

Conditions générales de vente des prestations réseaux

Article 1 - Objet

Le Contrat se compose, par ordre de priorité décroissante :

1. du devis
2. des présentes conditions générales de vente
3. du catalogue des prestations réseaux qui définit les modalités et tarifs des prestations réseaux, différentes des prestations de service de communications électroniques

La réalisation de ces prestations réseaux peut être confiée à un prestataire distinct d'Orange à l'exception des prestations relatives au réseau d'Orange suivantes :

- * détection point d'accès au réseau
- * sur appui
- * déplacement de la colonne montante et du point de mutualisation immeuble
- * raccordement au réseau cuivre
- * mutation de réglette
- * dépose et repose de câble sans rallonge de câble
- * détection de câble et de conduite

Le tarif des prestations inclut la main d'œuvre, le matériel et les déplacements mais ne contient pas les études (sauf si l'étude est expressément mentionnée dans le détail de la prestation).

Article 2 - Exécution des travaux

Orange convient avec le client, dès l'acceptation du devis, d'une date de réalisation des travaux.

La date de réalisation des travaux peut être conditionnée à la réalisation par le client de travaux préalables figurant dans le catalogue des prestations réseaux ou à l'obtention d'autorisations de voirie.

Article 3 - Conditions de Paiement

Chaque prestation fait l'objet d'un devis préalable puis d'une facturation à l'issue de sa réalisation.

Les sommes dues au titre de la réalisation de la prestation font l'objet de factures. Après acceptation du devis, un acompte, faisant l'objet d'une facture d'acompte spécifique, peut être demandé avant démarrage des travaux. Le client est responsable du paiement des factures. Les sommes facturées sont payables à trente (30) jours calendaires. Le client peut payer ses factures par virement ou par chèque.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restantes dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance.

Pour les consommateurs :

Cette majoration est égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Elle est calculée sur le montant des sommes dues, par périodes indivisibles de 15 jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture.

Pour les professionnels :

Les sommes restantes dues seront automatiquement majorées d'une pénalité calculée comme suit :

- i) application du taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement au 1er mars de l'année en cours (ou de l'année précédente si cette majoration est calculée entre le mois de janvier et le 1er mars de l'année en cours), majoré de 10 points de pourcentage,
- ou ii) si le taux défini au i) venait à être inférieur au taux minimum figurant à l'article L441-10 du Code de Commerce (taux d'intérêt légal multiplié par 3), application de ce dernier, et iii) sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues, par quinzaine indivisible à compter du premier jour de retard. Le point de départ du calcul des dites pénalités sera le jour suivant la date d'exigibilité des factures.

Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est perçue conformément à l'article D441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Orange peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

Article 4 - Réclamations

Toutes les réclamations y compris portant sur la facture peuvent être réalisées par téléphone ou par courrier au numéro ou à l'adresse indiqués sur la lettre accompagnant le devis. Si le client dépose une réclamation, l'obligation de paiement de la somme contestée est suspendue.

Si Orange confirme le montant de la somme contestée à l'issue du traitement de la réclamation, le paiement de cette somme devient immédiatement exigible.

La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Article 5 – Responsabilité et assurance

La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de la partie ayant causé un préjudice personnel, direct et certain, à l'autre partie. Les parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

Chaque partie fera son affaire personnelle de la souscription de toute police d'assurance nécessaire pour couvrir les risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du contrat.

Lorsque le client est un professionnel, la responsabilité ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder, par prestation réseaux concernée, le montant facturé au titre de ladite prestation réseaux. Au-delà de ce montant, chaque partie renonce à tout recours contre l'autre partie et ses assureurs.

Article 6 – Force majeure

6.1 De façon expresse sont considérés par les parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la loi et la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de la fourniture d'énergie, les virus informatiques, les phénomènes d'origines électriques et électromagnétiques qui perturbent les réseaux de télécommunications, et toute décision d'une autorité publique non imputable à Orange et empêchant la fourniture d'une prestation réseaux.

6.2 Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée, qui s'efforce néanmoins d'en réduire les conséquences dans la mesure du possible.

Si un cas de force majeure met l'une des parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles pendant plus de soixante (60) jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des parties pourra mettre fin au contrat immédiatement par lettre recommandée avec avis de réception, sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par l'une des parties. Les parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception de celles résultant des articles qui perdureraient au-delà.

Article 7 – Résiliation

En cas d'inexécution par l'une des deux parties de ses obligations, et après mise en demeure par l'autre partie de remédier aux causes de ladite inexécution, par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet un mois après sa notification, la partie plaignante peut résilier de plein droit le contrat.

Article 8 – Rétractation

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le client consommateur ayant souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de 21 jours calendaires à compter de la date de la commande. Cette rétractation devra être confirmée par le client, au moyen du formulaire type de rétractation disponible à l'adresse suivante :

https://reperes-travaux.orange.fr/assets/files/FORMULAIRE_RETRACTATION.pdf ou par tout autre moyen écrit de son choix, à l'adresse postale ou électronique figurant dans la lettre accompagnant le devis.

Le droit de rétractation ne peut être exercé lorsque la prestation de service a été pleinement exécutée par le technicien avant la fin du délai de rétractation suite à l'accord préalable exprès donné par le Client et la reconnaissance de la perte de son droit de rétractation. Dans cette hypothèse, le montant des prestations sera facturé au tarif en vigueur. Il est à noter que le professionnel ayant souscrit à distance ne dispose pas de la faculté de se rétracter.

Article 9 - Convention de preuve

Les parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil, c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original.

Les parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

Article 10 - Protection des données personnelles

Les informations relatives au traitement et à la protection des données personnelles sont accessibles sur le site :

<https://c.orange.fr/pages-juridiques/donnees-personnelles.html#pourquoi-Orange-traite-vos-donnees>

Article 11 - Règlement des litiges

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.

Pour les consommateurs :

Si la réponse obtenue à sa réclamation initiale ne satisfait pas le Client, celui-ci a la faculté de saisir le Service Recours Consommateur, Orange – 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 (<https://www.mediation-telecom.org>) ou fourni par le Service Clients sur simple demande.

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

Pour les professionnels :

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, pour les clients professionnels au Tribunal de commerce de la ville de Paris, auxquels les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur.

Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.