



# le contrat mobile Orange

## Conditions particulières d'abonnement

Orange SA au capital de 10 595 541 532 € - 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris.

n° d'appel Orange : \_\_\_\_\_ portage du \_\_\_\_\_  
(prévu le \_\_\_\_\_ avec RIO \_\_\_\_\_)

cachet du distributeur

n° client : \_\_\_\_\_ n° de commande : \_\_\_\_\_  
point de vente : \_\_\_\_\_ service clients : \_\_\_\_\_ vous êtes déjà un client Orange

**titulaire du contrat** Madame  Mademoiselle  Monsieur  société  autre

nom/prénom ou raison sociale : \_\_\_\_\_

adresse : \_\_\_\_\_

code postal : \_\_\_\_\_ ville : \_\_\_\_\_ pays : \_\_\_\_\_

téléphone : \_\_\_\_\_ télécopie : \_\_\_\_\_ adresse e-mail : \_\_\_\_\_

SIREN/SIRET/RCS : \_\_\_\_\_ APE/NAF : \_\_\_\_\_

nom contact : \_\_\_\_\_

### pièces justificatives

nom/prénom : \_\_\_\_\_

type pièce d'identité : \_\_\_\_\_ n° pièce d'identité : \_\_\_\_\_

date de naissance : \_\_\_\_\_ ville : \_\_\_\_\_ département : \_\_\_\_\_

justificatif de domicile  Kbis  pouvoir  chèque annulé  RIB  personne de droit public

### caractéristiques de l'abonnement

n° carte SIM : \_\_\_\_\_ n° IMEI : \_\_\_\_\_

formule d'abonnement : \_\_\_\_\_

Pour toute modification de votre forfait ou de vos options, contactez votre service clients ou rendez-vous sur orange.fr

jour de réinitialisation pour les forfaits : \_\_\_\_\_ **mode de paiement des factures :** \_\_\_\_\_

n° de chèque ou CB fourni : \_\_\_\_\_ montant du dépôt de garantie si exigé : \_\_\_\_\_ euro(s)

Je reconnais avoir reçu les Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange et, le cas échéant, les Conditions spécifiques relatives aux offres ou options éventuellement souscrites, ainsi que la fiche tarifaire de l'offre mobile et en avoir pris connaissance. Je reconnais également avoir pris connaissance des informations relatives au droit à paraître dans les annuaires et services de renseignements ainsi que de la possibilité de confier mes services d'itinérance depuis l'Union européenne à un fournisseur alternatif si une telle offre existe. La durée de mon contrat est stipulée dans l'article Durée du Contrat des Conditions générales. En cas de demande de portabilité, je reconnais avoir pris connaissance des conditions relatives à la portabilité et au mandat que je confie à Orange. En cas de souscription à une offre Orange Open, je reconnais également avoir reçu et accepté les conditions figurant sur l'annexe du présent contrat ainsi que les Conditions spécifiques de l'offre.

Fait à : \_\_\_\_\_ Le : \_\_\_\_\_

**SIGNATURE >**

**Mandat de prélèvement SEPA** En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez Orange à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions d'Orange. Vous acceptez qu'Orange vous prélève à 10 jours à compter de la date d'émission de la facture. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

**NOM ET ADRESSE DU PAYEUR**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Numéro d'appel (à remplir par le client)

**NOM DU CRÉANCIER**

Orange

SIRET 380 129 866 46850

\_\_\_\_\_  
Numéro client (à remplir par Orange)

ICS : FR18ZZZ002305

**Coordonnées IBAN du compte à débiter**

\_\_\_\_\_

Code BIC :

Identification du mandat (à remplir par Orange)	Type de paiement
Référence Unique du mandat _____	Récurrent

Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données vous concernant en écrivant à : Orange Service Clients - Gestion des données personnelles - 33734 Bordeaux Cedex 9 (indiquer vos nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et joindre un justificatif d'identité).

Fait à : \_\_\_\_\_ Le : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / 20.....

OMTCP

Signature



# le contrat mobile Orange

## Conditions particulières d'abonnement

Orange SA au capital de 10 595 541 532 € - 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris.

n° d'appel Orange : \_\_\_\_\_ portage du \_\_\_\_\_  
(prévu le \_\_\_\_\_ avec RIO \_\_\_\_\_)

cachet du distributeur

n° client : \_\_\_\_\_ n° de commande : \_\_\_\_\_  
point de vente : \_\_\_\_\_ service clients : \_\_\_\_\_ vous êtes déjà un client Orange

titulaire du contrat Madame  Mademoiselle  Monsieur  société  autre

nom/prénom ou raison sociale : \_\_\_\_\_

adresse : \_\_\_\_\_

code postal : \_\_\_\_\_ ville : \_\_\_\_\_ pays : \_\_\_\_\_

téléphone : \_\_\_\_\_ télécopie : \_\_\_\_\_ adresse e-mail : \_\_\_\_\_

SIREN/SIRET/RCS : \_\_\_\_\_ APE/NAF : \_\_\_\_\_

nom contact : \_\_\_\_\_

### pièces justificatives

nom/prénom : \_\_\_\_\_

type pièce d'identité : \_\_\_\_\_ n° pièce d'identité : \_\_\_\_\_

date de naissance : \_\_\_\_\_ ville : \_\_\_\_\_ département : \_\_\_\_\_

justificatif de domicile  Kbis  pouvoir  chèque annulé  RIB  personne de droit public

### caractéristiques de l'abonnement

n° carte SIM : \_\_\_\_\_ n° IMEI : \_\_\_\_\_

formule d'abonnement : \_\_\_\_\_

Pour toute modification de votre forfait ou de vos options, contactez votre service clients ou rendez-vous sur orange.fr

jour de réinitialisation pour les forfaits : \_\_\_\_\_ mode de paiement des factures : \_\_\_\_\_

n° de chèque ou CB fourni : \_\_\_\_\_ montant du dépôt de garantie si exigé : \_\_\_\_\_ euro(s)

Je reconnais avoir reçu les Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange et, le cas échéant, les Conditions spécifiques relatives aux offres ou options éventuellement souscrites, ainsi que la fiche tarifaire de l'offre mobile et en avoir pris connaissance. Je reconnais également avoir pris connaissance des informations relatives au droit à paraître dans les annuaires et services de renseignements ainsi que de la possibilité de confier mes services d'itinérance depuis l'Union européenne à un fournisseur alternatif si une telle offre existe. La durée de mon contrat est stipulée dans l'article Durée du Contrat des Conditions générales. En cas de demande de portabilité, je reconnais avoir pris connaissance des conditions relatives à la portabilité et au mandat que je confie à Orange. En cas de souscription à une offre Orange Open, je reconnais également avoir reçu et accepté les conditions figurant sur l'annexe du présent contrat ainsi que les Conditions spécifiques de l'offre.

Fait à : \_\_\_\_\_ Le : \_\_\_\_\_

**SIGNATURE >**

**Mandat de prélèvement SEPA** En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez Orange à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions d'Orange. Vous acceptez qu'Orange vous prélève à 10 jours à compter de la date d'émission de la facture. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

NOM ET ADRESSE DU PAYEUR

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Numéro d'appel (à remplir par le client)

\_\_\_\_\_

NOM DU CRÉANCIER

Orange

SIRET 380 129 866 46850

Numéro client (à remplir par Orange)

\_\_\_\_\_

ICS : FR18ZZZ002305

Coordonnées IBAN du compte à débiter

\_\_\_\_\_

Code BIC :

Identification du mandat (à remplir par Orange)	Type de paiement
Référence Unique du mandat _____	Récurrent

Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données vous concernant en écrivant à : Orange Service Clients - Gestion des données personnelles - 33734 Bordeaux Cedex 9 (indiquer vos nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et joindre un justificatif d'identité).

Fait à : \_\_\_\_\_ Le : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / 20\_\_\_\_\_

OMTCP

Signature



# le contrat mobile Orange

## Conditions particulières d'abonnement

Orange SA au capital de 10 595 541 532 € - 78 rue Olivier de Serres 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris.

n° d'appel Orange : \_\_\_\_\_ portage du \_\_\_\_\_  
(prévu le \_\_\_\_\_ avec RIO \_\_\_\_\_)

n° client : \_\_\_\_\_ n° de commande : \_\_\_\_\_

point de vente : \_\_\_\_\_ service clients : \_\_\_\_\_ vous êtes déjà un client Orange

**titulaire du contrat** Madame  Mademoiselle  Monsieur  société  autre

nom/prénom ou raison sociale : \_\_\_\_\_

adresse : \_\_\_\_\_

code postal : \_\_\_\_\_ ville : \_\_\_\_\_ pays : \_\_\_\_\_

téléphone : \_\_\_\_\_ télécopie : \_\_\_\_\_ adresse e-mail : \_\_\_\_\_

SIREN/SIRET/RCS : \_\_\_\_\_ APE/NAF : \_\_\_\_\_

nom contact : \_\_\_\_\_

### pièces justificatives

nom/prénom : \_\_\_\_\_

type pièce d'identité : \_\_\_\_\_ n° pièce d'identité : \_\_\_\_\_

date de naissance : \_\_\_\_\_ ville : \_\_\_\_\_ département : \_\_\_\_\_

justificatif de domicile  Kbis  pouvoir  chèque annulé  RIB  personne de droit public

### caractéristiques de l'abonnement

n° carte SIM : \_\_\_\_\_ n° IMEI : \_\_\_\_\_

formule d'abonnement : \_\_\_\_\_

Pour toute modification de votre forfait ou de vos options, contactez votre service clients ou rendez-vous sur orange.fr

jour de réinitialisation pour les forfaits : \_\_\_\_\_ **mode de paiement des factures :** \_\_\_\_\_

n° de chèque ou CB fourni : \_\_\_\_\_ montant du dépôt de garantie si exigé : \_\_\_\_\_ euro(s)

Je reconnais avoir reçu les Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange et, le cas échéant, les Conditions spécifiques relatives aux offres ou options éventuellement souscrites, ainsi que la fiche tarifaire de l'offre mobile et en avoir pris connaissance. Je reconnais également avoir pris connaissance des informations relatives au droit à paraître dans les annuaires et services de renseignements ainsi que de la possibilité de confier mes services d'itinérance depuis l'Union européenne à un fournisseur alternatif si une telle offre existe. La durée de mon contrat est stipulée dans l'article Durée du Contrat des Conditions générales. En cas de demande de portabilité, je reconnais avoir pris connaissance des conditions relatives à la portabilité et au mandat que je confie à Orange. En cas de souscription à une offre Orange Open, je reconnais également avoir reçu et accepté les conditions figurant sur l'annexe du présent contrat ainsi que les Conditions spécifiques de l'offre.

Fait à : \_\_\_\_\_ Le : \_\_\_\_\_

**SIGNATURE >**

**Mandat de prélèvement SEPA** En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez Orange à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions d'Orange. Vous acceptez qu'Orange vous prélève à 10 jours à compter de la date d'émission de la facture. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.

NOM ET ADRESSE DU PAYEUR
_____
_____
_____

\_\_\_\_\_  
Numéro d'appel (à remplir par le client)

NOM DU CRÉANCIER
Orange
SIRET 380 129 866 46850

**Coordonnées IBAN du compte à débiter**

\_\_\_\_\_  
Numéro client (à remplir par Orange)

ICS : FR18ZZZ002305

Code BIC :

\_\_\_\_\_

Identification du mandat (à remplir par Orange)	Type de paiement
Référence Unique du mandat _____	Récurrent

Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données vous concernant en écrivant à : Orange Service Clients - Gestion des données personnelles - 33734 Bordeaux Cedex 9 (indiquer vos nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et joindre un justificatif d'identité).

Fait à : \_\_\_\_\_ Le : ..... / ..... / 20.....

OMTCP

Signature

# Découvrez le contrat de l'offre mobile Orange !

Madame, Monsieur,

Vous vous apprêtez à signer votre contrat d'abonnement à une offre mobile avec Orange. Nos vendeurs et nos conseillers clients sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions. Nous avons souhaité cependant vous apporter un éclairage rapide sur le contenu du contrat d'Orange, opérateur de téléphonie mobile, en listant ci-dessous les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute confiance.

## Que vous propose le contrat Orange ?

- Un accès à de nombreux services Orange tels que la messagerie vocale ou les SMS si vous disposez d'un mobile compatible et des offres d'accès internet en mobilité.
- De multiples forfaits, abonnements et options déclinés dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange.
- Un service « suivi conso » disponible gratuitement en composant le #123# directement depuis votre mobile, si celui-ci est compatible ou en appelant le 0 800 100 740 pour les clients disposant d'une offre d'accès internet en mobilité.

## Comment souscrire un contrat Orange ?

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 RIB bancaire ou postal, 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 avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon l'offre que vous avez souscrite. Lorsqu'il est conclu avec une période initiale d'engagement, elle est au minimum d'un an, mais peut varier en fonction de l'offre que vous avez choisie. Cependant, vous pouvez mettre fin à tout moment à votre contrat Orange par simple appel à votre service clients, nonobstant le paiement des éventuelles redevances dues en cas de résiliation avant la fin de la période minimale d'engagement initiale. 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, avec ou sans forfait, ainsi que des communications passées avec votre carte SIM/USIM.

Si vous résiliez avant la fin de votre période minimum d'engagement, vous restez redevable des redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période. Si votre période d'engagement minimum est supérieure à douze (12) mois et si la résiliation anticipée du contrat intervient avant le douzième (12<sup>e</sup>) mois, celle-ci donne lieu au paiement des redevances d'abonnement dues au titre des mois restant jusqu'au douzième (12<sup>e</sup>) mois inclus et au paiement du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période d'engagement résiduelle, à compter du treizième (13<sup>e</sup>) mois. Si votre période d'engagement minimum est supérieure à douze (12) mois et si la résiliation anticipée du contrat intervient après le douzième (12<sup>e</sup>) mois, celle-ci donne lieu au paiement du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période d'engagement résiduelle, à compter du treizième (13<sup>e</sup>) mois (voir l'article « Résiliation à l'initiative du client »).

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 d'Orange (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 tarifs 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 »).

Cependant, à tout moment vous pourrez obtenir la fiche tarifaire en vigueur en vous rendant dans le point de vente le plus proche, en appelant votre service clients (communication incluse dans le forfait) ou sur le site orange.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 de l'offre mobile Orange en vigueur (voir l'article « Changement d'offre ») ou dans les conditions et tarifs propres à certaines offres.

## Comment payer ma facture Orange ?

Chaque mois vous recevrez une facture que vous réglerez soit par prélèvement automatique, soit par chèque, TIP ou carte bancaire. Si vous souhaitez une facture détaillée de vos appels, elle vous sera adressée gratuitement sur simple demande à votre service clients, pour une période de quatre (4) mois consécutifs (arrêté ministériel du 01/02/02).

## Comment contacter le service clients Orange ?

À tout moment, si vous avez des questions sur votre abonnement, le SAV, vos factures..., le service clients Orange mobile est à votre disposition par téléphone ou sur le site orange.fr – Pour les abonnés Orange, le service clients est accessible au 700 depuis un mobile (prix variable selon l'offre choisie, voir fiche tarifaire en vigueur) ou au 3970 depuis un fixe (tarif d'une communication locale depuis une ligne fixe Orange ; depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs ; pour le détail du coût d'une communication locale, consultez la fiche tarifaire de l'Opérateur). Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit si vous appelez le 700 depuis notre réseau à partir de votre mobile Orange ou le 3970 depuis une ligne fixe Orange, en France métropolitaine. 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 Orange !

Ce document ne se substitue pas aux Conditions générales d'abonnement que nous vous invitons à lire attentivement.

# Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange au 03/07/2014

## 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 de juin 2011 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 associés 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. 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.

## 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...).
- Éloignez, 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...).
- Éloignez 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...).
- 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 irrémédiable. 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 téléphone mobile, de les encourager à une utilisation modérée et à les informer des recommandations d'usage et de sécurité ci-dessus.

## 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.orange.fr](http://www.orange.fr)

## 1. Définitions

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

**Client :** personne physique ou morale domiciliée en France métropolitaine qui souscrit un Service proposé par Orange pour ses besoins propres.

**Contrat :** désigne les présentes Conditions générales d'abonnement, les Conditions spécifiques éventuellement applicables et le formulaire de souscription du Service, ainsi que la fiche tarifaire et 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.

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

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

Il est d'autre part informé de ce que certains contenus accessibles sur Internet peuvent heurter la sensibilité des mineurs. Pour cette raison, Orange met à la disposition de ses Clients un contrôle parental mobile permettant de limiter l'accès aux contenus sensibles (détails sur [orange.fr](http://orange.fr) dans la rubrique « contrôle parental »). Ce contrôle parental mobile n'est pas disponible avec les offres 4G/H+ qu'Orange commercialise, et ce quel que soit le réseau Orange auquel le Client accède, dans le cadre de son Offre.

Le contrôle parental mobile peut être activé à la demande du Client lors de la souscription d'une offre d'abonnement, en dehors des offres permettant de se connecter en 4G et H+, et après cette souscription en s'adressant à son service clients.

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.

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

## 2. Carte SIM nécessaire au Service

La carte SIM/USIM remise par Orange est matériellement et juridiquement indépendante du mobile conçu pour l'accueillir. Orange en est seul propriétaire. **En conséquence, 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 USIM quelle que soit l'origine dudit changement, et/ou

de fin de l'offre mobile, Orange peut demander au Client de détruire son ancienne carte SIM/USIM. Dans cette hypothèse et à défaut, le Client est seul responsable de cette carte SIM/USIM (support physique) 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/USIM auprès des fournisseurs desdits services. **En dehors des demandes de l'opérateur telles que précédemment indiquées, le Client s'engage à restituer la carte SIM/USIM à l'expiration et/ou modification de son abonnement.** Le code PIN, attribué à chaque carte SIM/USIM, peut être modifié. La composition de trois codes PIN erronés successifs entraîne le blocage de la carte, déblocuée sur demande et aux frais du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) par Orange. Le Client s'engage à informer sans délai Orange de la perte ou du vol de la carte SIM/USIM. Pour permettre une suspension rapide de la ligne, le Client informe par téléphone son service clients Orange ou sur [orange.fr](http://orange.fr), qui procède alors à la suspension de la ligne. Pour la prise en charge éventuelle des communications, vous reporter à l'article 21 « la garantie en cas de vol » du présent document. Orange ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

## 3. Souscription du Contrat

Le Client doit présenter les documents justificatifs suivants lors de la souscription :

- 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 ou carte de séjour en cours de validité, livret de circulation en cours de validité) ;
- un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives ;
- un relevé d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire de ligne.

### Le cas échéant :

- un extrait du registre du commerce (extrait K-bis) de moins de trois (3) mois ou tout autre document comportant les mentions légales obligatoires désignant la personne morale ;
- un mandat donné à une personne physique à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal pour souscrire le Contrat au nom de la personne morale ;
- un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée ;

- un chèque et un relevé d'identité bancaire ou postal, au nom de la personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle ou de la personne morale de droit privé.

## 4. Souscription du Contrat à distance

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 dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de l'acceptation de l'offre.

En cas d'achat d'un coffret mobile avec un tarif préférentiel, le délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires, pour l'offre de service et le coffret mobile, court à compter de la réception du coffret par le Client. Les frais de retour des équipements sont à la charge du Client.

Le Client transmet à Orange, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de conclusion du Contrat à distance, les copies recto verso des pièces justificatives mentionnées ci-dessus, ainsi qu'un exemplaire du Contrat dûment rempli et signé sauf demande contraire et exprime d'Orange. En cas de non-renvoi des pièces justificatives par le Client, Orange 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.

Dans le cadre de l'achat d'un coffret mobile avec tarif préférentiel, ce prix préférentiel n'est valable qu'à la condition que le Client ait souscrit concomitamment à un abonnement mobile Orange et ait renvoyé son Contrat dûment signé et accompagné des justificatifs demandés à Orange, dans un délai de quinze (15) jours calendaires à partir du jour de sa souscription.

A défaut, le Client sera réputé avoir choisi l'achat du terminal sans abonnement et perdra le bénéfice du prix préférentiel. En conséquence, le Client sera débité par Orange de la différence entre le prix du terminal sans abonnement (le paiement dû) et le prix préférentiel (le paiement déjà effectué). Ce débit interviendra au plus tard sous 90 jours. Pour mémoire, le Client a autorisé Orange à le débiter du prix du mobile sans abonnement, à partir des coordonnées bancaires qu'il a communiquées à l'étape de « Paiement » de son achat à distance.

## 5. Date d'effet du Contrat

Le contrat prend effet à sa date de mise en service dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés à compter de l'enregistrement de la souscription du Contrat, sous

réserve d'une demande éventuelle de dépôt de garantie par Orange telle que décrite ci-après. Le dépassement de ce délai imputable à Orange ouvre droit au Client à une indemnisation au choix, d'un crédit de 30 minutes de communications voix en France métropolitaine ou de trois euros et cinquante cents (3,50€). Le Client détenant un forfait bloqué, ne peut solliciter que l'indemnisation de trois euros 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 pour faire état de ce dysfonctionnement à son Service Client. Orange dispose alors d'un délai d'un 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 rembourse le Client de 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 effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque.

## 6. Changement d'offre

Les changements d'offres sont mis en œuvre conformément à la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange et aux informations portées à la connaissance du Client lors de sa demande de changement d'Offre. Ces changements prennent effet en fonction de la date de facturation du Service.

## 7. Facturation des Services et paiement

**7.1** Les Services ou Produits sont facturés à compter de la date de leur mise à disposition. Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours, sauf dispositions spécifiques dérogeant.

Le décompte des éléments de facturation établi par Orange et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Orange tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. En application du Code des Postes et Communications électroniques, le délai de prescription des créances est d'un an à compter de leur exigibilité.

**7.2** les Services et Produits sont payables à la date indiquée sur la facture, y compris les services de tiers utilisés par le client et collectés par l'opérateur.

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

## 7.3 Échéancier

Un échéancier annuel est adressé au Client ayant souscrit à un Forfait Bloqué, ledit échéancier précisant la redevance d'abonnement mensuelle due, le montant mensuel des options et les réductions éventuelles. À tout moment, le Client peut demander à Orange une note récapitulative, des crédits de communications qu'il a acquis et affectés à son compte mobile au cours des 12 derniers mois ou depuis sa dernière demande si celle-ci date de moins de douze (12) mois, ainsi que le détail des communications passées sur cette même période.

## 7.4 Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros initié par Orange sur la base de l'autorisation préalable du Débiteur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisée par un formulaire unique appelé «Mandat de prélèvement SEPA», mis à disposition par Orange et complété et signé par le Débiteur, contenant un double mandat : l'un donné à Orange de présenter des demandes de prélèvement sur le compte désigné du Débiteur, le second donné à la banque du Débiteur l'autorisant à débiter ledit compte.

Le prélèvement SEPA est destiné à remplacer à compter du 1<sup>er</sup> février 2014 tous les prélèvements nationaux. Cependant, l'autorisation de prélèvement (APA) initiale et valablement signée conservera sa validité. Le Débiteur est donc dispensé de signer un nouveau mandat de prélèvement SEPA avant la migration.

## 8. 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 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.

## 9. Dépôt de garantie

Jusque dans les 48 heures suivant la conclusion du contrat, et dans les situations suivantes, Orange 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 français. 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 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 hors de France métropolitaine ;
- le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès d'Orange ou la souscription à ce dernier date de moins de 40 jours ;
- le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique au profit d'Orange ;
- le Client est inscrit au fichier PREVENTEL.
- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et il reste redevable d'un impayé à ce titre ;
- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et a vu ce contrat résilié pour n'avoir pas renvoyé les justificatifs demandés par l'opérateur alors qu'il était en situation d'impayé.

Dans ces 6 derniers cas, le dépôt de garantie sera restitué au Client sur demande du Client si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement.

Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande d'Orange, 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 avant la date de restitution prévue. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par virement ou par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client. Le remboursement sera effectué au plus tard dans un délai de dix (10) jours suivant l'expiration du délai précité de douze (12) mois.

## 10. Tiers payeur

Le tiers payeur est la personne physique ou morale 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 une attestation du tiers payeur confirmant son engagement de paiement au profit d'Orange. Le Client s'engage à informer le tiers payeur qu'il peut mettre fin à son obligation de paiement par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au service clients d'Orange. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

## 11. Engagements du Client

### 11.1 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...). En outre, le Client s'engage à informer Orange 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 automatique sur son compte bancaire ou postal.

### 11.2 Utilisation du Service

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Tout détournement d'usage est interdit notamment la commercialisation du Service. Les communications passées ne sont autorisées qu'entre personnes physiques et pour un usage personnel non lucratif.

Constituant notamment des cas d'utilisation inappropriée du Service, pouvant donner lieu à suspension puis résiliation du Contrat :

- l'utilisation des communications à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce) ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux 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 et en continu de numéros sur la ligne ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications ;
- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- l'utilisation aux fins de pratiquer le Peer to Peer (qu'il s'agisse d'échange de données, fichiers, logiciels, ou de mise à disposition de ressources informatiques...);
- l'utilisation aux fins de dialoguer sur des forums de discussion (Newsgroups), de groupes de discussion sur le réseau Usenet ou groupes de discussion sur protocole NNTP ;
- l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non (en particulier le système des pondeuses d'appels) ;
- la diffusion de tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau d'Orange et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication ;
- la transmission d'éléments ou de données de quelque nature que ce soit, 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 notamment le «spam» et la diffusion de «Junk mail», ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie d'Orange, de ses Clients ou de son réseau.

Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé. Le Client s'engage à respecter cette obligation au titre du présent contrat. Par ailleurs, si le Client modifie le numéro présenté à l'appelé ou s'il demande à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir), il garantit à Orange qu'il est bien affectataire du nouveau numéro présenté ou, dans le cas contraire, qu'il a bien obtenu l'autorisation expresse de l'affectataire du numéro, et s'engage à en apporter la preuve sur simple demande d'Orange. S'il perdait sa qualité d'affectataire de ce numéro pendant la durée du Contrat ou si l'autorisation d'utiliser le numéro lui était retirée par l'affectataire, il s'engage à modifier à nouveau le numéro présenté ou à demander à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir). En cas de non-respect des conditions d'affectation du numéro par le client, Orange se réserve la possibilité de suspendre ou de résilier le contrat, conformément aux articles 15 et 17.

Dans le cadre des offres comportant des communications illimitées (voix, SMS, MMS), ces communications ne sont autorisées entre personnes physiques, dans la limite de 250 correspondants différents/mois hors numéros spéciaux et hors numéros surtaxés. Les appels ont une durée de 3h maximum. Pour les forfaits bloqués, le crédit de communication doit également être supérieur à zéro (0) euro pour bénéficier de communications illimitées. Le Client 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. Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation par le Client de ces codes et/ou identifiant à un tiers.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou de son des préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

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

**11.3** Le Client s'engage à payer ou faire payer le prix des Services qui lui sont fournis par l'Opérateur selon les modalités prévues au Contrat

## 12. Engagements d'Orange

### 12.1 Qualité de Service

#### (a) Niveau de Qualité de Service

Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service et s'engage à écoulé

90% du trafic voix et data sur une zone de mobilité géographique déterminée en France métropolitaine.

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

Orange 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 indisponibilité du service data peut prétendre à une indemnisation d'un montant égal 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 se manifeste dans un délai de douze (12) heures suivant la disparition de l'incident, et qu'il justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. A cette fin, le Client peut consulter les informations relatives à la disponibilité des services à l'adresse <http://suivi-des-incidents.orange.fr>

Aucune indemnisation ne sera due en raison de la survenance d'une cause étrangère qui ne peut être imputée à Orange.

#### (b) Spécificités liées au débit

Le débit des réseaux 3G/3G+ et 4G varie en fonction des capacités et de l'état de ces réseaux (nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du mobile du Client, de la situation géographique de l'utilisateur lors de la connexion au réseau mobile. Dans ces conditions, Orange n'est pas en mesure de s'engager sur un niveau de débit garanti, en particulier pour l'accès aux services d'internet mobile. Pour chaque offre commerciale, Orange n'indique qu'un débit maximum théorique dans ses documents contractuels et dans la fiche tarifaire.

#### 12.2 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 et l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G est interrompu.

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

Par ailleurs, les zones de couverture réseau jusqu'alors dépourvues de couverture GSM en France métropolitaine, dites « zones blanches », peuvent être accessibles du réseau GSM d'Orange ou à partir des réseaux GSM des autres opérateurs mobiles métropolitains. 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 métropolitain, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces services.

#### 12.3 Limitation de responsabilité liée à des causes étrangères à Orange

La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée en raison :

- de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'un incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
  - de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
  - de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant Orange à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association ;
  - d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de cassation.
- Des services de tiers sont accessibles via le Service fourni par Orange. Dans la mesure où Orange n'est pas éditeur de ces services, il ne peut être tenu pour responsable de leurs contenus.
- Orange ne saurait en aucun cas être tenu de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'utilisation du Service, lorsque le Client a souscrit à l'offre pour les besoins de son activité

professionnelle. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et les préjudices commerciaux.

Orange ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la dénaturation des SMS et/ou MMS provoquée par une saturation de la mémoire de la carte SIM/USIM ou de la mémoire du mobile. Sauf à en être l'expéditeur, Orange n'est pas responsable du contenu des SMS et/ou MMS adressés au Client.

Enfin, l'utilisation du Service ne permet pas l'acheminement efficace des appels vers les numéros d'urgence lorsque le Client utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion wifi internet compatible (de type Box). Le Client doit alors composer le 112.

Orange 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.

#### 13. International

##### 13.1 International : modalités d'accès, durée et prise d'effet du Mode international

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 France métropolitaine figure dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange. 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.

##### 13.2 Itinérance depuis les pays d'Europe

Les conditions générales d'abonnement prennent en compte l'évolution de la législation européenne : tout client 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.

#### 14. Durée du Contrat

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

#### 15. 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.

De même si le Client manque à l'une de ses autres obligations prévues au Contrat.

Pour des raisons liées à l'ordre public, la défense nationale ou la sécurité publique, Orange peut, soit suspendre la ligne avec ou sans préavis, soit, sans suspendre la ligne, demander au Client de ne pas utiliser sa ligne temporairement. Dans cette hypothèse, le Client qui utilise sa ligne est responsable des communications susceptibles d'être passées à partir de cette dernière.

Par ailleurs, le Service est suspendu si le Client utilise un terminal mobile déclaré volé. Dans tous les cas visés par cet article, les redevances d'abonnement restent dues à Orange pendant la période de suspension du Service.

#### 16. Suspension optionnelle

Le Client peut demander la suspension temporaire du Service et de ses options pour la période de son choix, entre un (1) et six (6) mois, sur appel à son service clients. Cette option peut être sollicitée dans la limite d'une demande par année glissante. Le montant des frais de suspension et les offres éligibles sont spécifiés dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de la demande de suspension temporaire. Si la demande de suspension optionnelle intervient durant la période initiale d'engagement, cette dernière se trouve prolongée pour une durée équivalente au nombre de mois de suspension. Pendant toute la période de suspension du Service et de ses options, le Client ne sera pas facturé à ce titre, à l'exception de l'option «suspension de forfait» et de toutes options souscrites durant cette période de suspension. La garantie mobile n'est pas prolongée de la durée de suspension choisie. À la date de fin de suspension indiquée par le Client, ce dernier sera de nouveau facturé au titre de son Service et de ses options.

#### 17. Résiliation

##### 17.1 Résiliation à l'initiative d'Orange

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

Il est résilié de plein droit par Orange, après 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 accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations. Lorsque cette résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'engagement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

S'il apparaît que le Client est débiteur d'Orange au titre d'autres contrats d'abonnement, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, Orange 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.

##### 17.2 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client peut mettre fin à son Contrat en contactant son service client Orange.

La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange. Le Client peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet au-delà de ce délai. Dans l'intervalle, le Client reste redevable du coût du Service.

Lorsque le Client résilie avant la fin de la période initiale, les redevances mensuelles dues au titre du Contrat restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période, deviennent immédiatement exigibles, sauf motif légitime ou modification contractuelle visée par l'art. L. 121-84 du Code de la consommation.

Cependant, et pour toute nouvelle souscription ou réengagement pour une période minimum supérieure à douze (12) mois, le Client qui résilie le Contrat par anticipation à compter de la fin du douzième mois n'est redevable que du paiement du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum de souscription ou de réengagement du Contrat (conformément à l'article L. 121-84-6 du Code de la consommation).

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 Orange. 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 à ses obligations prévues au Contrat.

##### 17.3 Résiliation à l'initiative du Client, sans frais pendant la période d'engagement

Le Client peut mettre fin au Contrat pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime figurant dans la liste non limitative ci-dessous :

- en cas de licenciement du Client en contrat de travail à durée indéterminée ;
- en cas de surendettement du Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- en cas de déménagement en France métropolitaine dans une zone où le service d'Orange est inaccessible depuis le nouveau domicile ;
- en cas de déménagement à l'étranger pour le client amené à déménager, pour une longue durée, hors du territoire métropolitain ;
- en cas de maladie ou handicap physique rendant impossible l'usage du service ;
- en cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de trois (3) mois ;
- en cas de décès du Client. Cette disposition est élargie aux contrats souscrits par le Client pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède ;
- en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes. La résiliation du Contrat prend effet au plus tard dix (10) jours après la date de réception des pièces justificatives.

Le Client peut enfin mettre fin à son Contrat à compter de la notification par Orange de la modification contractuelle

au visa de l'article L. 121-84 du Code de la Consommation, et ce, pendant un délai de quatre (4) mois suivant la prise d'effet de cette modification.

## 18. Cession du contrat

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.

## 19. Portabilité

### 19.1 Portabilité sortante

Le Client souhaitant transférer l'usage du numéro mobile Orange vers un autre opérateur mobile métropolitain doit formuler sa demande auprès de ce dernier, après s'être muni de son Relevé d'Identité Opérateur (RIO) accessible au 3179 (appel gratuit). Le nouvel opérateur se chargera des formalités nécessaires. Une demande de portabilité sortante vaut demande de résiliation du Contrat. Nonobstant sa demande de portabilité sortante, le Client reste tenu des engagements qu'il a précédemment souscrits auprès d'Orange au titre du Contrat. Notamment, il reste tenu le cas échéant, du paiement des redevances mensuelles dues au titre du Contrat restant à courir, dans les conditions de l'article L. 121-84-6 du Code de la consommation.

**En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre Orange attachée au numéro de mobile, objet de la portabilité. Un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro mobile, objet de la portabilité reste toutefois possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.**

Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie Orange au Client.

Orange demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur. La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou au nouvel opérateur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage. Dans ces hypothèses, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

### 19.2 Portabilité entrante

En cas de demande de transfert du numéro d'un autre opérateur vers Orange, le Client donne mandat à Orange lors de la souscription du Contrat d'avoir à effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité. Dans ce cadre, Orange informe le Client des conditions d'éligibilité, ainsi que des conséquences de sa demande : la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son précédent opérateur, sans préjudice des stipulations contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à son précédent opérateur, notamment de tout paiement éventuellement restant. Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie le Client avec son précédent opérateur.

La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son précédent opérateur.

Orange pourra refuser de donner suite à une demande de portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur ;
- demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de conservation doit respecter la correspondance entre le numéro objet de la demande et l'implantation géographique du demandeur ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

Lors de la souscription du Contrat et de la demande de portabilité, le Client dispose de la faculté de bénéficier d'un numéro « temporaire » attribué par Orange, dans l'attente du portage effectif du numéro. Dans ce cas, l'abonnement au Service emporte l'usage :

- dans un premier temps, du numéro « temporaire » mis à disposition du Client par Orange jusqu'à la date de portage ;
- dans un second temps, du numéro de mobile ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Le jour du portage, le numéro porté devient actif sur le réseau d'Orange. Le Client perd l'usage de son numéro « temporaire ».

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui correspond au nombre de jours ouvrables entre, d'une part, l'obtention par Orange de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro par l'opérateur précédent et, d'autre part, le portage effectif du numéro. Ce délai ne peut excéder un jour. En conséquence, du point de vue du Client, sauf demande expresse de celui-ci et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le délai global de mise en œuvre de la conservation du numéro mobile est de trois jours ouvrables maximum, correspondant à deux jours d'échange d'informations entre Orange et l'opérateur précédent, auxquels s'ajoute le délai légal d'un jour ouvrable à compter de la confirmation de l'éligibilité de la demande pour la mise en œuvre du portage effectif. En cas de souscription d'un Contrat au titre d'une vente à distance, soit sur le web soit par téléphone, le délai de portage de trois (3) jours ouvrables ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du Contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires.

Le Client peut demander à Orange un délai de portage supérieur à trois (3) jours ouvrables sans toutefois que ce délai n'excède cinquante-neuf (59) jours à compter de la demande. Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son précédent opérateur ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

Le Client peut annuler sa demande de portabilité auprès d'Orange, qui demeure seule compétente pour ce faire auprès de son précédent opérateur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de son précédent opérateur, résultant de la demande de portabilité, est de facto annulée. Orange accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service clients Orange au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date prévue de portage effectif. Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du Contrat souscrit auprès d'Orange. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé au titre du Contrat Orange souscrit. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante associée à une demande de numéro « temporaire », ce numéro devient le numéro définitif du Client pour toute la durée du Contrat. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante non associée à la mise à disposition d'un numéro « temporaire », Orange met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances dues au titre du Service sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne. Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de son précédent opérateur n'agit plus dans le cadre de la portabilité mais doit appliquer les stipulations contractuelles le liant à son ancien opérateur.

Les informations relatives au Client recueillies par Orange dans le cadre de la portabilité du numéro de mobile (numéro de mobile, relevé d'identité opérateur...) font l'objet d'un transfert vers le Groupement d'intérêt économique EGP regroupant les opérateurs de communications électroniques. Ce groupement gère pour le compte de ses membres le processus de portage des numéros de mobile et exploite une base centralisée des numéros de mobile portés mise à disposition des opérateurs pour l'acheminement des communications vers ces numéros.

Les informations concernant le Client transmises par Orange au Groupement d'intérêt économique EGP peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès du service clients d'Orange à l'adresse indiquée à l'article 22 des présentes conditions, en justifiant de son identité.

### 19.3 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas de retard de portage, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, ni d'un cas de force majeure, le Client peut bénéficier d'un dédommagement de 3,50 euros par jour de retard. Pour cela, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un mois à compter du jour où le portage est finalement effectif.

En cas d'abus de portage (situation où le Client d'Orange perd l'usage de son numéro mobile à la

suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité), le Client peut bénéficier d'un dédommagement équivalent à 1 mois d'abonnement. Le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un mois à compter du jour où il constate l'abus.

Ces indemnisations ne se cumulent pas avec celle prévue à l'article « Date d'effet du Contrat », sauf dans l'hypothèse, où la mise à disposition par Orange du numéro temporaire n'est pas effective.

## 20. Règlement des litiges

### Règlement amiable

Le Contrat est régi par la Loi française. Orange 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 Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture du Client. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service National Consommateur, Orange mobile – 33732 Bordeaux Cedex 9, 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.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) ou fourni par le service clients sur simple demande.

### 21. La garantie en cas de vol

La souscription du Contrat permet au Client de bénéficier d'une garantie offerte par Orange : la garantie « en cas de vol ».

### 21.1 Définitions

- Appareil : le téléphone mobile (à l'exception des téléphones satellites) utilisé avec la Carte SIM/USIM.
- Agression : toute menace ou violence physique exercées par un Tiers en vue de déposséder l'Assuré de l'Appareil.
- Accessoires : accessoires connexes à l'Appareil définis comme étant le chargeur à usage privé, le kit piéton, l'oreillette, le kit mains libres sans installation fixe, la housse, l'étui, le tour de cou.
- Effraction : forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture d'un local immobilier, construit en dur, clos et couvert, ou d'un véhicule terrestre à moteur à 4 (quatre) roues, fermés à clé. Action frauduleuse permettant de libérer un dispositif de fermeture d'un local immobilier, construit en dur, clos et couvert, ou d'un véhicule terrestre à moteur à 4 (quatre) roues, fermés à clé, sans forcer, ni dégrader ledit dispositif de fermeture.
- Sinistre : événement susceptible, au sens du présent document, de mettre en œuvre les garanties.
- Tiers : toute personne autre que l'Assuré, autre que son conjoint ou son concubin, autre que ses ascendants ou descendants, autre que ses préposés lorsque l'Assuré est une personne morale, et toute personne non autorisée par l'Assuré à utiliser sa Carte SIM/USIM.
- Vol caractérisé : tout vol de l'Appareil et/ou de sa Carte SIM/USIM commis par un Tiers avec Agression ou avec Effraction.
- Vol à la tire : acte frauduleux consistant à subtiliser l'Appareil et/ou sa Carte SIM/USIM en la relevant sans Agression, de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Assuré au moment du Vol.
- Vol simple : tout type de vol – y compris le vol caractérisé et le vol à la tire – de l'Appareil et/ou de sa Carte SIM/USIM.
- Vol caractérisé des accessoires : tout vol – avec ou sans celui de l'Appareil – des accessoires commis par un Tiers avec Agression ou avec Effraction.

### 21.2 Objet des garanties

- En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM, en cas de Vol caractérisé ou de Vol à la tire pour les Clients mobile Orange, et en cas de vol simple pour les abonnés à une offre Origami jet, le Client pourra, après avoir demandé à son service clients Orange la mise en opposition de la Carte SIM/USIM, obtenir le remboursement du forfait et des options au prorata de la durée de suspension dans la limite d'un mois et d'une fois par an, ainsi que le remboursement des communications frauduleuses effectuées par un Tiers avec la Carte SIM/USIM, avant la demande de mise en opposition de la Carte SIM/USIM sans plafond pour les Clients de l'offre Origami jet, et dans la limite de 500 (cinq cents) euros par Sinistre et par an pour les autres Clients Orange et dans les 48 (quarante-huit) heures suivant la date du Sinistre.
- En cas de vol caractérisé des accessoires, la garantie

a pour objet de rembourser uniquement à l'abonné d'une offre Origami jet le remplacement du ou des accessoire(s) volé(s) dans la limite de quatre-vingts euros (80€) par sinistre et par an.

**21.3 Exclusions spécifiques à la garantie utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM en cas de Vol simple, Vol caractérisé, et Vol à la tire**  
Les utilisations frauduleuses effectuées au-delà des quarante-huit (48) heures suivant la date du Sinistre.

**21.4 Exclusions spécifiques à la garantie Vol caractérisé des Accessoires**

Le vol autre que le Vol caractérisé.

**21.5 Exclusions communes à toutes les garanties**

- l'oubli volontaire ou par négligence, de l'Appareil, de la Carte SIM/USIM, des Accessoires ;
- le dommage accidentel, l'usure, l'oxydation, les pannes, défaillances, défauts, quelle qu'en soit la cause, de l'Appareil, de la Carte SIM/USIM, des Accessoires ;
- la faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, ou de toute personne autre qu'un Tiers ;
- les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités ;
- les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome.

**21.6 En cas de Sinistre**

- Téléphoner à Orange (3970 depuis une ligne fixe Orange. Temps d'attente gratuit puis coût d'une communication locale. Coût variable selon opérateur) qui mettra en opposition la Carte SIM/USIM ;
- faire au plus tôt, dès le constat du vol, un dépôt de plainte auprès des autorités compétentes mentionnant le vol.

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM, téléphoner à Orange au 700 (depuis un mobile Orange, temps d'attente gratuit puis prix variable selon l'offre choisie, voir fiche tarifaire en vigueur) ou au 3970 (temps d'attente gratuit puis coût d'une communication locale depuis une ligne fixe Orange, en France métropolitaine. Coût variable selon opérateur) qui effectuera le remboursement des communications frauduleuses et/ou des accessoires.

**21.7 Pièces justificatives**

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte SIM/USIM en cas de Vol simple, Vol caractérisé, Vol à la tire :

- la déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre ;
- le récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes.

En cas de Vol caractérisé des Accessoires :

- la déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du Sinistre ;
- le récépissé du dépôt de plainte pour Vol caractérisé auprès des autorités compétentes ;
- la facture d'achat du ou des Accessoire(s) volé(s).

**21.8 Fin de l'adhésion et de la garantie**

**«en cas de vol»**

L'adhésion et la garantie prennent fin en cas de disparition (hors cas couverts par la garantie) ou de destruction totale de la Carte SIM/USIM ou de l'Appareil ou de l'Accessoire et si la Carte SIM/USIM ou l'Appareil ou l'Accessoire ne sont pas remplacés. L'adhésion et la garantie prennent fin à la date de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

**22. Protection des données personnelles**

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange SA ou toute autre société ayant les mêmes garanties qu'Orange et appartenant au Groupe Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à :

**Orange Service Clients  
Gestion des données personnelles  
33734 Bordeaux Cedex 9**

accompagné d'une photocopie de pièce d'identité.

Orange pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

Orange se réserve également le droit :

- a. de communiquer ces données aux sociétés du groupe Orange dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique du groupe ou de produits,

b. d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange.

Dans ces deux dernières hypothèses, si la communication envisagée vers le Client est effectuée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

Le Client autorise Orange à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre à ses besoins.

À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Orange, pourront être transmises à des partenaires commerciaux.

Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne aux fins de l'exécution des présentes.

1. En cas d'utilisation d'un service géolocalisé, Orange communique au prestataire tiers en charge de l'exécution du service les données de localisation géographique du Client. Cette communication est strictement contrôlée et utilisée par le prestataire de service exclusivement pour la délivrance du service géolocalisé.

2. En situation d'itinérance internationale, la conservation, le traitement et le transfert des données de communication du Client peuvent être soumis à une législation différente et moins protectrice que la législation en vigueur au sein de l'Union européenne.

3. Le numéro mobile du Client, à l'exclusion de toute autre donnée, est inscrit par Orange dans une base de données consultable par ses Clients en composant le 732 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.

4. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL accessible aux fournisseurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile. Conformément à la loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL. Le droit de rectification ou d'opposition concernant les informations s'exerce directement auprès du service clients Orange.

5. Conformément à l'article 19.2 des présentes conditions, et en cas de demande de portabilité entrante, Orange 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 conformément aux dispositions du présent article selon les modalités détaillées ci-dessus.

6. Communication des données relatives au Client ayant souscrit l'offre M6 mobile Orange pourra transmettre les informations relatives au Client à son partenaire M6 pour la fourniture de l'offre M6 mobile par Orange et, le cas échéant, à des fins de prospection commerciale pour des produits et services en relation avec cette offre par voie notamment de courrier électronique (SMS, MMS, mail...).

**23. 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, ou raison sociale, adresse postale, profession ou activité, 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, sauf dans le cas d'une adresse professionnelle.

**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.**

A l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre Orange 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 transmettra les modifications aux tiers auxquels Orange aura préalablement communiqué les données précitées.

**24. Les offres de la gamme mobile Orange**

Les tarifs des Services et des services optionnels inclus dans chaque offre d'abonnement, ainsi que les options, figurent :

- dans la fiche tarifaire ;
- sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr)

Orange peut proposer et inclure dans le cadre de certaines de ses Offres, notamment Origami, un service dénommé «illimité partagé», grâce auquel :

- le Client de l'Offre choisit 3 de ses proches, quel que soit leur opérateur mobile ou fixe, et bénéficie d'appels et de SMS illimités métropolitains vers leurs numéros ;
- les proches déclarés, s'ils sont clients Orange mobile (forfaits et forfaits bloqués, à l'exclusion des clients détenant une offre prépayée Orange), pourront également passer des appels et envoyer des SMS métropolitains en illimité au Client de l'Offre, et vers tous les autres proches choisis par le Client de l'Offre dans le cadre de l'illimité partagé ;
- les proches déclarés, s'ils sont clients d'autres opérateurs (clients Orange Business Services compris), clients des offres prépayées d'Orange ou clients des services de fixe ne bénéficient pas des appels et des SMS illimités métropolitains vers les autres proches déclarés, ni vers le Client de l'Offre.

**Les proches profitant de l'illimité partagé peuvent être déclarés bénéficiaires trois fois de l'illimité partagé.** Dès lors, ils peuvent appartenir au maximum à quatre groupes bénéficiant d'appels et de SMS illimités métropolitains : leur propre groupe s'ils sont Clients de l'Offre, et trois groupes maximum dans lesquels ils ont été déclarés proches bénéficiaires.

Le Client de l'Offre doit déclarer ses numéros dans son espace client sur [orange.fr](http://orange.fr) - rubrique «mes numéros préférés», ou au service clients automatisé 740 (appel gratuit depuis votre mobile Orange en France métropolitaine), au plus quarante-huit (48) heures après la prise en compte de sa souscription au forfait Origami ou à l'Offre concernée.

A cet égard, le Client de l'Offre reconnaît avoir obtenu l'accord des bénéficiaires à intégrer le groupe de proches bénéficiant de l'illimité partagé et à communiquer leurs données personnelles à Orange. La mise en service prend effet dans un délai maximum de 48 heures suivant la déclaration des numéros par le Client de l'Offre. Ce dernier et les proches concernés sont informés par SMS de la mise en place de l'illimité partagé.

Le Client de l'Offre peut effectuer jusqu'à trois modifications par mois dans son groupe, et ce sous sa seule responsabilité.

**25. L'option rechargement automatique**

L'option rechargement automatique est réservée aux abonnés forfaits bloqués. Elle permet de bénéficier d'un service de rechargement automatique du compte mobile. Un rechargement d'un montant fixe est effectué automatiquement dès que le solde cumulé du forfait et du compte mobile atteint le seuil d'un (1) euro. Ce rechargement automatique est limité à un rechargement d'un montant mensuel en euros figurant à la fiche tarifaire en vigueur. L'abonné ayant souscrit à l'option rechargement automatique recevra une facture mensuelle.

L'abonné peut demander la résiliation de l'option rechargement automatique à tout moment sur simple appel au service clients. La résiliation de l'option rechargement automatique met fin à l'émission de la facture mensuelle.

**26. Les offres internet en mobilité d'Orange**

Les offres internet en mobilité Orange permettent au Client possédant un équipement portable compatible agréé d'effectuer des connexions data et des échanges de données sur les réseaux EDGE, 3G, 3G+, H+, 4G et wifi d'Orange et sur les réseaux EDGE, 3G, 3G+.

H+, 4G et wifi des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale avec Orange Les offres internet en mobilité Orange permettent d'accéder au wifi et ainsi de se connecter à internet depuis les zones couvertes par le réseau wifi d'Orange et de ses partenaires. Les offres internet en mobilité Orange ne peuvent être utilisées aux fins de pratiquer le Peer to Peer (qu'il s'agisse d'échange de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques...) et par quelque moyen que ce soit et aux fins de Newsgroup (groupe privé d'échange). Dans le cadre de la souscription d'une offre Let's go, le service de suivi de consommation par le #123# n'est pas disponible. Le Client peut obtenir les informations relatives à la consommation de son offre internet en mobilité Orange sur le site orange.fr ou en appelant le 0800 100 740 (appel gratuit depuis un poste fixe), ou tout autre numéro figurant dans la fiche tarifaire en vigueur. Après avoir souscrit l'une des offres Let's go, le Client reçoit, par SMS ou tout autre moyen, des codes permettant une connexion wifi adressés sous un mois.

#### **Les forfaits Let's go : description de l'offre**

Orange propose plusieurs forfaits (bloqués ou non bloqués) décrits dans la fiche tarifaire en vigueur. Pour les forfaits bloqués, le Client est informé et accepte expressément que le rechargement des forfaits de la gamme Let's go soit effectué par prélèvement sur le compte bancaire ou postal dont les coordonnées sont fournies à la souscription du contrat d'abonnement. Les tarifs des recharges sont indiqués dans la fiche tarifaire. Le rechargement est limité à une somme maximum/mois précisée à la fiche tarifaire en vigueur. Le crédit de connexion data acquis par le Client et affecté à son compte est valable pendant un nombre de jours limité, précisé à la fiche tarifaire en vigueur. Dans le cadre du (des) forfait(s) non bloqué(s), afin de permettre à l'ensemble de ses clients une utilisation optimale de ses offres, Orange se réserve le droit de limiter le débit de l'accès au réseau data mobile au-delà d'un usage raisonnable, par mois, tel que défini dans la fiche tarifaire en vigueur.

#### **Résiliation des forfaits Let's go**

Outre les motifs légitimes déjà visés aux Présentes Conditions Générales, le Client ayant souscrit à un forfait Let's go peut résilier de façon anticipée son contrat pour motif légitime, notamment en cas de défaut de couverture EDGE ou dans le cas d'un déménagement hors d'une zone de couverture EDGE, sous réserve que la demande de résiliation soit faite respectivement dans les sept (7) jours de la souscription ou du déménagement.

#### **27. Conditions spécifiques d'abonnement des forfaits open multilignes**

La gamme de forfaits open multilignes est réservée aux membres du foyer d'un Client Open dans les conditions définies ci-après. Les forfaits open multilignes sont réservés aux particuliers agissant comme tels en dehors de toute activité et usage professionnels. Ils permettent de bénéficier d'un forfait mensuel de communications dont le descriptif et les tarifs figurent dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange. Certains forfaits open multilignes sont également disponibles en version bloquée (voir les forfaits concernés dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange).

##### **27.1 Définitions**

Client Open : personne physique abonné à une offre Orange Open (« l'Offre Open ») incluant un accès internet, la TV d'Orange, la téléphonie par internet et une ligne mobile.

Foyer : ensemble constitué par le Client Open et les personnes physiques domiciliées à la même adresse que celle figurant sur son Contrat (adresse du titulaire du contrat).

Client open multiligne : personne physique souscrivant à l'un des forfaits open multilignes.

##### **27.2 Conditions d'éligibilité**

La souscription à un forfait open multiligne est réservée aux membres du Foyer. Le nombre de

forfaits open multilignes pouvant être souscrit par les membres d'un même Foyer est limité à 4. Un forfait open multiligne ne peut être rattaché qu'à un seul Foyer. Le Client open multiligne reconnaît avoir reçu l'accord du Client Open pour pouvoir être intégré à son Foyer dans le cadre d'un forfait open multiligne. Le Client Open sera informé par SMS des forfaits open multilignes souscrits dans le cadre du Foyer. Le Client open multiligne accepte ainsi que son numéro de mobile soit transmis au Client Open afin que ce dernier soit informé de la souscription dans le cadre du Foyer.

##### **27.3 Conditions tarifaires**

Le tarif mensuel appliqué à la souscription du forfait open multiligne est indiqué dans la fiche tarifaire de l'offre mobile en vigueur. Il est valable sous réserve de remplir les conditions d'éligibilité. Le Client open multiligne est informé qu'à tout moment le Client Open peut demander que le forfait open multiligne souscrit soit écarté du Foyer, et par voie de conséquence, du tarif appliqué à ce titre. Le Client open multiligne en sera informé par SMS. En cas de perte de l'un des critères d'éligibilité, à savoir :

- résiliation de l'Offre Open par le Client Open,
- changement de l'Offre Open vers une autre formule d'abonnement par le Client Open,
- déménagement du Client Open ou du Client open multiligne : le Client open multiligne n'étant plus domicilié à la même adresse que le Client Open,
- demande du Client Open de détacher le forfait open multiligne du Foyer.

Le Client open multiligne reconnaît et accepte que le tarif mensuel de son forfait open multiligne soit majoré du montant indiqué dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange. Le Contrat open multiligne restera alors soumis à sa période initiale d'engagement.

##### **27.4 Spécificité du forfait Open multiligne en version bloquée**

Les forfaits open multilignes version bloquée permettent de bénéficier d'un forfait mensuel de communications et d'émettre des communications lorsque ce forfait est épuisé, dans la limite d'un crédit de communications prépayées affecté à un compte rechargeable, le compte mobile.

##### **27.5 Fonctionnement du compte mobile**

Le compte mobile est un compte rechargeable auquel le Client open multiligne peut affecter un crédit de communications selon les modes de rechargement décrits dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange en vigueur. Le crédit de communications acquis par le Client open multiligne et affecté à son compte mobile est valable pendant toute la durée de l'abonnement à son forfait open multiligne bloqué. Lorsque le crédit de consommation affecté au compte mobile du Client open multiligne est inférieur à trente centimes d'euro (0,30€), le Client open multiligne ne peut plus émettre de communication sans acquérir un nouveau crédit de communications. Lorsque le solde de son compte mobile atteint zéro (0) euro, trois bips sonores en informent le Client.

##### **27.6 Renvoi d'appels**

Dans le cadre des forfaits open multilignes bloqués, le service de renvoi d'appels n'est pas disponible.

##### **27.7 Mode international**

Le Client open multiligne bloqué qui souhaite émettre un appel depuis certains pays (liste disponible sur simple demande auprès du service clients) est tenu de composer préalablement le #123# depuis son terminal mobile, sous réserve que celui-ci soit compatible et que l'opérateur étranger ait mis en place ce service. Lors de la souscription de son Contrat à un forfait open multiligne bloqué, le Client open multiligne est informé sur son contrat du montant de la redevance mensuelle d'abonnement due au titre de la période d'engagement de douze (12) mois minimum, ainsi que de la date et du mode de paiement. Un échéancier annuel est ensuite envoyé

au Client dans les conditions décrites aux Conditions générales d'abonnement.

##### **27.8 Le service musique premium Deezer**

Les Clients souscrivant aux forfaits Open play ou jet multiligne bénéficient également du service musique premium Deezer, accessible après création d'un compte. Le service est réservé à un usage strictement personnel et privé, il est décrit dans la fiche tarifaire en vigueur.

##### **Conditions d'utilisation du service**

L'utilisation du service nécessite la création d'un compte Deezer et son association avec le service d'Orange « musique premium Deezer ». L'utilisation du service depuis son PC/Mac (PC XP ou supérieur ou Mac) se fait via le site internet Deezer.com, l'application PC/Mac de Deezer à télécharger depuis le site de Deezer. L'utilisation du service en mobilité nécessite :

- le téléchargement de l'application Deezer,
- un navigateur Internet Explorer version 6 ou supérieure,
- une connexion internet haut débit supérieure à 512 Kbits. Les téléchargements mobiles ne sont possibles que depuis un terminal mobile compatible au Music Store d'Orange (mobile iPhone non compatible). Toutefois, les morceaux téléchargés depuis l'ordinateur (PC XP ou supérieur ou Mac) peuvent en revanche être transférés vers un mobile iPhone. La mise en service du service musique premium Deezer prend effet dans un délai maximum de 48 heures suivant la souscription du forfait mobile Open musique. Le Client en est informé par SMS.

##### **Modification du service**

En cas d'évolution des accords conclus entre Orange et ses partenaires/ayant droit, le Client sera informé au plus tard un mois avant, du service de nature et de qualité équivalente dont il bénéficiera le cas échéant. Si les nouveaux accords conclus par Orange ne permettent pas au Client de bénéficier d'un service de nature et de qualité équivalente, les dispositions relatives à la résiliation du contrat pour modification des conditions contractuelles par Orange, trouveront application. (article 17.3 des présentes conditions générales d'abonnement)

##### **Obligations et responsabilités d'Orange**

Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit du contenu des titres composant le service ainsi que de l'usage que le Client en fait.

##### **Obligations et responsabilité du Client**

Le service a pour finalité l'écoute de titres sur les applications ou la page internet de Deezer dans un cadre strictement personnel et privé. À cet effet, l'utilisation du service Deezer à des fins professionnelles autorise Orange à résilier le Service. Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'écoute qui pourrait être faite par un mineur des titres. Le Client est seul responsable de son usage du service et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations du guide d'installation et d'utilisation. Tous les éléments accessibles sur le Service sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Tout autre droit étant réservé par les ayants droit. Il n'est concédé aucun droit sur les marques figurant sur le Service. Le client est informé que la limitation du débit dans le cadre des forfaits Open play et jet multiligne, telle que visée dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange, s'applique également au service musique premium Deezer. Il est interdit de modifier d'une quelconque manière le Service, notamment en vue d'obtenir un accès non autorisé à ceux-ci, et de chercher à accéder au Service ou tout élément composant le Service par un moyen autre que l'interface fournie par Orange à cet effet.

# Conditions de la garantie mobile Orange

Les Conditions de la présente garantie sont applicables en cas d'achat d'un mobile Orange dans les conditions définies ci-après.

## Article 1 : Définitions

**Client** : Personne physique ou morale domiciliée en France métropolitaine et abonnée à une Offre mobile Orange (hors clients d'une offre professionnelle Orange).

**Mobile Orange** : Téléphone mobile, clé 3G+, Domino ou Tablette neuf, sous marque Orange acquis par le Client avec la souscription concomitante d'une Offre mobile Orange éligible. Les terminaux iPhone et les tablettes iPad ne sont pas éligibles à la présente garantie.

**Offre** : Forfait mobile Orange détenu par le Client.

## Article 2 : Contenu de la garantie

Le Mobile Orange est couvert par une garantie de 2 ans dans les conditions définies dans les présentes. Le délai de 2 ans court à compter de la date de la facture d'achat du Mobile Orange.

La prestation fournie au titre de la présente garantie dépend de l'Offre détenue par le Client au moment où celui-ci contacte son Service client pour déclarer la panne de son Mobile Orange.

En conséquence, si le Client change d'offre entre l'achat du Mobile Orange et la fin de la présente garantie, la prestation fournie au Client pourra varier en fonction de l'offre détenue au moment de la déclaration de panne auprès du service clients.

En cas de dysfonctionnement, le Client doit contacter son Service client afin qu'un diagnostic à distance soit effectué.

Si une panne est constatée par le service Client, la prestation fournie au titre de la présente garantie est celle précisée ci-dessous en fonction de l'Offre du Client.

### 2.1 Pour les offres Origami, Open, Let's go et BNP Paribas Mobile

La 1<sup>re</sup> année de la présente garantie : une prestation d'échange du Mobile Orange défectueux (terminal et batterie) sera effectuée en point relais ou à l'adresse au choix du Client en France métropolitaine. L'échange sera effectué par un matériel identique (même marque, même modèle) ou de gamme équivalente (en cas de rupture de stock du modèle) dans un délai de quarante-huit (48) heures du lundi au vendredi (hors jours fériés) pour tout appel au Service clients avant 17h (du Lundi au vendredi, hors jours fériés).

Ce délai de 48 heures court à compter du diagnostic effectué par le Service Clients Orange. En cas d'échange à l'adresse au choix du Client, la période de livraison est définie par demi-journée. Cet échange (terminal et batterie) est effectué contre remise par le Client de son matériel défectueux (terminal et batterie d'origine).

Le terminal remis en échange doit s'entendre d'un terminal neuf ou remis à neuf.

La 2<sup>nd</sup>e année : Le Mobile Orange défectueux fera l'objet d'une réparation individualisée sous 15 jours maximum par le biais du dépôt et de la reprise du matériel (terminal et batterie) en point relais. Le dépôt et la reprise du mobile se feront directement par le client selon les modalités communiquées par le Service clients. Il appartient au Client de fournir un emballage permettant l'envoi et le retour du Mobile.

Le point de départ du délai de 15 jours est le dépôt en point relais.

### 2.2 Cas spécifique des Clients abonnés à un forfait Origami jet ou Open jet

Pendant les deux années de la présente garantie, une prestation d'échange telle que décrite ci-dessus sera effectuée dans un délai de vingt-quatre (24) heures en France continentale (ou 4h Ile-de-France : départements 75, 92, 93, 94, 77, 78, 91, 95), pour tout appel entre 14h et 17h au Service clients (appel entre 14h et 16h pour les livraisons en 4h en Île-de-France). La livraison aura lieu en point relais par demi-journée le lendemain ouvré avant 13h. Dans les autres cas, la prestation d'échange sera effectuée dans les conditions décrites à l'article 2.1 des présentes.

### 2.3 Pour les autres offres mobile Orange

Le Mobile Orange défectueux fera l'objet d'une réparation individualisée sous 15 jours maximum par le biais du dépôt et de la reprise du matériel (terminal et batterie) en point relais. Le dépôt et la reprise du mobile se feront directement par le client selon les modalités communiquées par le Service clients. Il appartient au Client de fournir un emballage permettant l'envoi et le retour du Mobile. Le point de départ du délai de 15 jours est le dépôt en point relais.

2.4 Les conditions de la présente garantie portent également sur le terminal remis en échange dans le cadre de la présente garantie ou le Mobile réparé avec une durée minimale de trois (3) mois ou pour la durée de la présente garantie restante à courir, si celle-ci est plus favorable.

### 2.5 Batterie, accessoires

Les accessoires inclus dans le coffret mobile Orange (kit oreillette, chargeur, câble USB) sont garantis 12 mois. L'accessoire défectueux sera échangé sous 15 jours ouvrés après appel et diagnostic au Service clients.

### 3. Exclusions de garantie

La présente garantie ne couvre pas :

- les pannes déclarées au-delà du délai de validité de la présente garantie (tel que défini à l'article 1 ci-dessus) ;
- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien du terminal ou de l'accessoire (encrassement, oxydation, corrosion ou incrustation de rouille, traces visibles de rouille, altération des composants internes du terminal provoquée par une exposition anormale ou prolongée à un élément liquide) ainsi que la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi ;
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du terminal ou de l'accessoire ;
- les dommages dont la cause est extérieure au Terminal ou à l'accessoire : mauvaise installation par le Client, incendie, foudre, dégâts des eaux, etc., et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine serait postérieure à la vente (notamment : les rayures, écaillures, égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures de l'appareil et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement) ;
- le mobile dont le Client ou un tiers aurait modifié le logiciel embarqué à l'origine par le constructeur
- les accessoires non couverts par la garantie (« offert »...).
- les terminaux iPhone, les tablettes iPad, et plus

généralement, les équipements qui ne sont pas commercialisés sous coffret mobile Orange ne sont pas couverts par la présente garantie commerciale.

Pour la prestation d'échange :

Le matériel défectueux remis par le Client fera l'objet d'une expertise technique par un organisme agréé par le constructeur. Le résultat de cette expertise pourra conclure, après la réalisation effective de l'échange, à une panne non couverte par la garantie

Si le matériel présente un cas d'exclusion de garantie, la prestation d'échange est alors payante pour un montant dont le tarif est indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur.

Pour la prestation de réparation, si le matériel n'est pas couvert par la garantie (suite à l'expertise technique de l'organisme agréé par le constructeur en charge de la réparation), alors il sera retourné dans l'état au client dans le point relais.

### 4. Fin de la garantie

La garantie prend fin de plein droit à l'issue des 2 années.

La garantie prend également fin si le client résilie son offre mobile Orange

La garantie est d'autre part exclue et prend fin de plein droit si le Client lui-même ou un tiers modifie ou répare le terminal.

### 5. Dispositions légales

Les dispositions de la présente garantie ne sont pas exclusives de l'application des dispositions relatives à la garantie légale de conformité des articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du code de la Consommation, et à la garantie des défauts de la chose vendue des articles 1641 à 1649 du Code civil.

Article 1641 du Code civil : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648, alinéa 1 du Code civil : l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article L. 211-4 du Code de la consommation : le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 211-5 du Code de la consommation : pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1/ Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

2/ Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 211-12 du Code de la consommation : l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.



# Conditions spécifiques des offres Orange Open

## du 3 juillet au 1<sup>er</sup> octobre 2014

Les détails et tarifs des offres Orange Open sont décrits dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange. Les présentes conditions complètent les Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange quand elles ne les remplacent pas. Le client d'une offre Orange Open peut choisir de souscrire à tous les services optionnels compatibles avec son offre détaillée dans la fiche tarifaire et sur orange.fr

### Article 1. Définition des offres Orange Open

Les offres Orange Open permettent de bénéficier :

- d'un service de téléphonie mobile avec un forfait mensuel de communications dont la durée varie selon l'offre Orange Open souscrite et dont le descriptif et les tarifs figurent dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange ;
- d'un service d'accès à Internet, du Téléphone par Internet, de la TV numérique sous réserve d'éligibilité et d'activation par le Client, ci-après désignés «les Services Internet haut débit» ;
- et, pour les offres Orange Open éligibles du service Orange Deezer premium+.

(Les Offres Orange Open incluant le service Orange Deezer premium+ sont décrites dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange.)

Pour bénéficier des Services Internet haut débit, le Client doit se situer sur une zone géographique en France métropolitaine dans laquelle le service est disponible. Ces zones sont évolutives. L'éligibilité de la ligne au service peut être vérifiée sur orange.fr ou en point de vente. Dans les présentes conditions relatives aux offres Orange Open, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- **ADSL** : Asymmetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.

- **Client** : personne physique, domiciliée en France métropolitaine dans les zones de couverture à l'adresse d'installation fournie par cette dernière souscrivant à l'offre «Orange Open» pour ses besoins propres et pour un usage strictement personnel et privé.

- **Client TV** : client ayant opté pour la souscription d'une offre comprenant en sus l'activation du service de la TV numérique et ayant reçu un décodeur TV et la carte d'accès TV.

- **Équipement** : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le service proposé par Orange indispensable à l'utilisation de tout ou partie des composants des Services Internet haut débit tel que la Livebox.

- **Identifiants** : Terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au client de s'identifier et de se connecter aux Services Internet haut débit

- **Internet** : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

- **IP** : (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.

- **Livebox** : passerelle multiservices permettant d'accéder aux Services Internet haut débit.

- **Paiement à l'acte Internet Orange** : nom du service mis à disposition par Orange au Client permettant de payer au coup par coup des produits et/ou services, facturés sur la facture Orange en dehors du forfait d'abonnement mensuel.

- **Parabole** : antenne satellite permettant la réception de la TV diffusée via une voie satellitaire.

- **Service** : l'offre Orange Open souscrite par le Client

- **Service d'accès à Internet** : service, basé sur les technologies xDSL et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS, de se raccorder au réseau Internet au débit technique IP auquel sa ligne téléphonique est éligible au moment de la souscription par le Client, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage et de services accessoires.

- **Service «le téléphone par Internet»** : service inclus permettant au Client détenteur d'un téléphone compatible connecté à une Livebox compatible :

- de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec lesquels Orange a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un téléphone compatible ;
- de se voir attribuer un numéro de téléphone géographique ou non géographique

- **Site Orange** : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet derrière sa Livebox, à l'adresse suivante : orange.fr

- **Technologie xDSL** : Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau débit.

- **Vidéo à la Demande (VoD)** : mode de consommation permettant sur requête individuelle, moyennant un paiement unitaire ou forfaitaire, d'avoir accès à un contenu audiovisuel au choix du Client dans un catalogue proposé par Orange, au moment souhaité par lui, sur l'écran de son téléviseur ou de son PC en fonction de l'équipement via lequel il a acheté sa VoD, pour une période déterminée et à titre non définitif.

- **Zones de couverture** : zones géographiques en France métropolitaine au sein desquelles les Services Internet Haut débit, objet des présentes, sont disponibles.

### Article 2. Conditions d'accès

#### aux Services Internet haut débit

**2.1.** Ces services sont accessibles à partir d'une ligne téléphonique analogique, isolée, compatible techniquement et répondant aux caractéristiques des technologies xDSL utilisées par l'Opérateur et nécessitent un Équipement spécifique compatible avec les différents Services.

La fourniture des Services Internet haut débit dépend de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de sa ligne.

Si préalablement à la souscription des présentes, le Client est titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté sur la ligne téléphonique qui va supporter les Services Internet haut débit, la souscription aux présentes entraînera la résiliation dudit abonnement ainsi que de l'ensemble des services qu'il a pu souscrire sur cette ligne. À cet effet, le Client donne mandat par les présentes à Orange, pour agir en son nom et pour son compte, pour résilier l'abonnement au service téléphonique commuté et les éventuels services souscrits. Le Client fait son affaire des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que de conséquences contractuelles de la résiliation. Au moment de la souscription ou ultérieurement, le Client, s'il le souhaite et s'il est éligible, peut demander à Orange, l'activation de la TV numérique. Cette activation ne donne pas lieu au paiement d'un abonnement mensuel supplémentaire. L'activation de la TV numérique, nécessite de se situer sur la Zone de couverture adéquate.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au Service, selon les spécifications détaillées sur orange.fr > assistance ou fournies en point de vente ;

- disposer des Équipements nécessaires pour la fourniture du Service. Orange fournira au Client des éléments personnels d'identification lui permettant d'accéder au Service (Identifiant) à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur, identifiant et mot de passe TV numérique le cas échéant, code parental dans le cadre de la TV numérique le cas échéant.

Pour la fourniture du Service «le Téléphone par Internet», Orange fournira au Client au moment de sa souscription un numéro de téléphone géographique ou non géographique. Orange s'engage à mettre à disposition les Services Internet Haut débit dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client, sauf cas particulier de création de ligne analogique.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

En cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours et non dû à un cas de force majeure, le Client peut dénoncer de plein droit le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Orange, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, Orange rembourse le Client de 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 effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si Orange ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

La mise en service entraînera la résiliation de l'abonnement au service téléphonique commuté sur la ligne téléphonique

qui va supporter les Services Internet haut débit ainsi que les éventuels services que le Client a pu souscrire sur ladite ligne dans les conditions décrites ci-dessus. La mise en service des Services Internet haut débit consiste en :

- la vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client à l'Offre souscrite ;
- la vérification préalable de la compatibilité de l'équipement du Client avec les prescriptions d'Orange ;
- la connexion effective de la ligne du Client au réseau ;
- et le cas échéant, la mise à disposition du Client du matériel nécessaire.

L'initialisation intervient à l'initiative du Client et suppose que ce dernier, dès la mise en service effective, ait procédé à l'initialisation du Service d'Accès à Internet en raccordant les Équipements en bon état de marche dont il dispose selon le processus détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants. En cas d'indisponibilité du Service d'Accès à Internet, le Client devra en aviser Orange dans un délai d'une 15 jours. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Services d'Accès à Internet malgré ses diligences et celles d'Orange, il est fondé à résilier le présent contrat en contactant son service clients pendant les quatre (4) semaines qui suivent. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à restituer les équipements mis à disposition par Orange dans les conditions prévues à l'article 4.4.

### 2.2. Déménagement

Il est expressément convenu que le déménagement est entendu comme étant le changement d'un accès d'une résidence principale à une résidence principale, voire l'accès d'une résidence secondaire vers une résidence secondaire, mais en aucun cas un déménagement temporaire, d'une résidence principale vers une résidence secondaire. En cas de déménagement, le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son accès internet, sous réserve de déménagement dans une Zone de couverture éligible au Service détenu par le client. Dans un tel cas, le contrat se poursuit avec la durée restante du contrat initialement souscrit.

### Article 3. Description des Services Internet Haut Débit

#### 3.1. Service d'accès à Internet

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet via la technologie xDSL au débit technique auquel la ligne téléphonique du Client est éligible au moment de sa souscription compte tenu des caractéristiques techniques de sa ligne, un service de « Courrier électronique », un service « Pages Personnelles » ainsi que l'accès à des « Services Divers ». Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers, ainsi il est impossible pour Orange d'en avoir la maîtrise qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres. Ainsi, Orange attire l'attention du Client sur les points suivants :

- Orange ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client, Orange, en tant qu'hébergeur, pourra être amené à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite ;
- le temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs composant le réseau qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange ;
- le partage de l'accès Internet, dans le cadre de la technologie wifi peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse de débit et des problèmes de sécurité des données. Par ailleurs Orange alerte le Client sur les précautions à prendre en tant qu'utilisateur ;
- les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété et ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. Ainsi, le Client doit prendre toute précaution pour d'une part protéger ses droits le cas échéant et d'autre part ne pas contrevenir aux droits de tiers ou à la loi puisque dans l'hypothèse contraire, le Client verrait sa responsabilité engagée ;
- Orange 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 ;
- Orange met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Des outils sont mis à disposition des Clients par Orange afin de restreindre l'accès à certains services et contenus

ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles sur orange.fr > assistance.

Par ailleurs, Orange recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements. Enfin, Orange met à disposition du Client des informations aidant ce dernier à prendre d'autres mesures afin de se protéger sur orange.fr > assistance

### 3.1.1. Courrier électronique

Orange s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique ;
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client.

Orange attribue à chaque Client la possibilité de disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre. Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial. Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant. La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement au Service constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Les parties conviennent qu'Orange envoie sur cette adresse électronique principale toutes les informations relatives à l'utilisation de son offre Orange et notamment les informations contractuelles. Par conséquent, le Client s'engage à consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par Orange. Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est disponible à tout moment sur orange.fr > assistance.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie Internet Orange disponibles en ligne sur le service de messagerie et que le client accepte. Elles sont également disponibles sur orange.fr > assistance - La violation desdites Conditions Générales d'Utilisation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service, Orange ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait. L'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

### 3.1.2. Pages Personnelles

Orange s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour fournir un service « Pages personnelles » soumis à des Conditions Générales d'Utilisation acceptées par le Client à la création de ses pages, et disponibles sur orange.fr > assistance

### 3.1.3. Services Divers

D'autres services sont mis à disposition du Client soumis à des conditions tarifaires particulières disponibles à tout moment sur orange.fr > assistance - L'utilisation des services peut être régie par des conditions générales d'utilisation propres audit service disponibles sur orange.fr > assistance

### 3.2. La TV numérique

**3.2.1.** Le Service de TV numérique permet l'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique proposé par Orange ainsi qu'à des contenus, notamment de cinéma, et de la vidéo à la demande (VoD) soumis à des conditions spécifiques. Ce service est accessible sous réserve d'éligibilité technique. Ce Service est fourni exclusivement au Client ayant demandé l'activation de la TV soit lors de la souscription à l'Offre, soit ultérieurement. En cas d'activation audit service, Orange met à la disposition du Client TV un Décodeur et une carte d'accès TV.

Le Client TV reconnaît que l'accès aux services VoD est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique « VoD », accessibles sur l'écran TV du Client. Par ailleurs, ce service permet d'accéder également à d'autres bouquets de chaînes sous réserve d'éligibilité technique et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets de télévision. L'abonnement à des bouquets de chaînes fournis par un tiers, et plus généralement à tout autre service fourni par un tiers, fait l'objet d'un contrat distinct.

Si dans le cadre de la souscription à son Service via les technologies xDSL, le Client n'est pas éligible à la TV, Orange proposera au Client une réception de la TV numérique via une voie satellitaire. Dans cette hypothèse, le Client doit faire son affaire de l'acquisition et de l'installation de la Parabole.

Si, avant la souscription de son Offre, le Client a été informé de son éligibilité au service de la TV numérique et n'a pas accès audit service après la souscription de son Offre, il pourra résilier le contrat sans frais.

### 3.2.2. Le service HD

Ce service Haute Définition est inclus sous réserve d'éligibilité du client. Le service Haute Définition permet l'accès aux programmes diffusés en Haute Définition dont la qualité d'image est améliorée avec une résolution supérieure aux standards actuels, un son de haute qualité multicanal 5.1 Dolby Digital et un format d'image 16/9. Pour pouvoir bénéficier de ce service, il faut que le client :

- dispose de l'offre énoncée ci-dessus,
- réside en France métropolitaine dans la zone de couverture, c'est-à-dire la zone géographique au sein de laquelle le Service est fourni et sous réserve de compatibilités techniques,
- dispose d'un modem compatible,

- dispose d'un décodeur compatible, relié à un poste de télévision compatible HD par un câble HDMI.

Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax...), d'applications ou autres logiciels, avec des services d'Orange, et certains services Internet accessibles au moyen des technologies xDSL. Le Client est informé qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service. L'utilisation simultanée de la fonction HD et d'Internet peut entraîner une réduction du débit du forfait Internet choisi jusqu'à un débit de 512 Kbps au minimum. Le Client effectue l'installation du Service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'utilisation du Service.

### 3.3. Le Service « Le Téléphone par Internet »

**3.3.1.** Le Service « Le Téléphone par Internet » est inclus dans les Offres « Orange Open ». Le Client, pour pouvoir utiliser le Service « Le Téléphone par Internet » devra disposer d'une Livebox compatible et devra raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramètres et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox. Le Service « Le Téléphone par Internet » permet au Client, l'émission et la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres. Toute connexion au Service « Le Téléphone par Internet » sera interrompue lors de la coupure de la connexion xDSL. Il est rappelé au Client que sa connexion pourra être interrompue au bout de quarante-huit (48) heures. Si le Client utilise toujours son Service « Le Téléphone par Internet » sur la même communication, le Client sera informé à deux reprises par un signal sonore quelques minutes avant la coupure de la session du Service qui peut intervenir au bout de quarante-huit (48) heures.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de Téléphone par Internet, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie, ce qui se matérialisera par l'illumination de la diode (fixe) sous le symbole « téléphone » de la Livebox et par la tonalité composée d'une série de bips au décroché du téléphone. Le Client est informé que s'il souhaite utiliser le Service de « Téléphone par Internet » avant le rétablissement de la connexion ADSL, il ne pourra pas émettre d'appels. Le Client reconnaît être informé que le Service « Le Téléphone par Internet » est incompatible avec les services de type données (fax...). Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le Service « Le Téléphone par Internet », le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles via son Service « Le Téléphone par Internet » sur orange.fr > assistance

Les communications comprises dans le Service « Le Téléphone par internet » sont indiquées dans la fiche tarifaire en vigueur. Les communications non comprises sont facturées en sus des abonnements à l'Offre aux tarifs disponibles à tout moment dans la fiche tarifaire en vigueur.

### 3.3.2. Utilisation abusive des Services

« téléphone par internet »

Constituent des cas d'utilisation abusifs :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation à caractère professionnel) ;
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service ;
- les communications illimitées ne sont autorisées que jusqu'à 250 correspondants différents/mois, hors n<sup>os</sup> spéciaux et dans la limite de 3 heures maximum par appel.
- Le client s'engage à ne pas utiliser directement ou indirectement le numéro de téléphone par internet de manière inappropriée, notamment en présentant sur le terminal de l'appelé un identifiant d'appelant correspondant à un numéro spécial à tarification majorée sous la forme 098B.

**3.3.3.** Conservation du numéro en cas de déménagement Le Client dispose de la possibilité, lors de la souscription à l'offre Open, de conserver son numéro de téléphone géographique uniquement dans le cas où l'adresse d'installation de l'offre se situe dans la zone géographique (dite Zone de Numérotation Élémentaire) dans laquelle le numéro de téléphone a été attribué.

### 3.3.4. Maintien du numéro

en cas de changement d'opérateur

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à l'une des offres Orange Open, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le client donne mandat à Orange pour effectuer

l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur. Dans ce cadre, le client est informé par Orange des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, le client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son précédent opérateur en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté. Le client est également informé que la résiliation de son contrat auprès de son précédent opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le client reste tenu des obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur. Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques. Les conditions de mise en œuvre de cette portabilité font l'objet de Conditions spécifiques (figurant en annexe 1).

### 3.3.5. Annuaire

Le numéro de Téléphone par Internet dont le Client a l'usage ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle. Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service de Téléphone par Internet, n'est pas attribué de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Lors de la souscription à l'offre Open, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés d'Orange. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public. Le Client garantit Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données des abonnés d'Orange et reste seul responsable de ces informations. Le client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service sous réserve de l'accord de celui-ci. Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et communiqués par les services de renseignements.

Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements sauf dans le cas d'une adresse professionnelle (liste adresse partielle) ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie (liste initiale prénom) ;
- que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange (liste antiprospection) ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone (liste antirecherche inversée).

## Article 4. Équipements pour les Services Internet haut débit

### 4.1. Description

Pour pouvoir utiliser le Service Internet haut débit, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles. Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client peut se rendre à tout moment à sur orange.fr > assistance

Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation y afférents. La liste des Équipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie du Service est détaillée sur orange.fr > assistance

Il appartient au Client de vérifier le contenu des Équipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire (notamment par exploit d'huissier) ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception des Équipements.

### 4.2. Mise à disposition ou location

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par Orange. La liste de ces Équipements est à tout moment disponible sur orange.fr > assistance - Dans ces cas, ces Équipements ne sont pas la propriété du Client mais restent la propriété d'Orange. Il peut s'avérer que des Équipements fournis par Orange doivent être remplacés au cours du présent

contrat afin de maintenir ou d'optimiser la qualité du Service. Orange mettra en place les moyens adaptés afin de remplacer ces Équipements à charge pour le Client de faire en sorte de permettre ce remplacement.

À défaut, Orange ne pourra garantir un quelconque niveau de qualité de service. Ces Équipements ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation du Service. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur ces Équipements la mention de propriété qui y est apposée. À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements.

Ainsi, le Client devra payer à Orange les sommes détaillées et disponibles à tout moment sur orange.fr > assistance ou sur simple demande auprès d'Orange, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Équipements. Dans le cas où le Client souhaiterait échanger son Equipement, les modalités d'échange sont disponibles en point de vente et sur orange.fr > assistance. Des frais de mise à disposition du nouvel équipement pourront être facturés.

#### 4.3. Réparation des Équipements fournis

En cas de dysfonctionnement des Équipements mis à disposition, Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement. La réparation des Équipements loués ou mis à disposition au Client (ci-après « Réparation ») est assurée par le réseau des boutiques Orange ou tout autre moyen proposé au Client par Orange. La Réparation est limitée au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. Sont exclus de la Réparation des Équipements en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises...), et les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cette Réparation que l'ensemble des éléments composant les Équipements soient retournés. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, Orange se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation. Les frais de retour sont à la charge du Client. La Réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Orange invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre. Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement de la Livebox, Orange facturera au Client le montant des réparations dans la limite d'un montant fixe et forfaitaire tel que défini sur orange.fr > assistance. Dans l'hypothèse où le client est à l'origine du dysfonctionnement du Décodeur et/ou de ses accessoires, Orange pourra facturer un montant forfaitaire de quarante-neuf euros (49 € TTC) au Client.

#### 4.4. Restitution des Équipements

En cas de résiliation du contrat d'abonnement pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client restitue les Équipements, mis à sa disposition ou loués, en bon état de fonctionnement et complet (y compris accessoires), soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant dans le réseau des boutiques Orange. Dans le premier cas, Orange fournira par courrier au Client un bon prépayé afin de prendre à sa charge les frais postaux occasionnés par la restitution. Lors de la remise ou à réception des Équipements, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective, et des éventuelles réserves sur l'état de l'Équipement. En cas de non-restitution de la Livebox par le Client, à l'issue d'un délai d'un mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange facturera au Client une somme forfaitaire de cent euros (100€). En cas de non-restitution du Décodeur et/ou de ses accessoires, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de sa demande de résiliation, et après mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange facturera au Client une somme forfaitaire de quarante-neuf euros (49€).

En cas de retour du Décodeur et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange facturera au Client une somme forfaitaire de quarante-neuf euros (49€). Dans le cas de la Livebox, les frais de réparation facturés le sont dans la

limite du montant forfaitaire de cent euros (100€) facturés au Client en cas de non-restitution des Équipements. Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises, afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

#### 4.5. Logiciels de la Livebox

La passerelle domestique Livebox se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme par exemple le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL). Le Client peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site web <http://www.Liveboxfloss.com> - Pour chaque version d'un logiciel concerné, le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web [www.Liveboxfloss.com](http://www.Liveboxfloss.com), le client devra préalablement prendre connaissance de la licence associée et en accepter les termes et conditions. En outre, le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

#### Article 5. Incompatibilités des Services Internet haut débit

Le Client est informé par les présentes des incompatibilités entre les différents services listés ci-dessous. Les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment sur orange.fr > assistance. La TV numérique peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec certaines configurations des équipements du Client. La TV numérique est actuellement incompatible avec certains services et options. Par ailleurs, la TV numérique peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax...) applications ou autres logiciels, avec des services d'Orange, et certains Services d'accès à Internet. Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer de la TV numérique.

#### Article 6. Rétablissement des Services Internet haut débit

Orange s'engage à rétablir les services interrompus dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client par son service clients. Le dépassement du délai de rétablissement de douze (12) jours ouvrables ouvre droit au client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

#### Article 7. Le service Orange Deezer Premium +

Les clients souscrivant à l'une des offres Orange Open éligibles bénéficient également du service Orange Deezer Premium +, accessible après création d'un compte. Le service est réservé à un usage strictement personnel et privé. Il est décrit dans la fiche tarifaire en vigueur.

##### 7.1. Conditions d'utilisation du service

L'utilisation du service nécessite la création d'un compte Deezer et son association avec le service Orange Deezer Premium +. L'utilisation du service depuis son PC/Mac (PC XP ou supérieur ou Mac) se fait via le site internet [Deezer.com](http://Deezer.com), l'application PC/Mac de Deezer à télécharger depuis le site de Deezer.

L'utilisation du service en mobilité nécessite :

- le téléchargement de l'application Deezer,
  - un navigateur internet explorer version 6 ou supérieure,
  - une connexion internet haut débit supérieure à 512 Kbits.
- La mise en service du service Orange Deezer Premium + prend effet dans un délai maximum de 48 heures suivant la souscription de l'offre Open éligible. Le client en sera informé par SMS.

##### 7.2. Modification du service

En cas d'évolution des accords conclus entre l'opérateur et ses partenaires/ayants droit, le Client sera informé au plus tard un mois avant, du service de nature et de qualité équivalente dont il bénéficiera le cas échéant. Si les nouveaux accords conclus par l'opérateur ne permettent pas au Client de bénéficier d'un service de nature et de qualité équivalente, les dispositions relatives à la résiliation du contrat pour modification des conditions contractuelles par Orange, trouveront application.

##### 7.3. Obligations et responsabilités d'Orange

Orange n'est pas responsable sous quelle que forme et de quelle que manière que ce soit du contenu des titres composant le service ainsi que de l'usage que le client en fait.

##### 7.4. Obligations et responsabilité du Client

Le service a pour finalité l'écoute de titres sur les applications ou la page internet de Deezer dans un cadre strictement personnel et privé. À cet effet, l'utilisation du service Deezer à des fins professionnelles autorise Orange à résilier le service souscrit par le client. Le client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement

aux précautions à prendre, à l'occasion de l'écoute qui pourrait être faite par un mineur des titres. Le client est seul responsable de son usage du service et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations du guide d'installation et d'utilisation. Tous les éléments figurant sur le service sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Tout autre droit étant réservé par les ayants droit. Il n'est concédé aucun droit sur les marques figurant sur le service.

L'utilisation du service sur réseau mobile est décrite dans la fiche tarifaire de l'offre mobile. Il est rappelé que toute utilisation commerciale du service est interdite. Il est interdit de modifier d'une quelconque manière le service, notamment en vue d'obtenir un accès non autorisé, et de chercher à accéder au service ou tout élément composant le service par un moyen autre que l'interface qui est fournie par Orange à cet effet.

#### Article 8. Suspension et résiliation de l'offre Orange Open

##### 8.1. Principes généraux

L'offre Orange Open est une offre composée notamment de services de téléphonie mobile et d'accès à l'internet haut débit.

- toute demande de suspension ou résiliation à l'initiative d'Orange vaut suspension ou résiliation du contrat Orange Open dans son intégralité ;
- toute demande de résiliation à l'initiative du Client vaut résiliation du contrat Orange Open dans son intégralité.
- Sauf motif légitime ou modification contractuelle visée aux Conditions générales d'abonnement, lorsque le client résilie son offre Orange Open avant la fin de sa période initiale d'engagement (y compris en cas de positionnement sur l'offre Livebox essentielle dans les conditions de l'article 10 des présentes), les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles (dans les conditions prévues par les Conditions générales d'abonnement, article résiliation).

8.2. Outre les stipulations des Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange, Orange se réserve le droit de suspendre puis de résilier la fourniture de l'offre Orange Open le cas échéant sans préavis ni indemnité, compte tenu de la gravité des faits, si le Client manque à l'une de ses obligations relatives à son Service d'accès à internet et notamment dans les cas suivant :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de l'opérateur nécessaires à la fourniture de l'offre a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau de l'opérateur conformément au guide d'utilisation ;
- en cas d'utilisation abusive du Service de « Téléphone par Internet » tel que décrite à l'article Service de « Téléphone par Internet ».

##### 8.3. Résiliation à l'initiative du Client

Outre les stipulations des Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange, toute demande de résiliation du Client (y compris une demande de résiliation ne portant que sur les Services Internet haut débit), vaut demande de résiliation du contrat Open dans son intégralité. Si le Client a également demandé un changement d'offre vers une offre de la gamme mobile Orange, ce changement sera effectué conformément aux Conditions générales d'abonnement.

##### 8.4. Conséquence de la résiliation

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service d'accès à Internet haut débit, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données non enregistrées. À cet égard, Orange invite le client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation. Conformément à l'article L44-1 du Code des postes et des communications électroniques, le Client pourra continuer, pour une durée de 6 mois à compter de la résiliation de son Service d'accès à internet haut débit, à avoir accès gratuitement au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique qui lui a été attribuée par Orange dans le cadre de son offre Orange Open.

#### Article 9. Conséquences de la portabilité sortante du numéro de téléphone par internet ou du dégroupage des Services Internet haut débit

En cas de demande de portabilité sortante du numéro de téléphone par Internet ou de demande de dégroupage des services Internet haut débit (dégroupage : demande du Client auprès d'un autre fournisseur d'accès à internet d'utiliser la ligne support de la boucle locale d'Orange utilisée dans le cadre de l'Offre Open), le contrat d'abonnement Orange Open sera poursuivi pour le seul service de téléphonie

mobile. Le tarif mensuel d'abonnement fera alors l'objet d'une remise dont le montant est indiqué dans la fiche tarifaire. (Les informations relatives à la portabilité du numéro de téléphone par Internet sont décrites dans l'annexe 1 des présentes Conditions spécifiques des offres Orange Open.)

#### **Article 10. Portabilité sortante du numéro mobile et mise en place de l'Offre Livebox essentielle**

Les informations relatives à la portabilité du numéro mobile sont décrites dans les Conditions générales d'abonnement.

En cas de demande de portabilité sortante du numéro mobile, le Client sera positionné automatiquement, dans un délai de 20 jours à compter de la portabilité effective du numéro mobile, sur l'Offre Livebox essentielle. Le Client peut renoncer à bénéficier de l'Offre Livebox essentielle en contactant son service client dans ce délai de 20 jours. Les conditions, le descriptif et le tarif mensuel de l'offre Livebox essentielle figurent dans l'annexe 3 des présentes. L'offre Livebox essentielle est une offre sans engagement et sans frais de résiliation. Les éventuelles options internet, TV et celles associées à la ligne de téléphone par internet souscrites avec son offre Orange Open sont automatiquement conservées sur l'Offre Livebox essentielle. Par contre, si le Client détenait une offre Orange Open incluant le Service Deezer dans les conditions de l'article 7 des présentes, le Service Orange Deezer Premium+ ne pourra pas être poursuivi avec l'Offre Livebox essentielle. Le Client est également informé qu'il conserve lors du positionnement sur l'Offre Livebox essentielle les Equipements qu'il détenait dans le cadre de l'Offre Orange Open.

#### **Article 11. Utilisations des codes confidentiels et identifiants d'accès au service**

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il est responsable de l'usage qui en est fait sauf cas avéré de fraude. En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen. Orange procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information. Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone, dès l'information faite par le Client de la perte ou du vol de ses Identifiants et, après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Ainsi, aucune suspension de Service ne sera subie par le Client ; la facturation ne sera, par conséquent, pas suspendue non plus. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier. Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiants. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par Orange excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants. Le Client dispose, en fonction de son Equipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé. L'utilisation des Equipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (usage domestique), à l'exclusion d'un usage public. Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au Service est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le Service.

#### **Article 12. Responsabilités**

##### **12.1. Responsabilité d'Orange**

Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au point de terminaison. Pour les technologies xDSL, la première prise permettant l'acheminement des Services Internet haut débit dans le logement du client constitue le point de terminaison. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Equipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation. La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à Internet ;
- non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par Orange ou son contrôle ;
- agissements du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Equipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de force majeure, pour la TV numérique diffusée via une voie satellitaire ; en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par Orange ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée parle Client ;

- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;

- en cas d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive du système satellitaire EUTELSAT ou tout autre système satellitaire qui pourrait lui succéder, et plus généralement de tout réseau de communication électronique non exploité par Orange quelle qu'en soit la cause.

Orange n'est pas responsable, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, des services et des contenus fournis par des tiers, y compris la VoD ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers. En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

##### **12.2. Responsabilité du Client**

Conformément aux Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange, le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents. Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers. Le Client effectue l'installation du Service y compris des Equipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client. Le Client doit respecter les modalités décrites dans le guide d'installation de la Livebox. Afin qu'Orange soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents, le Client est averti qu'une fois la Livebox installée dans les conditions susvisées, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

#### **Article 13. Obligation légale du Client contre le piratage**

**13.1.** Conformément à l'article 5 de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : «La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres Ier et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé.»

**13.2.** Le client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L.336-3 du CPI. En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage. Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition par Orange et de saisir la justice.

**13.3.** En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du Code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du Code de propriété intellectuelle.

#### **Article 14. Qualité de service, formules de remboursement**

Outre les engagements prévus dans les Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange pour le service de téléphonie mobile, Orange s'engage à assurer une disponibilité des Services Internet Haut Débit supérieure ou égale à 97%, une disponibilité de la ou les messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99%, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98% et une disponibilité de l'espace utilisateur supérieure ou égale à 98%. Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une

indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculée sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client. Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès Internet entraînant l'indisponibilité des services accessoires et/ou du Service de Téléphone par Internet tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité. Par ailleurs, Orange s'engage à mettre à disposition du Client une capacité de débit minimum sur le mois calendaire. Cette capacité varie selon le débit technique du Client, déterminé à partir des caractéristiques techniques de la ligne et selon l'offre détenue. La capacité de débit minimum descendant est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalant à 608 Kilobits selon la norme ATM. Le Client prend note que le débit minimum disponible sur son modem est un débit descendant dépendant de la configuration de ses propres équipements et ne relève pas de la responsabilité d'Orange et que seule la mesure du débit indiquée sur la page information système du modem pourra être utilisée par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements d'Orange. Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due sur la période pendant laquelle le Client n'a pu bénéficier de la capacité de débit minimum garantie. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange, en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Dans l'hypothèse où sur le mois calendaire écoulé, le Client n'a pu bénéficier de la capacité de débit minimum auquel sa ligne téléphonique est éligible lors de sa souscription, Orange s'engage, sur la base d'un diagnostic établi avec le Client s'il s'avère que la situation et/ou l'environnement du client ne lui permet plus de bénéficier de la capacité de débit minimum garantie, à facturer au Client le prix correspondant au débit de l'offre dont il pourra dès lors bénéficier et lui mettre à disposition la capacité de débit minimum correspondante. La capacité de débit minimum et le taux de disponibilité sont mesurés et garantis sur la ligne de cuivre du Client entre le modem et le 1<sup>er</sup> équipement du réseau, dénommé DSLAM. Le Client doit signaler aux services clients d'Orange le non-respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article, dans un délai de trois (3) jours ouvrables, à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements d'Orange. Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service d'Orange pourront ouvrir droit à indemnisation.

#### **Article 15. Convention de preuve**

Pour les besoins du présent Contrat, les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent Contrat de telle manière qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

#### **ANNEXE 1. CONDITIONS RELATIVES À LA MISE EN ŒUVRE DE LA PORTABILITÉ DES NUMÉROS FIXES SUR LE TERRITOIRE MÉTROPOLITAIN, LES DÉPARTEMENTS D'OUTRE-MER, LES COLLECTIVITÉS ET TERRITOIRES DE MAYOTTE, SAINT-MARTIN ET SAINT-BARTHÉLEMY**

Les présentes Conditions spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe. Elles complètent les Conditions générales d'abonnement aux offres Orange quand elles ne les remplacent pas.

#### **Article 1. Définitions**

- **Numéro fixe** : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité de régulation des Communications électroniques et des postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.

- **Opérateur donneur** : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.

- **Opérateur receveur** : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.

- **Portabilité ou conservation d'un numéro fixe** : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur fixe.

- **Portabilité entrante** : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement Orange, permet au client d'un autre opérateur fixe de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur Orange. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe et des obligations y afférentes.

- **Portabilité sortante** : droit qui permet au Client d'une offre Orange de transférer l'usage du numéro de fixe affecté par Orange en cas de souscription d'une offre d'accès fixe auprès d'un autre opérateur fixe. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur fixe du contrat liant Orange au Client et des obligations y afférentes.
- **«Portage du numéro»** : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- **«Portage» dans le cadre d'une portabilité entrante** : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe à l'un de ses clients vers l'opérateur Orange.
- **«Portage» dans le cadre d'une portabilité sortante** : opération de transfert du numéro fixe affecté par Orange vers un autre opérateur fixe.

## Article 2. Portabilité entrante

Le processus de portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

### 2.1. Mandat donné à Orange

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès d'Orange, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, l'opérateur Orange informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4 du présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur.

### 2.2. Motifs d'inéligibilité

**2.2.1.** Orange pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qui concerne le numéro fixe, objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires, et notamment le numéro fixe, objet de la demande ;
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques ;
- demande de conservation du numéro fixe qui ne peut être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives d'Orange.

**2.2.2.** L'opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de portage présentée par Orange au nom de l'abonné fixe dans les cas suivants :

- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires, et notamment le numéro fixe, objet de la demande ;
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit notamment porter sur un numéro actif au jour du portage ;
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

En cas de refus par l'opérateur donneur d'une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique à Orange sur quel motif il fonde son refus.

En cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro fixe pour l'un ou l'autre des motifs mentionnés aux articles 2.2.1 et 2.2.2 ci-dessus, et dans le cas où le Client souhaite poursuivre l'exécution de son contrat avec Orange, le Client est informé qu'il devra alors lui-même transmettre sa demande de résiliation directement auprès de l'opérateur donneur.

### 2.3. Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du contrat d'abonnement à une offre d'accès fixe d'Orange.

Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à l'opérateur Orange son numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le numéro fixe.

L'opérateur Orange vérifie la capacité du Client à demander la portabilité. Puis l'opérateur Orange doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande.

Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur Orange afin de finaliser la demande du Client. La souscription de l'offre Orange comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la

ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire Orange.

### 2.4. Date de portage

Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques. Le Client est informé dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité.

Le Client peut demander à Orange un délai de portage supérieur à trois (3) jours ouvrables sans toutefois que ce délai excède cinquante-neuf (59) jours à compter de la demande. Orange informera le Client sur le résultat de sa demande de portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 susvisé.

Le Client est informé d'une part qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif, et d'autre part qu'il lui appartient de reconnecter, le cas échéant les équipements, selon les instructions qui lui auront été communiquées. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur fixe ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

### 2.5. Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du Service Clients Orange avant la mise en œuvre du portage de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage.

### 2.6. Annulation de la demande

de portabilité entrante auprès d'Orange  
Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure seul compétent pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée. Orange accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du Service Clients d'Orange au plus tard le jour ouvrable qui suit le jour de la demande de portabilité.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès d'Orange.

Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard d'Orange au titre du contrat d'abonnement d'Orange qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, Orange met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro fixe et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions générales de vente de l'opérateur donneur.

## Article 3. Portabilité sortante

### 3.1. Conditions de la portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par l'opérateur receveur à Orange est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro fixe, objet de la demande ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez Orange ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, ne doit pas faire déjà l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, Orange donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera l'abonné de l'acceptation de sa demande de portabilité.

Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du contrat du Client en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe dont la portabilité avait été demandée auprès de l'opérateur Orange est de facto annulée.

### 3.2. Demande de portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro fixe affecté par Orange vers un autre opérateur fixe doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel

opérateur («opérateur receveur»). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès d'Orange l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante, notamment en demandant la résiliation du contrat que le Client a souscrit auprès d'Orange en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté. Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro fixe, objet de la demande.

### 3.3. Date de portage

Le Client a la faculté de demander auprès de l'opérateur receveur la portabilité de son numéro fixe. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables sous réserve de la disponibilité de l'accès et sauf demande expresse du Client. Ce délai court à compter de l'obtention par l'opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques.

Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre desdits contrats.

### 3.4. Conséquences du portage

La demande de portabilité transmise par l'opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat d'abonnement liant le Client à Orange en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté.

La résiliation du contrat du Client auprès d'Orange prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 3.3 des présentes Conditions spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à Orange, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès d'Orange. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à Orange ne soient pas résiliées à la date de portage fixée au titre de la demande de portabilité visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

### 3.5. Changement d'offre

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre Orange concernant le numéro fixe, objet de la portabilité.

Suite à une demande de portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro fixe, objet de la portabilité, reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

### 3.6. Informations relatives à la portabilité

Si l'offre existe une clause de durée minimale d'engagement dans le contrat de communication électronique, Orange met à la disposition du Client la date de fin d'engagement sur l'espace client accessible par l'internet lorsque celui-ci existe. Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de portabilité sortante en s'adressant directement à l'opérateur receveur.

### 3.7. Responsabilité d'Orange

Orange demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur receveur subordonne le portage du numéro fixe affecté par Orange au Client. La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

## Article 4. Indemnisation du client en matière de portabilité

En cas de retard de portage qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, ni d'un cas de force majeure, le Client peut bénéficier d'un dédommagement de trois euros cinquante (3,50 euros) par jour de retard. Pour cela, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un mois à compter du jour où le portage est finalement effectif.

En cas d'abus de portage (situation où le client d'Orange perd l'usage de son numéro fixe à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité), le Client peut bénéficier d'un dédommagement équivalent à trente (30) euros par semaine de coupure dans la limite de cent vingt euros (120 euros). Le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un mois à compter du jour où il constate l'abus.

## ANNEXE 2. CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU WIFI PARTAGÉ

### Article 1. Définitions

Quelques définitions pour faciliter la lecture des présentes :

- **Le Client** : désigne le titulaire du contrat d'abonnement à une offre Haut Débit ou Très Haut Débit Orange.
- **L'Hôte** : désigne le Client titulaire de l'accès Haut Débit ou Très Haut Débit à son domicile dans le cadre de son offre Orange et ayant le hotspot « wifi partagé » activé

sur sa Livebox. Sa Livebox étant en partie un hotspot Orange, d'autres Utilisateurs en nomadisme peuvent se connecter au réseau wifi public d'Orange à travers son accès. L'hôte doit disposer d'une Livebox compatible : Livebox 2 ou Livebox Play. Afin de connaître son modèle de Livebox, le Client peut consulter le lien <http://assistance.orange.fr/livebox-tous-les-modeles-524.php#1>.

- Le «**wifi partagé**» ou la **Fonctionnalité** : service qui permet de se connecter à internet grâce à l'accès aux hotspots wifi d'Orange pour un Client utilisant un appareil compatible Wi-Fi.
- Un **hotspot** : un hotspot est un lieu couvert par un réseau Wi-Fi destiné à des visiteurs. Il permet à tout utilisateur de se connecter facilement à internet en s'identifiant depuis un appareil compatible Wi-Fi (PC portable, tablette, téléphone mobile, console de jeu...).
- Le **wifi privé d'Orange** : désigne le réseau personnel à domicile du client, émis par les Livebox Orange. Parmi la liste des réseaux Wi-Fi visibles dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau (par exemple : livebox-1234) et par un cadenas fermé (protection par clé). Ce réseau est totalement dissocié du réseau wifi public d'Orange et nécessite une authentification obligatoire de l'équipement (clé de sécurité).
- Le **wifi public d'Orange** : désigne le réseau formé par l'ensemble des hotspots Orange. Parmi la liste des réseaux Wi-Fi visibles dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau « orange ». Il est accessible à tout utilisateur depuis n'importe quel appareil compatible Wi-Fi (ordinateur, tablette, téléphone mobile...), depuis son domicile, son lieu de travail ou bien en nomadisme (lieu de vacances, chez des amis...). Ce réseau est totalement dissocié du réseau wifi privé d'Orange et nécessite une authentification de l'utilisateur.
- Le **réseau wifi public d'Orange est constitué** : des zones couvertes par les Livebox Orange dont le hotspot wifi partagé est activé pour la Livebox et la Livebox pro ; des établissements publics, accueillant des visiteurs, avec lesquels Orange a signé des accords commerciaux. Les zones couvertes par son réseau wifi public d'Orange peuvent évoluer à tout moment en fonction de ces accords. Liste complète des hotspots disponible sur l'application (iOS, Android ou Windows Phone) wifi d'Orange (coût de connexion en fonction de l'offre détenue par le client).
- L'**Utilisateur** : désigne une personne bénéficiant de l'accès au réseau wifi public d'Orange en nomadisme.

## Article 2. Objet

Les présentes Conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles Orange propose la Fonctionnalité à ses Clients.

## Article 3. Description de la fonctionnalité

La Fonctionnalité permet à un Client utilisant un appareil compatible Wi-Fi de se connecter à internet via tous les hotspots du wifi public d'Orange. Elle est proposée par Orange au Client éligible et n'apparaît pas sur sa facture. La Fonctionnalité est disponible pour les Clients, domiciliés en France métropolitaine, sur l'île de La Réunion, en Martinique, en Guadeloupe, à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy et en Guyane Française. La connexion au wifi public d'Orange est autorisée pour chacun des comptes utilisateurs liés à l'abonnement du Client, sous réserve d'une seule connexion à la fois. L'Utilisateur s'authentifie sur le réseau wifi public d'Orange à l'aide de ses paramètres habituels de connexion de messagerie (e-mail Orange et mot de passe).

## Article 4. Conditions d'accès à la fonctionnalité

### 4.1. Utilisation de la Fonctionnalité

Afin d'utiliser la Fonctionnalité, l'Utilisateur doit :

- activer le Wi-Fi de son appareil ;
  - sélectionner le nom du réseau Wi-Fi « orange » parmi la liste des réseaux Wi-Fi à portée. Cette liste est visible dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé ;
  - lancer le navigateur internet. La page d'accueil wifi d'Orange s'affichera automatiquement ;
  - saisir ses Codes d'accès à la Fonctionnalité, c'est-à-dire son adresse de messagerie Orange et le mot de passe associé (exemple : prénom.nom@orange.fr), dans la zone de connexion au réseau wifi d'Orange ;
- Une fois l'Utilisateur authentifié, la page du portail Orange s'affiche sur le navigateur.

Il est aussi possible de se connecter au réseau wifi d'Orange en utilisant le logiciel de connexion pour PC ou l'application wifi d'Orange pour smartphone et tablette.

L'Utilisateur est responsable de son propre usage lorsqu'il se connecte à internet en nomadisme via le réseau wifi public d'Orange. Les Utilisateurs se connectant au wifi public d'Orange à travers l'accès du Client sont responsables de leur propre usage.

### 4.2. Qualité de service

de la connexion à internet en nomadisme

Orange n'est pas en mesure de garantir le respect d'une quelconque qualité de service dans le cadre d'une utilisation de la Fonctionnalité en nomadisme, c'est-à-dire lorsque l'Utilisateur se connecte à internet via le réseau wifi public d'Orange.

### 4.3. Restrictions

Grâce à la Fonctionnalité, l'Utilisateur bénéficie d'une connexion internet en nomadisme. Cependant l'utilisation des logiciels Peer to Peer et les protocoles de téléphonie sur IP et ne sont pas autorisés sur le réseau wifi public d'Orange.

### 4.4. Filtre parental

**4.4.1.** S'il est installé sur un ordinateur, le filtre parental sera actif dans le cadre d'une utilisation de la Fonctionnalité en nomadisme.

**4.4.2.** Le filtre parental sur les terminaux mobiles n'est pas actif dans le cadre d'une utilisation de la Fonctionnalité en nomadisme. Par conséquent, il appartient à l'Utilisateur d'être vigilant quant à l'utilisation de l'accès internet via le réseau wifi public d'Orange.

## Article 5. Utilisation des codes d'accès à la fonctionnalité

Les Codes d'accès permettant à l'Utilisateur de s'identifier et de se connecter à la Fonctionnalité sont identiques à ceux fournis dans le cadre de l'offre Haut Débit ou Très Haut Débit du Client. Ils sont personnels et confidentiels.

L'Utilisateur s'engage à conserver les Codes d'accès secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Par l'utilisation de ces Codes d'accès, l'Utilisateur dispose d'un accès personnalisé et exclusif à la Fonctionnalité. Il s'interdit donc de céder à des tiers.

Tout accès à la Fonctionnalité résultant de l'utilisation des Codes d'accès de l'Utilisateur est fait sous l'entière responsabilité de ce dernier, Orange déclinant toute responsabilité de ce chef. En cas de perte ou de vol de ces Codes d'accès, l'Utilisateur doit en informer Orange, et ceci dans les meilleurs délais afin qu'Orange puisse les annuler.

## Article 6. Cookies

Il peut arriver que certains fichiers, appelés « cookies », soient enregistrés sur l'ordinateur de l'Utilisateur lorsque ce dernier utilise la Fonctionnalité en nomadisme. Ces fichiers facilitent la navigation pour l'Utilisateur et permettent à Orange d'offrir une meilleure qualité de service. En effet, les cookies mémorisent les données de l'Utilisateur pour que ce dernier n'ait pas à les saisir à nouveau lors de ses visites ultérieures.

L'Utilisateur a la faculté de les neutraliser ou de les supprimer de son disque dur. L'attention de l'Utilisateur est attirée toutefois sur le fait que certains services proposés à travers la Fonctionnalité ne seront pas accessibles ou ne le seront que partiellement s'il refuse les cookies.

Si l'Utilisateur souhaite être systématiquement informé de l'installation d'un cookie (via message d'avertissement) ou empêcher l'enregistrement d'un tel fichier, il lui suffit de configurer son navigateur internet en conséquence.

## Article 7. Sécurité et confidentialité des données

**7.1.** L'Utilisateur reconnaît être informé que le niveau de protection des transmissions par voix radio est variable en fonction de son profil de configuration (équipement utilisé, logiciels de sécurité installés...) et que ce niveau est susceptible de varier en fonction des paliers de fonctionnalité introduits par Orange.

Les communications effectuées grâce à la Fonctionnalité présentent en principe le même niveau de sécurité que les communications internet standard.

Orange ne répond pas du fonctionnement de logiciels tiers de sécurité, que l'Utilisateur pourrait installer de lui-même pour augmenter son niveau de sécurité sur ses équipements.

Une protection absolue contre les intrusions ou les écoutes passives sur internet ne peut être garantie (en raison de l'état de l'art). Orange décline toute responsabilité concernant de tels événements.

L'Utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature (code de carte de crédit, etc.) qu'il souhaite échanger sur le réseau internet doivent faire l'objet d'une vigilance particulière.

L'Utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

### 7.2. Les risques sur un réseau Wi-Fi public

Le réseau wifi d'Orange est un réseau public. Comme pour tous les réseaux Wi-Fi publics, l'absence de moyens cryptographiques introduit des possibilités de piratages. Retrouvez toutes les précautions d'usage sur un réseau Wi-Fi public sur l'assistance en ligne : <http://assistance.orange.fr/le-wifi-partage-954.php#4>

## Article 8. Engagements et responsabilités d'Orange

Orange met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer l'accès à la Fonctionnalité. La responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée :

- en cas d'utilisation de matériel non agréé par Orange ;
- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement d'une carte réseau Wireless LAN (IEEE 802.11b) avec la Fonctionnalité (notamment liés à un paramétrage de l'ordinateur portable ou de la carte réseau Wireless LAN différents de ceux mis en place sur le réseau) ;
- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement avec des systèmes de messagerie ou avec des applications mises en place et/ou exploitées par des tiers ;
- sur la possibilité d'envoyer des mails en utilisant un logiciel de messagerie depuis la Fonctionnalité dépend du fournisseur de messagerie choisi par l'Utilisateur,

certains fournisseurs n'autorisant pas l'envoi de mail depuis un autre réseau que le leur. Il appartient à l'Utilisateur de se reporter aux informations relatives à la configuration de son logiciel de messagerie auprès de son Fournisseur d'Accès internet, Orange déclinant toute responsabilité de ce chef ;

- en cas de mauvaise utilisation du Service par l'Utilisateur ;
- en cas de mauvaise installation et/ou de mauvaise configuration et/ou de dysfonctionnement de l'ordinateur portable de l'Utilisateur et/ou de la carte réseau Wireless LAN (IEEE 802.11b) ;
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations ;
- en cas d'impossibilité d'accès par internet au réseau privé virtuel d'une entreprise ;
- en cas d'utilisation de la Fonctionnalité consécutive à une divulgation, une perte ou un vol des Codes d'accès associés au Compte Utilisateur et, plus généralement, d'utilisation de ladite Fonctionnalité par une personne non autorisée, non consécutive à une faute d'Orange ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions ;
- en cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des Opérateurs Tiers ;
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation.

## Article 9. Conditions et Qualité de service du hotspot Wi-Fi pour l'hôte

### 9.1. État initial sur une nouvelle ligne internet

Si le Client dispose d'une Livebox compatible, cette Livebox est éligible pour devenir un hotspot du réseau wifi d'Orange. A la première installation, la Livebox du Client n'est pas un hotspot Orange. Sans action de la part du client, sa Livebox est un hotspot potentiel qui peut faire l'objet d'une activation automatique afin de faire partie du réseau public wifi d'Orange.

### 9.2. Activation des hotspots par Orange

Orange est amené à réaliser des campagnes d'activation des hotspots de Livebox éligibles, sous réserve que le Client n'ait pas expressément indiqué son refus que sa Livebox soit un hotspot (via la désactivation du hotspot dans l'espace client). Le Client peut à tout moment désactiver le hotspot de sa Livebox dans son espace Client Orange.

### 9.3. Gestion du hotspot wifi partagé de la Livebox

Le Client peut à tout moment consulter et modifier le statut du « hotspot wifi partagé de la Livebox » depuis la rubrique espace client > accueil espace client > mon compte internet > paramétrer mes services sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr). Quel que soit le statut de sa Livebox, le Client bénéficie de l'accès à internet sur les hotspots wifi d'Orange (la Fonctionnalité).

Pour une prise en compte immédiate des modifications du hotspot, le Client devra éteindre puis rallumer sa Livebox. Sans redémarrage de la Livebox, la modification demande un délai de quelques minutes en moyenne et au maximum 24 heures. Lorsque le hotspot wifi partagé de la Livebox apparaît à l'état « activé », la Livebox du Client est un hotspot Orange permettant à d'autres utilisateurs d'accéder au wifi public d'Orange. Ceux-ci peuvent se connecter à internet via le réseau wifi public d'Orange proposé par la Livebox du Client, après authentification.

Lorsque le hotspot wifi partagé de la Livebox apparaît à l'état « désactivé », la Livebox du Client n'est pas un hotspot wifi d'Orange et ne permet donc plus l'accès à internet à d'autres Utilisateurs.

### 9.4. Qualité de service de l'accès

internet à domicile pour un Client Hôte

En cas d'absence d'autres Utilisateurs en nomadisme se connectant au wifi public d'Orange à partir de l'accès de l'Hôte, l'Hôte dispose de la totalité de sa bande passante.

En cas de présence d'autres Utilisateurs en nomadisme, Orange met en œuvre un mécanisme de priorisation du trafic de l'Hôte et de limitation de la bande passante mise à disposition des autres Utilisateurs :

- un nombre limité d'Utilisateurs peut se connecter simultanément au réseau wifi public d'Orange à partir de l'accès du Client ;
- si l'Hôte dispose des services TV d'Orange et Téléphonie sur ADSL, ces services sont systématiquement prioritaires sur le trafic internet, la bande passante mise à disposition des utilisateurs étant limitée ;
- en cas de trafic simultané Hôte et Utilisateurs sur internet, l'Hôte dispose de l'essentiel de la bande passante dans le sens remontant, de l'ordre de 95 %.

Il peut arriver dans certains cas, qu'une forte utilisation de la part des autres utilisateurs, se connectant au wifi public d'Orange à partir de l'accès de l'Hôte, puisse entraîner une baisse de débit de l'Hôte. Ces cas correspondant le plus souvent à des Utilisateurs à fort trafic internet se trouvant à proximité de la Livebox à l'intérieur du domicile de l'Hôte. Dans ces cas-là, par dérogation aux dispositions de l'article 17 des Conditions générales d'abonnement, Orange n'est pas en mesure de garantir à l'Hôte la capacité de débit minimum de 512 Kbits/s.

**9.5.** La Fonctionnalité n'a aucun impact sur le réseau privé du Client à domicile, quel que ce soit le mode de rattachement à ce réseau : Ethernet, USB ou Wi-Fi. En particulier, le réseau wifi privé est totalement séparé du

réseau wifi public d'Orange et continue à être protégé par une clé de sécurité (WPA, WEP).

Ce mécanisme assure la séparation totale des usages effectués par l'Hôte et ceux des autres Utilisateurs se connectant au wifi public d'Orange via son accès.

**Article 10. Publication de données de localisation dans les annuaires et les applications de cartographie**  
Le Client pour lequel la Livebox est un hotspot Orange et fait partie du réseau wifi public d'Orange autorise Orange à faire figurer la localisation de sa Livebox (numéro, rue et code postal) sur les applications de cartographie éditées Orange et mise à disposition de l'ensemble des Clients bénéficiant de la Fonctionnalité, ainsi que dans les annuaires des partenaires d'Orange.

Le Client dispose d'un droit d'opposition à l'utilisation des données de localisation de sa Livebox sur le lien suivant : <http://formulaire.servicess.orange.fr/145/index.html> - Dans la mesure où les applications de cartographies sont réactualisées une fois par mois, cette demande pourra prendre effet sous un délai maximum de 30 jours.

## Article 11. Suspension

### 11.1. Suspension

Compte tenu de la gravité des faits ci-après visés, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit la Fonctionnalité du Client, sans préavis ni indemnité, dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte d'un utilisateur rattaché au Client ;
  - un piratage ou une tentative de piratage des équipements du réseau d'Orange nécessaires à la fourniture de la Fonctionnalité a pour cause ou origine la connexion avec le poste de l'utilisateur rattaché au Client ;
  - les utilisateurs d'internet signalent qu'un utilisateur rattaché au Client fait un usage de la Fonctionnalité d'accès à internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par Orange.
- L'autorité compétente demande à Orange de suspendre l'abonnement internet d'un Client dans les conditions de la Loi dite « Hadopi » du 12 juin 2009 et conformément aux dispositions de l'article des Conditions générales d'abonnement. De même, Orange se réserve le droit de suspendre la Fonctionnalité sans indemnité dans les cas suivants :
- l'adresse d'un Utilisateur rattaché au Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
  - commercialisation de la Fonctionnalité sous quelque forme que ce soit par un utilisateur rattaché au Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive de la Fonctionnalité notamment en cas d'utilisation de la Fonctionnalité par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange.

Une telle suspension interviendra après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre.

### 11.2. Résiliation

Une fois la Fonctionnalité suspendue, le présent Contrat sera résilié de plein droit sans ouvrir droit à indemnité après une mise en demeure adressée par Orange au Client par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet à l'issue d'un délai de deux (2) jours à compter de sa réception.

## Article 12. Durée du contrat

Il est expressément convenu que la résiliation ou la fin du contrat d'abonnement du Client à son accès internet Haut Débit ou très Haut Débit, et ce pour quelque cause que ce soit, rendra caduques les présentes.

Orange se réserve le droit de stopper la mise en œuvre de la Fonctionnalité, dans ce cas le Client en sera informé moyennant un préavis d'au moins un (1) mois.

## ANNEXE 3. CONDITIONS D'ABONNEMENT DE L'OFFRE LIVEBOX ESSENTIELLE (POUR LES CLIENTS ORANGE OPEN)

Les présentes conditions d'abonnement sont applicables à compter du passage sur l'Offre Livebox essentielle (ci-après « l'Offre ») conformément à l'article 10 des conditions spécifiques d'abonnement à l'offre Orange Open. Elles remplacent les Conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange et les conditions spécifiques d'abonnement à l'offre Orange Open.

L'Offre est accessible, sous réserve de disposer d'équipement compatible, d'être situé en France métropolitaine dans les zones de couverture, à partir d'une ligne téléphonique analogique (appelée aussi ligne support), isolée, compatible techniquement et répondant aux caractéristiques des technologies ADSL utilisées par Orange.

La fourniture détaillée de l'Offre dépend de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de sa ligne. Ces zones évoluent dans le temps, le Client peut se renseigner sur l'éligibilité de sa ligne soit en se connectant sur le site « [www.orange.fr](http://www.orange.fr) » soit en se rapprochant des services d'Orange.

Dans le cadre de cette Offre, le Client n'a pas l'obligation

d'être titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté.

Les présentes Conditions d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée et résiliable à tout moment dans les conditions énoncées dans les présentes.

L'Offre Livebox essentielle est une offre sans engagement et sans frais de résiliation.

## Article 1. Description de l'offre

Le Service comprend les éléments détaillés ci-dessous.

### 1.1. Le Service Internet

Le service Internet comprend :

- a) Le service de « Courrier électronique » consistant en la mise à disposition au Client d'une messagerie électronique. La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription à l'offre Orange Open constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. L'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent le « Compte Utilisateur » du Client. Le Client peut disposer de plusieurs boîtes aux lettres sous réserve de l'acceptation en ligne des conditions générales d'utilisation de la messagerie Internet Orange. En cas de violation desdites Conditions Générales d'Utilisation, le Client peut se voir refuser l'accès audit service, Orange ne pouvant en aucun cas être tenue responsable de ce fait Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant. Il est précisé que le Client recevra à cette adresse électronique l'ensemble des informations contractuelles dont notamment la notification de mise à disposition de sa facture. Le Client s'engage par les présentes à consulter régulièrement cette adresse ; Orange peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes à leurs demandes ;
- b) un service « Pages Personnelles », soumis à des Conditions Générales d'Utilisation acceptées par le Client à la création de ses pages, disponibles sur le [www.orange.fr](http://www.orange.fr) à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php> ;
- c) l'accès à des « Services Divers » consistant en la mise à disposition d'autres services au Client et soumis à des conditions tarifaires particulières disponibles à tout moment et précisées à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php>

### 1.2. Le service de la TV numérique

Ce Service est fourni exclusivement au Client TV ayant demandé l'activation de la TV. Le Client TV est défini comme le Client ayant activé le service de la TV numérique et ayant reçu un décodeur TV et la carte d'accès TV. Le Service de TV numérique permet l'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique proposé par Orange ainsi qu'à des contenus notamment de cinéma et de la vidéo à la demande (VoD) soumis à des conditions spécifiques sous réserve d'éligibilité. Si la TV n'avait pas été activé dans le cadre de l'offre Orange Open, en cas d'activation de la TV sur l'Offre Livebox essentielle, Orange mettra à la disposition du Client un Décodeur et une carte d'accès TV moyennant le versement d'un dépôt de garantie de 49 euros.

Le Client reconnaît que l'accès aux services VoD est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique « VoD », accessibles sur l'écran TV du Client. Par ailleurs, ce service permet d'accéder également à d'autres bouquets de chaînes sous réserve d'éligibilité technique et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets de télévision. L'abonnement à des bouquets de chaînes fournis par un tiers et plus généralement à tout autre service fourni par un tiers fait l'objet d'un contrat distinct.

Si le Client n'est pas éligible à la TV, Orange lui proposera une réception de la TV numérique via une voie satellitaire. Dans cette hypothèse, le Client doit faire son affaire de l'acquisition et de l'installation de la Parabole.

### 1.3. La TV haute définition

Le service TV Haute Définition est disponible sous réserve d'éligibilité du Client. Ce service permet :

- l'accès aux programmes diffusés en Haute Définition par Orange dont la qualité d'image est améliorée avec une résolution supérieure aux standards actuels, un son de haute qualité multicanal 5.1 Dolby Digital et un format d'image 16/9 ;
- l'accès à d'autres offres de contenus que celles proposées par Orange sous réserve de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de contenus HD. L'abonnement à des offres de contenus Haute Définition (HD) de tiers et plus généralement à tout autre service de tiers fait l'objet d'un contrat distinct.

Pour pouvoir bénéficier de ce service, les conditions suivantes doivent être satisfaites :

La ligne du Client doit être éligible ; le Client doit résider en France métropolitaine dans la zone de couverture ; le Client doit disposer d'une Livebox compatible, d'un décodeur compatible, relié à un poste de télévision compatible HD par un câble HDMI ; le Client doit disposer d'équipements

compatibles et s'assurer du bon fonctionnement de son câblage téléphonique.

Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax...), d'applications ou autres logiciels, avec des services d'Orange et certains services Internet accessibles au moyen des technologies xDSL. Il est précisé que l'utilisation simultanée de la TV HD et d'un autre service peut entraîner une réduction du débit Internet jusqu'à un débit de 512 Kbps au minimum pour les offres via les technologies xDSL.

### 1.4. Le service de Téléphonie

#### 1.4.1. Numéro de téléphone

Le numéro de téléphone attribué au Client dans le cadre de la souscription à l'offre Orange Open, et dont il conserve l'usage dans le cadre de l'Offre Livebox essentielle ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle. Ce numéro de téléphone n'est pas attribué de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

#### 1.4.2. Annuaire

Lors de la souscription à l'Offre Orange Open, le Client a été inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par Internet Orange. Les conditions de l'article 3.3.5 des Conditions spécifiques d'abonnement Orange Open relatives à l'annuaire continuent de s'appliquer dans le cadre de l'offre Livebox essentielle.

#### 1.4.3. « Le Téléphone par Internet »

« Le Téléphone par Internet » est proposé en branchant directement son téléphone sur sa Livebox sous réserve que ce dernier soit compatible et nécessite que la connexion au Service soit établie. Dans le cas où la connexion n'est pas établie, le Client ne pourra pas émettre/recevoir d'appels. Le Client reconnaît être informé que « Le Téléphone par Internet » est incompatible avec les services de type données (fax...).

Constituent des cas d'utilisation abusifs du service de téléphonie :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, ou à des fins professionnelles) ;
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24 h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone.

Le Client s'engage à ne pas utiliser directement ou indirectement le numéro de téléphone de manière inappropriée, notamment en présentant sur le terminal de l'appel un identifiant d'appel correspondant à un numéro spécial à tarification majorée sous la forme 098B. Dans le cadre des offres, les communications illimitées sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures maximum par appel. Sont exclus des appels illimités les appels vers les services spéciaux nationaux et internationaux et les numéros satellitaires accessibles via une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements...). Les communications téléphoniques vers les destinations non incluses dans le forfait sont facturées en sus du prix de l'offre aux tarifs précisés dans la fiche tarifaire en vigueur et disponibles à tout moment sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) - Le tarif des communications vers les fixes non incluses dans le forfait est susceptible d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés. Ces consommations seront facturées à terme échu.

## Article 2. Déménagement

Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Offre, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture dans laquelle le Client est éligible aux services et de poursuite par Orange de la commercialisation de l'Offre dont le Client est titulaire à la date du déménagement. Néanmoins, si l'Offre détenue a cessé d'être commercialisée au moment du déménagement, cette Offre ne pourra pas être transférée à la nouvelle adresse d'installation. En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture non éligible aux services concernés, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à un nouveau Service adapté.

## Article 3. Équipements

Le Client conserve les Equipements qui lui ont été remis par Orange dans le cadre de son offre Orange Open. Dans l'hypothèse où d'autres Equipements sont mis à disposition du Client par Orange et livrés de ce fait par Orange, ce dernier doit vérifier le contenu desdits Equipements au moment de la livraison. Dans le cas où il s'avère que les équipements livrés ne sont pas conformes

à la demande initiale du Client, ce dernier devra prendre attache avec son service clients.

### 3.1. Mise à disposition ou location

Les Équipements mis à la disposition du Client ou loués par Orange restent la propriété d'Orange. Ils ne peuvent donc être cédés, loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation du Service.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur ces Équipements la mention de propriété d'Orange qui y est apposée.

À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée du Contrat, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Dans ces hypothèses, il devra payer à Orange les sommes détaillées et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php>

En cas de dysfonctionnement des Équipements non imputable au Client (sauf les éléments et accessoires (mobiles cordons, fils, prises...) ainsi que les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire), Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera l'assistance technique par téléphone. La Réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Orange invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement des Équipements, Orange facturera au Client le montant des réparations dont le détail est disponible à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php>

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement du Décodeur et/ou de ses accessoires, Orange se réserve le droit de facturer un montant de quarante-neuf euros (49€ TTC) au Client.

### 3.2. Restitution des Équipements

En cas de résiliation de l'Offre, le Client restitue les Équipements complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en boutique Orange. Les éventuels frais de retour sont à la charge du Client. Lors de la remise ou à réception des Équipements, le Client recevra un courrier de confirmation attestant de sa restitution effective.

Dans l'hypothèse d'une restitution pour résiliation autre que pour défaut de paiement par le Client, le remboursement du dépôt de garantie éventuellement versé pour le décodeur intervient dans un délai de dix (10) jours à compter de sa restitution. Le remboursement se fera soit par chèque, soit par virement sur le compte bancaire du Client.

En cas de non-restitution des équipements à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange :

- pourra facturer au Client une somme de cent euros (100€) pour la Livebox et le cas échéant de soixante euros (60€) pour l'Enregistreur,

- conservera le dépôt de garantie versé pour le Décodeur. En cas de retour du Décodeur et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange :

- conservera le dépôt de garantie versé pour le Décodeur, - facturera les frais de réparation dans la limite du montant de cent euros (100€) pour la Livebox et le cas échéant de soixante euros (60€) pour l'Enregistreur.

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

### 3.2. Logiciels de la Livebox

La Livebox se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme par exemple le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL). Le Client peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site web <http://www.Livebox-floss.com> - Pour chaque version d'un logiciel concerné, le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel

ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox.

Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web <http://www.Livebox-floss.com>, le Client devra préalablement prendre connaissance de la licence associée et en accepter les termes et conditions. En outre, le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

### Article 4. Rétablissement du service

En cas d'interruption du Service, Orange s'engage à rétablir le service interrompu dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la demande du Client. Le dépassement de ce délai, ouvre droit pour le Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

### Article 5. Tarifs et conditions de paiement

#### 5.1. Généralités

Le Client autorise expressément Orange à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur son espace Client pendant un délai de 12 mois. Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur l'adresse électronique attribuée par Orange, conformément à l'article 1 des présentes. Il sera libre de consulter sa facture, de la copier ou de l'imprimer. Une facture sur support papier peut être envoyée à l'abonné s'il en fait la demande expresse sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) ou depuis son espace client.

Les frais du premier mois d'abonnement à l'Offre sont calculés au prorata du nombre de jours.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- la mensualité comprend la fourniture des différents services composant l'Offre, chaque service étant facturé au taux de TVA en vigueur qui lui est propre. Ladite mensualité est due terme à échoir ;
- dans le cadre du Service de Téléphone, les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 087B à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international ou des numéros et services spéciaux ou des numéros satellitaires qui sont passées en dehors des numéros illimités. Les tarifs applicables sont disponibles sur [orange.fr](http://orange.fr) - Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués auprès d'Orange. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais de mise à disposition du matériel décrit à l'article 3 des présentes ;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par Orange, et paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus » ;
- les éventuels frais liés à la résiliation du contrat par le Client. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD ;

Le Client peut désigner un tiers payeur qui recevra les factures et procédera à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure seul titulaire des droits et obligations au titre des présentes à l'égard d'Orange. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client reste responsable du paiement des factures. 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 cent (100) euros TTC.

En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client, Orange pourra procéder à la suspension de l'Offre. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client. En cas de résiliation, cette avance sera remboursée au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Client et à l'adresse suivante : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf> -

En cas de résiliation du présent contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, Orange remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur consommation ci-dessus dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à une fois et demie (1,5) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à

compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48€) (montant non assujéti à la TVA) à titre de pénalités.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures, une somme dont le montant est disponible à tout moment sur <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf> ou fournie en points de vente sera facturée au Client. Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

En application du code des postes et communications électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an.

Lors du positionnement sur l'Offre Livebox essentielle, et dans les 48 heures, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie si le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique au profit d'Orange.

Le dépôt de garantie sera restitué au Client sur sa demande si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. La somme déposée ne produit pas d'intérêts. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par virement ou par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client. Le remboursement sera effectué au plus tard dans un délai de dix (10) jours soit à la demande du Client, soit à compter de la résiliation du contrat pour un motif autre que le non-paiement du Contrat.

#### 5.2. Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros initié par Orange sur la base de l'autorisation préalable du Débiteur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisée par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange et complété et signé par le Débiteur, contenant un double mandat : l'un donné à Orange de présenter des demandes de prélèvement sur le compte désigné du Débiteur, le second donné à la banque du Débiteur l'autorisant à débiter ledit compte.

Le prélèvement SEPA est destiné à remplacer à compter du 1<sup>er</sup> février 2014 tous les prélèvements nationaux. Cependant, l'autorisation de prélèvements (APA) initialement et valablement signée conservera sa validité. Le Débiteur est donc dispensé de signer un nouveau mandat de prélèvement SEPA avant la migration.

### Article 6. Résiliations

Le Client prend acte de ce que la résiliation de l'Offre, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données non enregistrées. A cet égard, Orange invite le Client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

Conformément à l'article L.44-1 du code des postes et des communications électroniques, le Client pourra continuer pour une durée de 6 mois à compter de la résiliation de son Service à avoir accès gratuitement au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique qui lui a été attribuée par Orange dans le cadre de son Offre.

#### 6.1. Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Clients selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles en ligne à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1707.php> - La résiliation du contrat peut résulter également d'une demande de portabilité effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur conformément aux conditions spécifiques relatives à la portabilité (Annexe 1). La résiliation sera effective dix (10) jours à compter de la demande de résiliation du Client auprès du service Client.

Cette résiliation entraînera la coupure des services et la résiliation des options éventuellement souscrites par le Client. Il est précisé que le Client fera de son affaire personnelle toute résiliation de services fournis par un Tiers. Comme indiqué à l'article 4 des présentes, en cas de résiliation, le Client doit restituer ses Équipements.

#### 6.2. Suspension/Résiliation à l'initiative d'Orange

**6.2.1. Suspension à l'initiative d'Orange**  
Orange se réserve le droit de suspendre sans indemnité l'Offre, le cas échéant sans préavis, compte tenu de la gravité des faits, si le Client manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat, et notamment dans les cas où :

- un acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau d'Orange nécessaires à la fourniture de l'Offre a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- il est fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public. Par ailleurs, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit l'Offre, après mise en demeure adressée au Client, restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours sans indemnité et pour les cas suivants :
- le Client ne répond pas à la demande émise par Orange de pièces justificatives nécessaires à la vérification de ses déclarations ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou

d'utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;

- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau d'Orange conformément au guide d'utilisation ;
- utilisation abusive du Service de Téléphone tel que décrite à l'article Service de Téléphone.

Orange peut, en outre, suspendre après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de dix (10) jours à compter de la date limite de paiement.

Dans le cas où Orange est informée (notamment par retour de tout type de courrier, facture) que le Client n'habite pas à l'adresse qu'il a indiquée, Orange envoie au Client un courrier électronique lui demandant de mettre à jour ses coordonnées.

#### **6.2.2. Résiliation à l'initiative d'Orange**

Une fois le Service suspendu et après mise en demeure adressée au Client restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours, Orange sera en droit de résilier le Service sans indemnité sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations.

Orange peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non-paiement par le Client dans un délai de 30 jours à compter de la date limite de paiement.

La résiliation, par Orange, du Service d'accès à Internet entraîne automatiquement la résiliation de l'ensemble des services souscrits par le Client.

#### **Article 7. Utilisations des codes confidentiels et identifiants d'accès au service**

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter aux services sont personnels et confidentiels. Il appartient donc au Client qui est responsable de leur usage de les conserver secrets et de ne pas les divulguer. En cas de perte, de fraude ou de vol d'un des Identifiants, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen qui procédera à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information. Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par courrier et par téléphone, dès l'information faite par le Client, de la perte, de la fraude ou du vol de ses Identifiants. Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiant. En cas d'utilisation simultanée des Identifiants, Orange se réserve le droit de suspendre, sans préavis le service, sauf dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants. Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

#### **Article 8. Responsabilités**

##### **8.1. Responsabilité d'Orange**

Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement de l'Offre jusqu'au point de terminaison (la première prise permettant l'acheminement du service dans le logement du Client constituant le point de terminaison). Le bon fonctionnement de l'Offre ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à Internet ;
- en cas de non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par Orange ou son contrôle ;
- en cas d'agissements du Client intervenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- en cas de dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de force majeure ;
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par Orange ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;

- en cas d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive du système satellitaire EUTELSAT ou tout autre système satellitaire qui pourrait lui succéder, et plus généralement de tout réseau de communication électronique non exploité par Orange quelle qu'en soit la cause.

En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

##### **8.2. Responsabilité du Client**

Le Client est une personne physique qui s'engage à utiliser l'Offre pour ses besoins propres et pour un usage strictement personnel et privé.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation de l'Offre qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers. Le Client effectue l'installation de l'Offre y compris des équipements y afférents, sous sa propre responsabilité. Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation de l'Offre.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès à l'Offre et à tout service interconnecté.

Il appartient au client de veiller à la conservation en bon état de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de la propriété desservie, dont notamment l'ensemble des installations techniques permettant l'acheminement et la fourniture de l'Offre. Dans le cas où ces installations seraient endommagées par le Client, ce dernier devra prendre à sa charge les frais de réparation des installations précitées.

En outre, le Client s'engage à informer Orange dans un délai de quinze (15) jours de toute modification de ses coordonnées, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

##### **Article 9. Obligation légale du client contre le piratage**

L'article 13 des Conditions spécifiques d'abonnement à l'offre Orange Open continue de s'appliquer dans le cadre de l'offre Livebox essentielle.

##### **Article 10. Qualité de service, Formules de remboursement**

Orange s'engage à assurer une disponibilité de l'Offre supérieure ou égale à 97%, une disponibilité de la ou des messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99%, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98% et une disponibilité de l'espace utilisateur supérieure ou égale à 98%.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculée sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès Internet entraînant l'indisponibilité des services accessoires et/ou du Service de Téléphone par Internet tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité.

Par ailleurs, Orange s'engage à mettre à disposition du Client une capacité de débit minimum sur le mois calendaire.

Le Client prend note que le débit minimum disponible sur son modem est un débit descendant dépendant de la configuration de ses propres équipements et ne relève pas de la responsabilité d'Orange et que seule la mesure du débit indiquée sur la page information système du modem pourra être utilisée par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements d'Orange.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le Client n'a pu bénéficier de la capacité de débit minimum garantie. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange, en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client. La capacité de débit minimum et le taux de disponibilité sont mesurés et garantis sur la ligne de cuivre du Client entre le modem et le 1<sup>er</sup> équipement du réseau d'Orange, dénommé DSLAM.

Le Client doit signaler aux Services Clients d'Orange le non-respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article, dans un délai de trois

(3) jours ouvrables, à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements d'Orange. Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service d'Orange pourront ouvrir droit à indemnisation.

##### **Article 11. Cas de force majeure**

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

##### **Article 12. Droit d'accès et droit d'opposition au fichier informatisé**

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange ou toute autre société ayant les mêmes garanties qu'Orange et appartenant au Groupe Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal accompagné d'une photocopie de pièce d'identité à :

##### **Orange Service Clients Gestion des données personnelles 33734 Bordeaux Cedex 9**

- Orange pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

- Orange se réserve également le droit de communiquer ces données aux sociétés du groupe Orange dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique du groupe ou de produits et d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange. Dans ces deux hypothèses, si la communication envisagée vers le Client est effectuée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable. Le Client autorise Orange à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre à ses besoins.

À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

S'agissant des données personnelles du Client relatives à son sexe, son âge, son lieu de résidence et ses Centres d'Intérêt communiquées par le Client lors de la souscription au Service et/ou lors de l'actualisation de ses Centres d'Intérêt dans la rubrique espace Client/mon compte utilisateur, le Client accepte qu'elles soient utilisées par Orange afin d'optimiser la pertinence de certaines publicités existant sur le [www.orange.fr](http://www.orange.fr) - Pour exercer son droit d'opposition au traitement de ses données personnelles aux fins de personnalisation de certaines publicités, le Client peut s'adresser à tout moment à :

##### **Orange Service Clients Gestion des données personnelles 33734 Bordeaux Cedex 9**

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Orange, pourront être transmises à des partenaires commerciaux.

Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

##### **Article 13. Modifications**

Orange peut être amené à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques de l'Offre. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article « Résiliation » des présentes, résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

##### **Article 14. Convention de preuve**

Les conditions de l'article 15 des Conditions Spécifiques d'Abonnement à l'offre Orange Open sont également applicables à l'Offre Livebox essentielle.

##### **Article 15. Règlement des litiges**

Les conditions de l'article « Règlement des litiges » des Conditions Générales d'Abonnement de l'offre mobile Orange sont également applicables à l'Offre Livebox essentielle.

## descriptif de l'offre Livebox Essentielle haut débit

Sous conditions d'éligibilité : offre valable en France métropolitaine sous réserve de compatibilité technique et d'éligibilité géographique de la ligne téléphonique du client aux différents services. L'offre Livebox Essentielle est disponible avec fourniture de la ligne support permettant l'acheminement des services ADSL.

<b>Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres</b>	Offre Livebox Essentielle : 33,90€ TTC/mois.	
<b>Équipements</b>	<b>Modem - Livebox</b>	3€/mois en location.
	<b>Décodeur TV</b> (sous réserve d'activation du service TV)	Décodeur MPEG4 avec récepteur TNT et carte d'accès TV. Une fois sur cette offre Livebox Essentielle, en cas d'activation de votre service TV, le décodeur TV vous sera remis sous réserve d'un dépôt de garantie de 49€.
<b>Durée d'engagement</b>	Contrat à durée indéterminée sans période d'engagement.	
<b>Frais de mise en service</b>	Sans objet	
<b>Dépôt de garantie</b>	Pour le décodeur TV (49€) seulement en cas d'activation de votre service TV sur Livebox Essentielle.	
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b>	Demande à adresser au Service Clients Orange. La résiliation sera effective dix jours à compter de la réception par Orange dudit courrier. Pour connaître toutes les modalités de résiliation, contactez le Service Clients.	
<b>Débit estimé</b> (débit maximum en bps IP)	Débit descendant en général de 1 à 15 Mbits/s et débit montant en général inférieur à 1 Mbit/s, avec Livebox compatible, avec un débit descendant minimum garanti de 512 Kbits/s.	
<b>Communications téléphoniques incluses depuis votre Livebox</b>	Les appels en illimité vers les fixes de France métropolitaine et de plus de 100 destinations. Les communications illimitées sont valables hors numéros et services spéciaux nationaux et internationaux, et sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures de communication maximum par appel.	
<b>Caractéristiques techniques/équipements</b>	Technologie ADSL. Conservation des équipements détenus dans le cadre de votre offre précédente. Une fois sur cette offre Livebox Essentielle, un changement commercial vers les équipements Livebox Play et Livebox Play TV n'est pas disponible.	
<b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</b> (sous condition d'éligibilité pour les services TV et sous réserve d'activation du service TV)	<p>La liste des chaînes comprises en vigueur lors de votre passage sur l'offre Livebox Essentielle est précisée sur <a href="http://assistance.orange.fr/internet-haut-debit-adsl/sur-votre-televiseur-offre-tv-orange-offre_tv_orange.php">http://assistance.orange.fr/internet-haut-debit-adsl/sur-votre-televiseur-offre-tv-orange-offre_tv_orange.php</a> Offres d'accès à internet par ADSL avec accès à un service de télévision numérique et de téléphonie sur IP.</p> <p><b>L'offre Livebox Essentielle inclut :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Le service « Accès à Internet » : <ul style="list-style-type: none"> <li>- accès à internet jusqu'à 15 Mbits/s</li> <li>- 100 Mo pour héberger son site internet avec le service « pages perso d'Orange »</li> <li>- 10 Boîtes Aux Lettres et une capacité de 5 Go pour conserver tous vos mails</li> <li>- Anti-spam Messagerie pour analyser et filtrer tous les messages arrivant dans votre boîte aux lettres</li> <li>- Contrôle parental activable sur demande.</li> </ul> </li> <li>&gt; Le service « le Téléphone par Internet » depuis votre Livebox : Ce service permet au Client de disposer d'une ligne téléphonique (utilisant la technologie ADSL pour le téléphone par internet), incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la conservation de votre numéro de téléphone détenu dans le cadre de votre offre Open ou Sosh mobile + Livebox ;</li> <li>- l'émission d'appels en illimité vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine. Hors numéros spéciaux. Dans la limite de 250 correspondants différents/mois et dans la limite d'un appel de 3 heures au maximum. Tarif des autres destinations facturées en sus du prix de l'offre et disponibles sur orange.fr, à l'adresse suivante : <a href="http://assistance.orange.fr/1167.php">http://assistance.orange.fr/1167.php</a></li> </ul> </li> <li>&gt; Le « Téléphone par internet » comprenant également les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- une messagerie vocale personnalisée</li> <li>- la présentation du numéro appelant</li> <li>- le journal d'appel</li> <li>- filtrage des appels sortants.</li> </ul> </li> <li>&gt; Le service « la Télévision numérique » : Service disponible sous réserve d'activation du service par le client. Service permettant l'accès à un bouquet de chaînes inclus comprenant une centaine de chaînes TV<sup>(1)</sup>, à un catalogue de vidéos à la demande et à la télévision à la demande. Bouquets payants et programmes à la demande vendus séparément. Réduction du débit en cas d'utilisation simultanée de la TV et de l'internet (débit dédié TV jusqu'à 4 Mbits/s). Desserte par satellite possible, réservée aux clients dont la ligne ne permet pas de recevoir la TV directement par ADSL. Si la TV est desservie par satellite, antenne parabolique compatible nécessaire, aux frais du client.</li> <li>&gt; Le service « le Cloud d'Orange » comprenant 50 Go d'espace de stockage en ligne. Espace de stockage accessible depuis votre ordinateur, votre mobile et votre tablette sous réserve d'une connexion internet ou internet mobile. Pour un usage mobile ou tablette, les connexions à l'internet mobile ne sont pas incluses dans le service et sont variables selon l'offre mobile du client. Service accessible sur terminaux compatibles avec l'application Le Cloud d'Orange sous réserve de téléchargement de l'application. Ne sont pas compris dans le service les contenus et services payants. Usages en France métropolitaine sur réseaux compatibles. Voir détail du service, conditions spécifiques et liste des mobiles compatibles sur orange.fr</li> </ul>	
<b>Service clients</b>	<p><u>Service assistance technique</u> : 3900 ouvert 7j/7, 24h/24. Temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe Orange, puis coût d'une communication locale ; depuis un mobile ou depuis la ligne d'un autre opérateur, consulter ses tarifs.</p> <p><u>Service clients/assistance commerciale</u> : 3900 Temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe Orange, puis coût d'une communication locale ; depuis un mobile ou depuis la ligne d'un autre opérateur, consulter ses tarifs.</p> <p><u>Site internet</u> : orange.fr <u>Adresse postale</u> : Orange Service Client Internet Orange TSA 10018 59878 Lille Cedex 9</p>	

(1) Liste des chaînes comprises en vigueur lors de votre passage sur l'offre Livebox Essentielle est précisée sur : [http://assistance.orange.fr/internet-haut-debit-adsl/sur-votre-televiseur-offre-tv-orange-offre\\_tv\\_orange.php](http://assistance.orange.fr/internet-haut-debit-adsl/sur-votre-televiseur-offre-tv-orange-offre_tv_orange.php)