	La demande doit être faite dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date de mise en service. Vérification sur Vasco de la couverture, pas de demande de justificatifs, produits en point de ventes. La résiliation prend effet 10 jours après la date du premier appel signalant l'absence de couverture. L'absence de couverture 2G (ou EDGE pour IEW) est le motif recevable de résiliation, la résiliation pour absence de couverture 3G est à refuser (en particulier dans le cas des forfaits IEW).
<p>Voix ou Data : Déménagement de la résidence principale du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau d'Orange France.</p> <p>Déménagement de la résidence principale du titulaire à l'étranger (donc zone non couverte par le réseau d'orange France).</p> <p>2 pièces justificatives sont nécessaires</p>	<p>La demande de résiliation doit être faite dans un délai maximum de 7 jours à compter de la date du déménagement. La résiliation prendra effet 10 jours après la réception des pièces justificatives.</p> <p>L'absence de couverture 2G (ou EDGE pour IEW) est le motif recevable de résiliation, la résiliation pour absence de couverture 3G est à refuser (en particulier dans le cas des forfaits IEW).</p> <p>A/ Justificatifs de résidence principale en France (liste non exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bail ou Quitance de loyer ou facture d'électricité, facture de Gaz (...) au nom du titulaire de la ligne à la nouvelle adresse. - Et Certificat de résidence (délivré par la mairie) ou Avis d'imposition. <p>B/ Justificatifs de résidence principale à l'étranger (Liste non exhaustive, document en français, ou avec traduction certifiée) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Certificat résidence principale étranger (ne pas accepter une attestation venant d'un particulier, il faut une attestation d'une mairie, d'un service social...) - Avis d'imposition à l'étranger - Bail location > à 6 mois - Facture d'un déménagement pour l'étranger <p>* Cas particulier pour les étudiants: minimum 1 an d'études</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il faut plus d'un an pour justifier d'un cursus à l'étranger - Attestation d'inscription à l'université, d'une école... et qu'il soit indiqué sur l'attestation en vue de quel diplôme (exemple thèse à l'étranger en général il y a minimum 3 ans d'études) <p>C/ Refus de certains justificatifs :</p> <p>Passeport, billet d'avion aller dans un pays ne suffisent pas à prouver que le client s'y installe.</p>
<p>ADSL by Orange Mobile : déménagement de la résidence principale du Client à l'extérieur d'une Zone de couverture</p> <p>2 pièces justificatives sont nécessaires</p>	<p>La demande de résiliation doit être faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement. La résiliation prend effet 7 jours après la réception des pièces justificatives. Les pièces justificatives recevables sont les mêmes que pour Voix ou Data ci-dessus.</p> <p>Cas particulier : le cas d'une personne s'installant dans une habitation ayant déjà une installation ADSL (cas par exemple d'un étudiant retournant chez ses parents) : accepter la résiliation sans frais.</p>
Handicap physique incompatible avec l'utilisation d'internet (ADSL By OM) d'un service ou d'un terminal mobile	Justificatif médical prouvant l'impossibilité d'utiliser le service (cécité, paralysie etc...)
Mise en détention dans un établissement pénitentiaire	Justificatif de résidence en milieu carcéral (pas de durée minimal d'incarcération)
Surendettement du client, Faillite personnelle	Traitement exclusivement effectué par le service recouvrement (Se référer à la procédure Recouvrement concernée : service mutualisé sur un seul service recouvrement pour toute la France)
Redressement ou liquidations Judiciaires	Traitement exclusivement effectué par le service recouvrement (Se référer à la procédure Recouvrement concernée : service mutualisé sur un seul service recouvrement pour toute la France)
Hausse tarifaire	Vérification que le client est éligible
Cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la cour de cassation, affectant le client	Justificatif de la cour de cassation
Sont non recevables	
Les cessations d'activité pour les entreprises	C'est en effet une décision de la société elle-même, elle assume toutes les conséquences de sa décision
Le chômage	
Les hospitalisations	
Les envois en missions (militaires en particulier)	Par essence, l'envoi se fait pour une durée précise, il ne s'agit pas d'un changement d'adresse principale