

## Conditions générales d'abonnement **la Fibre pro**

La fibre optique est un support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques à très grand débit (ci-après « la fibre optique »).

Orange propose une offre « La fibre pro » (ci-après « La fibre pro » ou « l'Offre ») sur la technologie de la fibre optique.

Le présent contrat est composé des présentes Conditions Générales et du formulaire d'abonnement par lequel le client souscrit à l'Offre.

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

Dans les présentes conditions générales d'abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *Client* : personne physique ou morale qui conclut en son nom et pour son compte les présentes et en devient le titulaire, pour ses besoins professionnels et pouvant justifier d'une immatriculation ou déclaration au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901.
- *DNS* : Domain Name System : système de nom de domaine permettant d'établir une correspondance entre une adresse IP et un nom de domaine.
- *Enregistrement en ligne* : demande d'inscription à l'Offre au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible via le réseau Internet.
  - Cette méthode d'inscription ne permet pas l'utilisation de tous les moyens de paiement ;
  - Cette méthode d'inscription permet au Client d'obtenir les Identifiants immédiatement.
- *Équipement* : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service d'Orange, indispensable à l'utilisation du Service tel que la Livebox Pro.
- *Orange* : société qui fournit le Service.
- *Formulaire d'abonnement/Conditions particulières* : document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion à un forfait de l'Offre proposé par Orange.
- *Hotspot* : un hotspot est un lieu couvert par un réseau Wi-Fi destiné à des visiteurs. Il permet à tout utilisateur de se connecter à Internet en s'identifiant depuis un appareil compatible Wi-Fi (pc portable, tablette, téléphone mobile, console de jeu...).
- *Identifiant* : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent notamment l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur, le code parental pour la TV Numérique.
- *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 Pro* : passerelle multi-services permettant d'accéder au Service d'Orange.
- *Option Adresse IP fixe* : option incluse sur demande du Client permettant de disposer d'un service IP fixe. L'IP fixe est une adresse IP qui ne change pas de valeur à chaque connexion.
- *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 Internet Orange, facturés sur la facture Internet Orange en dehors du forfait d'abonnement mensuel.
- *Point de terminaison* : le premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux du client.
- *Réseau 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).
- *Réseau wifi public d'Orange* : désigne le réseau formé par l'ensemble des Hotspots Orange situés en France métropolitaine. 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 ...), en nomadisme (lieu de vacances, en déplacement,...). Ce réseau est totalement dissocié du Réseau wifi privé d'Orange et nécessite une authentification du Client.

Le Réseau wifi public d'Orange est constitué :

- des zones couvertes par les Livebox Orange, situées en France Métropolitaine, dont le Client propriétaire a activé le mode « wifi partagé » pour la Livebox et/ou le mode « wifi accès visiteur » pour la Livebox Pro ;
- des établissements publics accueillant des visiteurs avec lesquels Orange a signé des accords commerciaux.

Orange ne s'engage aucunement sur la zone couverte par son Réseau wifi public d'Orange, celle-ci pouvant évoluer à tout moment sans préavis.

Liste détaillée sur <http://www.orange-wifi.com/>.

- *Service ou Services de l'offre* : l'ensemble des services fournis par Orange dans les forfaits de l'Offre à savoir le Service d'accès à Internet et le Service de Téléphone Pro par Internet, et au choix du Client, la TV numérique sous réserve d'éligibilité.
- *Service d'accès à Internet* : service fourni par Orange 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 à des débits IP différents en fonction du forfait choisi par le Client lors de la souscription, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage pour ses pages personnelles hébergées par Orange et de services accessoires.
- *Service de Téléphone Pro par Internet* : Service inclus dans chacun des forfaits de l'Offre, accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'une Livebox Pro, via un téléphone compatible :
  - de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
  - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec qui Orange a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un téléphone compatible connecté à une Livebox Pro ;
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone géographique au moment de la souscription.
- *Site Orange* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) (onglet internet).
- *TV numérique* : service inclus dans les offres « La fibre pro », activable sur demande du Client, accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'un modem compatible tel que décrit à l'article « Équipements », d'un Décodeur et d'une carte d'accès TV, d'accéder, dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, à des bouquets de chaînes et à des contenus Vidéo à la demande (VoD), diffusés grâce à des circuits spécifiques sur la ligne téléphonique dans la Zone de couverture permettant de transporter des signaux vidéos à partir de plates-formes.
- *Zones de couverture* : zones géographiques au sein desquelles Orange fournit le Service dans sa globalité sous réserve de compatibilités techniques.

## ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles Orange met à la disposition du Client l'offre La fibre Pro (ci-après l'« Offre ») souscrivant dans un cadre et à des fins strictement professionnels à l'exception de la TV numérique (voir article « Service de télévision numérique ») et dont les locaux se situent dans les zones éligibles et identifiées pour être raccordés en Fibre Optique.

## ARTICLE 2. CONTENU DE L'OFFRE « LA FIBRE PRO »

La fibre pro comprend d'une part le raccordement des locaux du Client en Fibre Optique, l'installation sur site des équipements et d'autre part la mise à disposition via cette technologie des services suivants :

- un accès Internet ;
- la téléphonie par internet ;
- la télévision numérique sur activation.

## ARTICLE 3. DÉBIT MIS À DISPOSITION DU CLIENT

Dans le cadre de l'Offre Orange la Fibre pro, le Client dispose d'un débit jusqu'à 500 mégabits/seconde en débit descendant et 200 mégabits/seconde en débit remontant. Il est entendu par débit descendant la capacité de débit depuis le réseau Internet vers le Client. Il est entendu par débit remontant la capacité de débit depuis le Client vers le réseau Internet.

Constitue une utilisation abusive du Service toute utilisation ayant pour conséquence de mettre en péril l'intégrité du réseau ou de perturber les usages normaux des autres clients du Service.

Un usage abusif est caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur le Service.

Orange, dès lors qu'elle a connaissance d'un comportement abusif du Client se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres clients et d'éviter toute perturbation sur le Service.

Par dérogation à l'article 15 « Suspension/Résiliations » dans les cas énoncés ci-dessus, Orange se réserve le droit de suspendre, sans indemnité, l'ensemble des Services de l'Offre après l'envoi préalable d'un courriel, à l'adresse de messagerie électronique principale telle que définie aux présentes, de mise en demeure restée sans effet sous quarante-huit (48) heures.

Cette suspension sera effective jusqu'à la date de facturation suivante. En cas de réitération d'une utilisation abusive, après la première mise en demeure adressée par mail, Orange pourra résilier de plein droit sans nouvelle mise en demeure l'intégralité des Services de l'Offre, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

## ARTICLE 4. ACCÈS À LA TECHNOLOGIE DE LA FIBRE OPTIQUE ET À L'OFFRE « LA FIBRE PRO »

Afin d'accéder à la technologie de la fibre optique ainsi qu'aux Services, les locaux du Client doivent être raccordés en Fibre Optique.

Dans ce cadre, l'Offre est proposée sur certaines zones géographiques prédéterminées sur un réseau de desserte en fibre optique (ci-après « les Zones ») dont les locaux sont susceptibles d'être raccordés.

À cet égard, après souscription de l'Offre, Orange procédera au raccordement du local du Client dans les conditions définies à l'article « Raccordement des locaux du client - installation sur site ».

## ARTICLE 5. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Orange fera parvenir aux Clients intéressés, dont les locaux se situent dans les Zones, le contrat composé des présentes Conditions Générales et du formulaire d'abonnement.

Afin d'y souscrire, le Client intéressé devra compléter, signer le formulaire d'abonnement qui lui sera remis et le retourner accompagné le cas échéant des documents nécessaires à l'adresse qui lui sera indiquée.

Dans l'hypothèse où le Client souscrit l'Offre à distance et demande à cette occasion l'activation de la TV numérique, il bénéficiera du droit à rétractation tel que défini à l'article 11 des présentes.

## ARTICLE 6. DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu au jour de la signature par le Client du formulaire d'abonnement, pour une durée indéterminée avec une période initiale de douze (12) mois à compter de la date de souscription.

## ARTICLE 7. RACCORDEMENT DES LOCAUX DU CLIENT - INSTALLATION SUR SITE

### 7.1 Raccordement des locaux du Client

Orange réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les locaux pouvant être raccordés. Étant donné le caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut ainsi dans certains cas, que lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent l'adduction effective des locaux du Client. Dans cette hypothèse, le Client et Orange conviennent que le présent contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou de l'autre partie.

À titre d'exemple, dans certains immeubles, les colonnes montantes peuvent ne pas permettre d'y intégrer la fibre optique. Dans le cas où les locaux du Client se situent au sein d'une copropriété, le raccordement effectif des locaux du Client dépend dans un premier temps de la pose préalable de la fibre optique dans l'immeuble ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaires.

Orange fait ses meilleurs efforts afin d'obtenir l'accord du ou des propriétaires aux fins de la pose du câblage interne de l'immeuble.

Dans l'hypothèse où cet accord ne serait pas obtenu ou serait remis en cause par une juridiction, le Client et Orange conviennent que le présent contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais et/ou indemnité ne puisse être à la charge de l'une ou de l'autre partie.

Sous réserve de la pose effective de la fibre optique dans les parties communes dans l'hypothèse d'une copropriété, Orange se rapprochera du Client afin de convenir d'un rendez-vous pour procéder au raccordement de ses locaux en fibre optique.

Le rendez-vous pour démarrer le raccordement des locaux du Client est proposé dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de souscription.

### 7.2 Prestation d'installation premium sur site

7.2.1 Cette prestation (ci-après la « Prestation ») consiste en une aide à l'installation d'une part des équipements indispensables entre le réseau et le(s) terminal(aux) du Client, à savoir la Livebox pro et le(s) décodeur(s) TV et d'autre part des appareils dont doit disposer le Client à savoir poste informatique, téléphone par internet et Téléviseur (ci-après les « Terminaux ») pour pouvoir profiter de l'Offre. Elle comprend aussi l'installation de services complémentaires détaillés au point 7.2.3.

7.2.2 Orange s'engage à convenir avec le Client d'un rendez-vous d'installation, pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures.

7.2.3 La Prestation comprend : l'installation de la Livebox pro et du(es) décodeur(s) TV et des Terminaux, leur(s) paramétrage(s), un test de bon fonctionnement, une initiation à l'utilisation des services installés et le déplacement du technicien. Cette prestation comprend aussi l'installation des services inclus « Stockage pro » et « Appels simultanés » ainsi que l'« option Fax » si le client a souscrit à cette option.

7.2.4 Le(s) Terminal(aux) du Client déjà installé(s) doit(doivent), le cas échéant, présenter une configuration matérielle et logicielle conforme aux recommandations du constructeur et/ou du fournisseur. Le Client s'assure, le cas échéant, que l'environnement dans lequel est(sont) installé(s) le(s) Terminal(aux) est conforme aux recommandations du constructeur. Le Client s'assure que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur. Par ailleurs, le Client s'assure, préalablement à l'intervention d'Orange, que son(ses) Terminal(aux) satisfait (satisfont), en termes de caractéristiques techniques, de configuration, de paramétrage, de logiciels et d'applications nécessaires notamment, aux conditions mentionnées aux présentes.

7.2.5 Lors de sa commande, le Client doit déclarer l'existence d'un réseau local.

7.2.6 En souscrivant aux présentes, le Client déclare faire son affaire personnelle des conséquences que peut avoir l'intervention d'Orange sur l'étendue de la garantie ou du service après-vente dont il bénéficie de la part du constructeur/fournisseur du(des) Terminal(aux) et particulièrement de son poste informatique.

7.2.7 Le Client s'engage à procéder, avant qu'Orange n'intervienne pour réaliser la Prestation, à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des données, logiciels et applications contenus sur son poste informatique.

En l'absence de sauvegarde, le Client reconnaît supporter l'ensemble des conséquences que pourrait avoir l'intervention d'Orange sur ses données, logiciels et autres.

7.2.8 Le Client s'engage, au jour de l'intervention, à ce que les éléments ci-dessous soient mis à la disposition d'Orange :

- les supports originaux (disquettes ou CD ROM) contenant le système d'exploitation présent sur le poste informatique ;
- tout code confidentiel d'accès à Internet du client et codes d'accès éventuels au Terminal à installer ;
- le câblage fonctionnel à proximité du lieu d'installation.

7.2.9 Le Client s'engage à permettre l'accès à ses locaux à Orange ou à toute personne mandatée par elle pour effectuer la Prestation. En cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, une pénalité d'un montant correspondant au prix d'un déplacement sera facturée au client. Le montant de cette pénalité figure au catalogue des prix d'Orange.

7.2.10 Lorsque cela s'avère nécessaire pour le bon déroulement des opérations à effectuer, Orange peut proposer au Client d'intervenir sur son poste informatique. Orange peut avoir connaissance de toutes les données présentes sur celui-ci, notamment ses données confidentielles, de quelque nature qu'elles soient, économiques, techniques, juridiques, personnelles. Le Client accepte expressément cette condition. Orange s'engage expressément à veiller à la conservation du caractère confidentiel de ces données, à ne les diffuser d'aucune manière, à n'en faire aucune copie ni aucun usage commercial ou d'une autre nature. Cette procédure est soumise à l'acceptation du Client.

7.2.11 Sont expressément exclues de la Prestation les éventuelles demandes du Client relatives à la consultation de sites Internet contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et notamment pornographiques, d'incitation à la haine raciale... ou de téléchargements illicites.

## ARTICLE 8. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Le Client est informé par Orange des conditions d'éligibilité des demandes de portabilité, ainsi que des conséquences de ses demandes dans l'annexe relative à la Portabilité des numéros fixes.

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 entrante auprès de son opérateur.

Le Client est informé que sa demande de Portabilité sortante du numéro, vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès d'Orange en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

## ARTICLE 9. ÉQUIPEMENTS

La Livebox Pro 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.opensource.orange.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 Pro. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web <http://www.opensource.orange.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.

Pour bénéficier des Services, certains équipements sont indispensables entre le réseau et les terminaux du Client (ci-après « les Équipements ») à savoir :

- le boîtier Fibre Optique (ONT) : point de terminaison de la fibre optique et de raccordement des équipements du réseau local domestique ;
- la Livebox pro : passerelle multi-services permettant d'accéder à tout ou partie des services d'Orange ;
- le Décodeur comprenant une carte d'accès TV : récepteur-décodeur vidéo permettant la réception de la TV numérique.

Dans le cadre des présentes, l'ONT et le Décodeur sont mis à disposition du Client par Orange. Le Décodeur est mis à disposition en contrepartie du versement d'un dépôt de garantie de quarante-neuf euros (49 €).

Dans le cadre des présentes, la Livebox pro est louée par Orange au Client au prix mentionné sur le Formulaire d'Abonnement.

En plus de ces Équipements, le Client prend note qu'il doit, pour bénéficier de l'ensemble des Services, disposer des terminaux appropriés, tels que précisés aux articles 9, 10, 11 et 12 du présent contrat.

Les Équipements ne sont en aucun cas la propriété du Client : ils restent, en tout état de cause, la propriété d'Orange. Ils ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer de ces Équipements.

Il peut s'avérer que des Équipements fournis par Orange doivent être remplacés en cours des présentes afin de maintenir ou d'optimiser la qualité des Services. 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.

### 9.1 Conditions de mise à disposition des Équipements par Orange

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les 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 pourrait y être apposée.

À compter de la réception 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.

### 9.2 Restitution des Équipements

En cas de résiliation des présentes pour quelque raison que ce soit, le Client est tenu de restituer les Équipements mis à sa disposition, en bon état de fonctionnement et complets.

En cas de résiliation, la restitution du boîtier fibre optique devra être réalisée avec le cordon qui le relie à la prise optique, le Client devra donc préalablement déconnecter son cordon de cette prise.

En cas de non-restitution des Équipements par le Client après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours :

- Pour la Livebox pro, soit le routeur, Orange facturera au Client une somme forfaitaire de cent trente euros (130 € HT) ;
- Pour le boîtier Fibre Optique, Orange facturera au Client une somme forfaitaire de deux cent cinquante et un euros (251 € HT) ;
- Pour le Décodeur, Orange conservera le dépôt de garantie que le Client a versé.

En cas de restitution desdits Équipements en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange facturera les frais de réparation dans la limite des montants ci-dessus.

Conformément à l'autorisation de prélèvement signée par le Client, ce dernier est informé et accepte qu'Orange utilise ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

### 9.3 Entretien

Dans le cadre du présent contrat, Orange assure l'entretien pièces et main-d'œuvre desdits Équipements à compter du jour de leur mise à disposition dans les conditions définies ci-dessous.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses. L'entretien ne couvre pas en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cet entretien que l'ensemble des éléments composant les Équipements soit retourné. 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.

L'entretien 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, par une réparation effectuée par le Client et non autorisée par Orange, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

## ARTICLE 10. SERVICE D'ACCÈS À INTERNET

### 10.1 Terminaux nécessaires à l'accès au Service

Pour accéder au Service, le Client doit disposer, en plus des Équipements, des terminaux à la configuration minimum ci-dessous décrite, à savoir :

Pour les clients équipés de PC :

- PC processeur 700 MHz ou supérieur ;
- Windows 98SE avec 64 Mo de mémoire vive ;
- Windows ME/2000 avec 64 Mo de mémoire vive ;
- Windows XP avec 128 Mo de mémoire vive ;
- Windows Vista avec 1 Giga de mémoire vive ;
- un lecteur de CD-rom.

Pour les clients équipés de Mac :

- en raccordement filaire, un port Ethernet (câble non fourni dans la Livebox pro) ;
- ou en sans-fil via les cartes AirPort de Mac.

Orange conseille au Client, afin de mieux profiter des possibilités offertes par la fibre optique en terme de débit, la configuration suivante :

- PC processeur 2 GHz ;
- OS XP ou Windows Media Center avec 512 Mo de RAM ;
- une carte réseau GigaEthernet 1 Gb/s.

Les mises à jour sont disponibles sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr).

### 10.2 Fourniture et utilisation des identifiants

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter à Internet est personnel et confidentiel.

Il est entendu aux présentes par identifiants : notamment l'identifiant et le code confidentiel permettant la connexion au Service d'accès à Internet ainsi que l'identifiant et code confidentiel permettant l'accès à la messagerie électronique (ci-après « les Identifiants »).

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

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 dégagée à l'égard d'Orange dès la réception par cette dernière de cette information.



Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone, dès l'information faite par le Client de leur perte ou de leur vol, et après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Ainsi aucune suspension de service ne sera subie par le Client. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

Dès l'attribution des nouveaux Identifiants, toute nouvelle utilisation effectuée à partir d'un des Identifiants du Client sera réputée être faite par le Client lui-même.

Le Service n'autorise qu'une connexion par identifiant. Toute tentative de connexion supplémentaire et simultanée avec le même identifiant, pourra donner lieu à une suspension, sans préavis, du Service d'accès à Internet par Orange.

Le Client dispose, en fonction de son Équipement routeur, 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 Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (usage domestique), à l'exclusion d'un usage public.

Un compte d'abonnement est créé par contrat. Dans l'hypothèse où le titulaire de l'abonnement et le payeur sont deux personnes distinctes, il ne sera pas créé de compte d'abonnement supplémentaire.

### 10.3 Description du service d'accès à internet

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet via la technologie de la fibre optique, un service de « Courrier électronique », ainsi que l'accès à des « Services Diverss ».

Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers, ainsi il est impossible pour Orange qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres d'en avoir la maîtrise.

Le Service d'accès à Internet comprend un service de « Courrier électronique ».

#### 10.3.1 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 pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres.

Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial et privé.

Le Client reste en tout état de cause 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.

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.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Conformément à l'article « Droit d'accès et droit d'opposition au fichier informatisé » du présent contrat, le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par Orange.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est disponible sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr).

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie internet disponible sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr).

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 boîtes aux lettres secondaires) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

#### 10.3.2 Autres services inclus (détails et conditions sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr))

- un antivirus mail ;
- un anti-spam ;
- 10 Go de stockage par boîte aux lettres ;
- un nom de domaine pro à compter de la date d'enregistrement de l'option Nom de domaine pro qui sera communiquée au client. La description du Nom de domaine pro, ainsi que ses modalités d'enregistrement, d'hébergement et de fonctionnement sont précisées dans les Conditions d'utilisation Nom de domaine pro ci-dessous, et consultables sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) ;
- l'IP Fixe : Option incluse sur demande du client avec La fibre pro permettant de disposer d'un service IP fixe. L'IP fixe est une adresse IP qui ne change pas de valeur à chaque connexion et qui est attribuée de manière exclusive au Client détenteur de l'Offre ;
- un forfait de 20 SMS par mois à compter du jour de la souscription à l'Offre. La description du « Forfait SMS » ainsi que ses modalités de fonctionnement sont précisées dans les « Conditions d'Utilisation Forfait SMS » consultables en ligne ;
- service « Appels simultanés » ;
- service « Stockage pro 60 Go » ;
- un service de fax intégré à votre messagerie pro « option fax » : option incluse sur demande.

Les services ci-dessus ne peuvent être utilisés que pour des usages en France métropolitaine.

## ARTICLE 11. SERVICE DE TÉLÉVISION NUMÉRIQUE

### 11.1 Équipements nécessaires à l'accès au Service

Pour bénéficier du Service de télévision numérique, le Client doit disposer d'un téléviseur et d'un décodeur (dépôt de garantie demandé lors de l'activation du service). Ce service est activable sur demande et ne peut être utilisé qu'à des fins strictement personnelles et privatives.

## 11.2 Description du Service

Ce Service permet d'accéder à des chaînes de télévision numérique accessibles via la fibre Optique.

De plus, le Client pourra accéder à des bouquets de chaînes de partenaires sous réserve de la disponibilité sur la fibre optique de ces bouquets et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur partenaire. L'abonnement au bouquet de télévision fera l'objet d'un contrat distinct passé directement entre le Client et le fournisseur partenaire.

Le Client prend note que le contenu des chaînes accessibles via le Service n'est pas édité par Orange.

De plus, le Service donne accès à des contenus de cinéma et de télévision à la demande (VoD). La « VoD » est soumise à des conditions tarifaires particulières accessibles directement avant toute commande, sur l'écran d'accueil de la TV numérique sur le téléviseur une fois le Service installé.

Orange peut être amenée, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications des prix ou des caractéristiques du Service de Télévision Numérique. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas précis, 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.

Les éventuels Équipements doivent être retournés à l'adresse indiquée par le Service Clients au 3901.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

## ARTICLE 12. SERVICE DE TÉLÉPHONIE PAR INTERNET

### 12.1 Terminaux nécessaires à l'utilisation du service

Pour utiliser le Service, les Clients doivent disposer d'un téléphone permettant de passer des appels par internet.

### 12.2 Description du service

Pour utiliser le Service, les Clients doivent raccorder le téléphone à la Livebox pro.

Le Service de téléphonie par internet permet au Client de disposer d'une ligne téléphonique permettant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres de type 0 87X ou 09 ;
- l'émission d'appels illimités en nombre depuis les numéros de type 0 87X ou 09 vers tous les numéros de téléphone fixes et vers les numéros IP compatibles de la liste de destinations suivante (susceptible d'évolution, voir sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr)) : Açores, Afrique du Sud, Alaska, Allemagne, Andorre, Angleterre (hors n<sup>os</sup> premium commençant par 44870 et 44871), Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Baléares, Bangladesh, Belgique, Bermudes, Brésil, Brunei, Bulgarie, Canada, Canaries, Chili, Chine, île Christmas, Chypre, Chypre (turque), Colombie, Corée du Sud, Crète, Croatie, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guernesey, Guyane, Hawaï, Hong Kong, Hongrie, îles d'Aland, île de Pâques, îles Mariannes du Nord (Saïpan), Îles vierges américaines, Inde, Irlande, Irlande du Nord, Islande, Israël, Italie, Japon, Jersey, Jordanie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Malte, Maroc (exclus des appels en illimité du Maroc les numéros à mobilité réduite commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553 qui bénéficient de la tarification vers mobiles), Martinique, Mayotte, Mexique, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Pays de Galles, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, Porto Rico, République Dominicaine, République Tchèque, Réunion, Roumanie, Russie, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Sardaigne, Sicile, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande, Turquie, Vatican, Venezuela.

Sont exclus du forfait du Service de téléphonie par internet, les appels vers :

- les numéros mobiles (GSM, UMTS...) ;
- les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télétel, Audiotel, Minitel...),
- les numéros IP non compatibles dont la liste est disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1233.php>,
- les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif.

Il est précisé que les communications téléphoniques non comprises dans le forfait sont facturées en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs disponibles sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr).

Il sera attribué au Client un numéro de téléphone de type 0 87X ou 09.

Le Client recevra sur l'adresse électronique principale de son compte utilisateur, un courrier électronique de confirmation de mise en service de sa ligne du Service de téléphonie par internet.

La communication téléphonique dans le cadre du Service de téléphonie par internet est automatiquement interrompue au bout de huit (8) heures. Ainsi, chaque appel du Client ne pourra excéder cette durée.

Toute connexion au service de téléphonie par internet pourra être interrompue lors de la coupure de la connexion. Il est rappelé au Client que sa connexion sera interrompue au plus tard au bout de 24 heures.

En cas de coupure ou de panne, le Client est informé que s'il souhaite utiliser le service de téléphonie par internet avant le rétablissement de sa connexion, il sera facturé par son opérateur de téléphonie fixe conformément aux tarifs pratiqués par ce dernier.

Plus d'informations sur le service de téléphonie par internet sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) ou auprès de votre interlocuteur commercial habituel.

### 12.3 Annuaire universel

#### 12.3.1 Numéro de téléphone

Dans le cadre des présentes, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone.

Ce numéro de téléphone est personnel au Client. Il ne peut-être cédé et ne fait pas l'objet d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service de Téléphone n'est pas attribué de manière définitive ; pour des raisons réglementaires, Orange peut être contrainte de modifier ce numéro et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

#### 12.3.2 Inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphone

À la souscription des présentes, 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.

#### 12.3.3 Droits du Client au titre de l'annuaire Universel

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 ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- à ce 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 ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client peut exercer ces droits auprès du Service Clients à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1323.php>.

#### 12.4 Forfait de communications

Grâce à son forfait de communications le client bénéficie :

- d'un forfait de communications mensuelles au choix depuis la France métropolitaine vers les numéros mobiles de métropole et de plus de 100 destinations (détail des forfaits dans la fiche tarifaire en vigueur\*). Ce forfait s'applique aux communications émises depuis la ligne internet. Les communications sont décomptées du forfait selon leur ordre chronologique d'émission ;
- d'appels illimités vers les fixes en France métropolitaine et de plus de 100 destinations (dont le détail figure à la fiche tarifaire en vigueur\*) depuis la ligne internet (voir le détail des forfaits sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) et sur la fiche tarifaire en vigueur).

En dehors et en dépassement de ce forfait, les communications émises depuis la ligne téléphonique par internet sont facturées de la manière suivante :

- si le Client n'est pas titulaire d'une offre tarifaire sur sa ligne internet, les communications sont facturées selon les tarifs en vigueur de l'Offre, telles que définies dans la fiche tarifaire en vigueur\* ;
- si le Client est titulaire d'une offre tarifaire sur sa ligne internet, les communications sont facturées selon les tarifs en vigueur propres à ladite offre tarifaire, sous réserve d'éligibilité.

\* Fiche tarifaire en vigueur disponible sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

### ARTICLE 13. SAV PRO GARANTI

En cas de panne, Orange met en œuvre les moyens nécessaires pour résoudre l'incident lors de l'appel du Client au Service Clients Orange.

Si le problème ne peut être résolu par téléphone, Orange, pour répondre rapidement aux besoins du Client, met en œuvre les moyens nécessaires afin de proposer au Client une solution adaptée au dysfonctionnement identifié. Le client est informé que si la panne n'est pas directement imputable à Orange, un déplacement et/ou une intervention peut lui être facturé selon les tarifs en vigueur disponibles au 1016 ou auprès de son interlocuteur commercial habituel.

Ces différents dispositifs sont détaillés ci-dessous.

#### 13.1 En cas de panne du service internet ou du service de téléphonie par internet

##### • Une assistance sur site 8h pour le service internet ou le service de téléphonie par internet

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que le service Internet et/ou le service de téléphonie par internet délivré(s) en France métropolitaine est(sont) totalement interrompu(s) aux interfaces de sortie de la Livebox, et que le défaut se situe sur la partie privative du Client au-delà du Point de terminaison, Orange peut proposer une intervention sur site au Client.

L'assistance sur site ne peut être proposée qu'après une assistance à distance infructueuse dont le diagnostic établit qu'une intervention chez le Client permettrait la réparation du dysfonctionnement.

Orange s'engage à prendre un rendez-vous dans un délai de 8 heures ouvrables (du lundi au samedi de 8h à 18h hors jours fériés) qui suivent l'enregistrement de la signalisation justifiant de la nécessité d'une intervention sur site au service d'assistance technique Orange ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Le décompte du délai est suspendu entre le samedi 18h et le lundi 8h, et les veilles de jour férié à partir de 18h jusqu'au jour non chômé suivant 8h.

L'intervention ne pourra avoir lieu que du lundi au samedi de 8h à 18h (hors jours fériés).

En cas de non-respect du délai susmentionné, Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire correspondant à un mois d'abonnement (hors option).



Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un mois à compter du 1<sup>er</sup> jour de retard constaté. De convention expresse, cette pénalité constitue pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts. Cette indemnité n'est pas due si le non-respect du délai n'est pas exclusivement imputable à Orange, notamment, dans les cas où il résulte de défaillances imputables au Client, à des tiers et/ou à un cas de force majeure.

La présente intervention ne couvre pas les éventuels travaux sur la desserte interne du Client ainsi que les dysfonctionnements ou pannes de câblage, et ne comprend pas l'échange de la Livebox. Lors de cette intervention, Orange diagnostique et répare les divers branchements nécessaires à l'installation, le paramétrage de la Livebox.

Le Client reconnaît et accepte qu'un déplacement lui sera facturé, dans les cas suivants :

- en cas d'absence du Client au rendez-vous fixé avec Orange,
- lorsqu'Orange démontre que le dysfonctionnement provient d'un produit non fourni par Orange (notamment le poste de travail),
- si le Client refuse l'intervention du technicien Orange.

Le déplacement est alors facturé dans les conditions prévues au Catalogue des Prix d'Orange en vigueur.

Avant toute intervention, le Client garantit à Orange avoir procédé à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble de ses données, logiciels et autres, et reconnaît en tout état de cause qu'Orange ne saurait être tenue pour responsable des conséquences sur ses données en l'absence de sauvegarde.

Cette garantie ne peut être activée pour une offre en cours d'activation, de déménagement et dans les deux jours suivant une migration sans changement de site. Elle ne couvre en aucun cas le service de TV numérique.

#### • Une continuité de service pour les lignes de téléphone par internet

En cas de panne de la Téléphonie IP, si les causes à l'origine du dérangement ou du dysfonctionnement le permettent, Orange propose un service de renvoi automatique de tous les appels entrants vers un numéro renseigné par le Client au moment de la souscription de la présente Offre. Ce service n'est disponible que pour les Clients ayant souscrit à l'offre après le 13 juin 2013 et sous réserve d'éligibilité technique.

L'activation de la continuité de service en cas de panne ainsi que la partie des communications reroutées sont facturées au Client au tarif indiqué au Catalogue des Prix Orange en vigueur. Dans ce cas, le Client bénéficie des options tarifaires auxquelles il a éventuellement souscrit et ce dans les limites et les règles de priorité fixées au Catalogue des Prix Orange. En cas de présélection (appel par appel ou permanente), les communications transférées seront acheminées par l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.

La sélection permanente d'appel, éventuellement mise en œuvre sur la ligne en dérangement, doit autoriser le transfert d'appel vers la ligne désignée par le client pour recevoir les appels. En cas de nécessité, le client peut demander à Orange de suspendre ou modifier temporairement les conditions de sélection permanente d'appel en vigueur sur sa ligne, dans le respect des conditions tarifaires fixées au Catalogue des Prix Orange pour la partie des communications reroutées. À l'issue du rétablissement de la ligne en dérangement, Orange désactive le service et rétablit les conditions de sélection permanente d'appel telles que définies initialement au dérangement.

Sur réclamation d'un client destinataire des appels transférés, Orange se réserve le droit de désactiver le service d'office et sans préavis, ce que le client accepte expressément.

Lorsque le service « Continuité de service en cas de panne », est activé, le client ne peut demander qu'une (1) seule fois à changer le numéro destinataire des appels reroutés.

Le Client est informé qu'Orange se réserve le droit de lui demander de justifier de son identité et de son habilitation avant d'activer la continuité de service pour la ligne de téléphone par internet.

### 13.2 En cas de panne des Équipements fournis par Orange

#### • Échange de Livebox pro louée et autres équipements loués

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine qu'il s'agit d'une panne de la Livebox pro louée et que celle-ci doit être échangée, le Client a la possibilité :

- de procéder à l'échange immédiat de sa Livebox dans les boutiques Orange ;
- de bénéficier de la livraison sur site (uniquement en France continentale : France métropolitaine hors îles) d'une Livebox de rechange le lendemain matin (plage 8h-13h, hors week-end et jours fériés) pour toute signalisation à l'assistance technique effectuée avant 14h du lundi au vendredi (hors jours fériés). Pour une signalisation effectuée après 14h du lundi au vendredi (hors jours fériés), la livraison intervient le surlendemain matin (plage 8h-13h, hors week-end et jours fériés). Pour une signalisation le samedi, la livraison intervient le mardi matin (plage 8h-13h, hors jours fériés).

Dans tous les cas, l'échange sera effectué contre remise de la Livebox pro défectueuse. Le Client pourra solliciter l'assistance technique par téléphone pour procéder à la réinstallation de sa Livebox.

En cas de dysfonctionnement d'Équipements loués dans le cadre de l'Offre autre que la Livebox, 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.

En cas de restitution des Équipements incomplets et/ou endommagés, le Client sera facturé d'une somme forfaitaire dont le montant précisé sur la Fiche tarifaire variera selon l'équipement concerné.

#### • Les équipements vendus

En cas de dysfonctionnement des Équipements vendus par Orange, la garantie du constructeur sera appliquée 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, et que le dysfonctionnement soit couvert par la garantie.

## ARTICLE 14. OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIERS ÉLECTRONIQUES

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à l'Offre constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client.

Orange peut envoyer au Client sur cette adresse électronique principale des informations relatives à l'utilisation de son service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique...). Par conséquent, le Client est tenu de consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par Orange.

Ainsi le Client accepte expressément que toute demande formulée par Orange par courrier électronique à cette adresse principale lui soit opposable et que la preuve du consentement du Client relatif aux dites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information d'Orange. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par Orange, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

En outre, les parties conviennent que les informations échangées par courriers électroniques dans le cadre des présentes auront la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à ce qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

## ARTICLE 15. SUSPENSION/RÉSILIATIONS

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données, notamment des messageries, non enregistrées. À cet égard, Orange invite le Client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

### 15.1 Suspension/Résiliation des Conditions Générales par Orange

Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le Client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Générales. La suspension des Services de l'Offre pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

Par ailleurs, Orange se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes, de suspendre de plein droit le service, 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 du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des Equipements du Réseau nécessaires à la fourniture des Services de l'Offre a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette (code de conduite des utilisateurs Internet disponible sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr)) ou 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 et, dans tous les cas, après enquête par Orange ;
- en cas d'utilisation inappropriée et/ou frauduleuse du Service telle que définie à l'article 22 des présentes.

Enfin, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit l'exécution des présentes, 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, sans indemnité et pour les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- commercialisation des Services de l'Offre sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive d'un des Services de l'Offre notamment en cas d'utilisation d'un des Services de l'Offre par de multiples Utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
- perturbation grave et/ou répétée du Service par un modem non compatible avec le Réseau conformément au guide d'utilisation et aux présentes Conditions.

Orange peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Générales sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations, sans que cette résiliation n'ouvre droit à quelconque indemnité vis-à-vis du Client.

Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant.

L'Offre ou les Services de l'Offre pourront être également suspendus dans les mêmes conditions si le Client manque à l'une de ses obligations prévues aux présentes Conditions Générales, et/ou aux Conditions Générales d'utilisation des Services de l'Offre.

Dans tous les cas visés par cet article, les redevances d'abonnement restent dues à Orange pendant la période de suspension du service.

En cas de déménagement du Client, Orange pourra procéder au déménagement de l'Offre uniquement si celle-ci est encore commercialisée. Dans le cas contraire, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à une nouvelle offre adaptée.

### 15.2 Résiliation des Conditions Générales par le Client

Le Client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions Générales. La résiliation des présentes Conditions Générales doit être demandée par écrit par courrier recommandé avec demande d'avis de réception par le Client auprès d'Orange.

La résiliation sera effective le dernier jour du mois pendant lequel Orange réceptionnera le courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à Orange dudit courrier par les services postaux. En cas de résiliation en cours de mois de facturation, le prix de l'Offre prévu à l'article « Tarifs » des présentes Conditions Générales est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début du mois en cours et la date de fin de mise en service de l'Offre par Orange.

Dans le cas de résiliation anticipée de l'Offre pendant la période minimale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues.

Le Client peut résilier son Offre sans frais à tout moment pour motif légitime tel que :

- déménagement des locaux du Client, et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement ;
- handicap physique incompatible avec l'utilisation de l'Offre ;
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire ;
- faillite, redressement judiciaire du Client ;
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement auprès de l'interlocuteur commercial habituel ou sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr).

### 15.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Générales entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le Client.

En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'Offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'Offre par Orange.

La résiliation des présentes Conditions Générales d'Abonnement entraîne la résiliation de l'ensemble des Services de l'Offre tels que définis à l'article « Contenu de l'Offre « La fibre pro » des présentes.

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

## ARTICLE 16. PRIX/MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix dû par le Client en contrepartie de la mise à disposition et de la fourniture de l'Offre, se décompose de la manière suivante :

- a) les frais mensuels d'abonnement de l'Offre, qui correspondent à la mensualité au titre de la fourniture des Services et telle qu'indiquée sur le formulaire d'abonnement ;
- b) les éventuels frais mensuels liés aux communications passées en dehors du forfait compris dans le Service de téléphonie par internet ;
- c) les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par Orange, (et en particulier le paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus ») ;
- d) les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD.

Le terme de la mensualité est à échoir. Les autres frais mensuels sont à terme échu.

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 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.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, Orange facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) ou fournie en points de vente sous la rubrique « duplicata de factures ».

Orange édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés ainsi que des communications passées par le Client via ce Service.

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 trois fois (3) le taux de l'intérêt légal (art L. 441-6 Code de commerce). 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 en vigueur est disponible sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel. Orange se réserve la faculté de facturer un minimum de perception d'intérêts de retard dont le montant en vigueur est disponible sur la Fiche tarifaire ou sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

En application du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an. Ce délai est interrompu quand le Client adresse une réclamation écrite à Orange ou quand Orange lui envoie toute relance de paiement, même par lettre simple.

Conformément aux dispositions du code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40 euros de frais de recouvrement.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

## ARTICLE 17. ASSISTANCE - SERVICE CLIENTS

L'adresse postale du Service Clients est la suivante :

**Orange - la fibre**  
**TSA 90017**  
**59878 LILLE Cedex 9**

Orange met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7 une assistance disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr>.
2. Un service d'accueil téléphonique 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique au numéro suivant: 3901. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit et cet appel est facturé au tarif d'une communication locale\* (hors forfait) si vous appelez d'une ligne analogique fixe Orange ou depuis le service de téléphone par internet Orange.

\* Le coût de la communication est de 0,023 € HT par minute du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures sauf jours fériés plus d'un coût de connexion de 0,065 € HT depuis une ligne fixe analogique Orange ou depuis le service de téléphone par internet Orange. Le prix à la minute est de 0,012 € HT pour les autres plages horaires. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf (9) chiffres qui correspond au « numéro client » sur les factures fourni à la souscription par Orange.

## ARTICLE 18. TRAITEMENT INFORMATISÉ DES DONNÉES PERSONNELLES, DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par 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 par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. 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. Toutefois, ce droit ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service et à son Abonnement.

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 :

- 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 ;
- d'utiliser ces données à des fins statistiques. Dans le cas où ces données seraient mises à disposition de partenaires aux mêmes fins, ces dernières seront préalablement anonymisées de manière irréversible ;
- de communiquer ces données aux filiales du groupe Orange, qui souhaitent promouvoir auprès du Client divers produits et services de communications électroniques du groupe.

Dans ces deux hypothèses, si la prospection commerciale est envisagée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

Le Client autorise Orange à utiliser les données relatives à son trafic afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre à ses besoins, et ce pendant une durée de douze (12) mois à compter de leur émission (date de passation de la communication). A 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 portail [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 sur le portail [www.orange.fr](http://www.orange.fr), le Client peut s'adresser à tout moment à :

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

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.

Enfin, et dans le cadre des obligations légales en la matière, Orange peut être amenée à communiquer les informations relatives aux Clients ainsi que le contenu de leur courrier électronique à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

## ARTICLE 19. LITIGES - COMPÉTENCES JURIDICTIONNELLES

Le présent contrat est régi par la loi française. Lorsque le Client a la qualité de commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend aux Tribunaux relevant de la Cour d'Appel de Paris.



## ARTICLE 20. 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 du présent contrat 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 21. MODIFICATIONS

Orange peut être amenée à procéder à des modifications des tarifs, du contenu de l'offre ou des caractéristiques des services. Le Client sera informé de toute modification le concernant au plus tard huit (8) jours avant son entrée en vigueur. Les modifications sont applicables au contrat en cours d'exécution.

En cas de modification substantielle (notamment en cas de hausse des prix), le Client peut, par dérogation à l'article « suspension/résiliations » des présentes, résilier de plein droit les présentes Conditions Spécifiques sans frais, sans pénalité et sans droit à dédommagement, dans un délai de deux mois à compter de l'information au Client de la modification.

Pour résilier de plein droit, le Client devra alors démontrer que les éléments modifiés étaient déterminants et essentiels dans sa souscription à l'Offre.

Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du service de téléphone pro 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.

## ARTICLE 22. RESPONSABILITÉS

### 22.1 Responsabilité d'Orange

- **Orange est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des Services de l'Offre.** Le bon fonctionnement des Services de l'Offre ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'installation proposés au client ou dans les conditions générales d'utilisation des services disponibles sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr). Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des services de l'Offre sur le Réseau.
- Le Client est informé que l'utilisation des Services de l'Offre ne permet pas l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence lorsqu'il utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion Wi-Fi Internet compatible (type Livebox). Le Client doit alors composer le 112.
- À l'exception de ceux dont elle est l'éditrice, Orange ne saurait être tenue responsable des services et contenus sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle. Orange attire l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles sur Internet, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs.
- **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 ;
  - agissements du Client contrevenant aux dispositions d'une quelconque réglementation ;
  - dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
  - en cas de renvois activés par le Client (et ce, quels que soient les destinataires). Il est donc de la responsabilité du Client de recueillir l'accord préalable des destinataires de ses renvois ;
  - en cas de force majeure telle que définie à l'article « Force majeure » ;
  - en ce qui concerne la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet ;
  - en cas d'utilisation du service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
  - en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise ;
  - en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du service fourni par Orange ;
  - en cas de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
  - concernant la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
  - 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.
- Orange ne saurait en aucun cas être tenue responsable des conséquences du détournement des services de l'Offre par le Client.
- Orange ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Clients à l'occasion de l'utilisation des Services de l'Offre. 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 de chiffre d'affaires, les pertes de données et les préjudices commerciaux et financiers.

- Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit des services et des contenus fournis par des tiers, ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage que 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.

La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain au Client. 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/ou réputation et perte de données.

La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par incident, le montant facturé dans le cadre des présentes au titre des six (6) derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause et incidents confondus, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé dans le cadre des présentes au titre des neuf (9) derniers mois.

Toutefois, lorsque la responsabilité d'Orange est engagée à la suite d'erreurs ou d'omissions dans ses listes d'abonnés relatives au service de téléphonie par internet qu'elle communique aux éditeurs d'annuaires ou de services de renseignements, le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au Client, tous préjudices confondus, est limité à 765 euros TTC par Client. La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée en cas d'erreurs ou d'omissions du Client dans la communication des listes d'abonnés à Orange.

Par ailleurs, des conditions spécifiques qui complèteraient les présentes pourront, le cas échéant, prévoir des plafonds de responsabilité différents de ceux prévus aux termes du présent contrat.

En tout état de cause, au-delà de ces plafonds, le Client renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre Orange.

Pour les besoins du présent article, il est précisé que le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard d'Orange et qu'à cet effet, il se porte garant du respect de cette clause.

Si l'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 stipulations.

## **22.2 Responsabilité du Client**

### **22.2.1 De manière générale**

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation des Services qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

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 des Services.

Le Client est responsable de toute modification qu'il apporte dans la configuration installée par Orange et des conséquences que cela peut avoir.

Il appartient au Client de signaler tout problème de qualité de service quel qu'il soit au Service Clients dédié à 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 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 aux Services et à tout service interconnecté.

Le Client s'engage à utiliser les Équipements conformément à leur fonction et destination. Il s'interdit notamment de démonter la prise optique ou le boîtier Fibre Optique pendant la durée des présentes et en cas de débranchement, s'abstient de regarder le faisceau.

Le Client s'engage à payer le prix des Services qui lui sont fournis par Orange selon les modalités définies aux présentes et sur le formulaire d'abonnement par lequel le Client a souscrit à l'Offre.

Le Client s'engage à informer Orange dans un délai de quinze (15) jours de toute modification aux informations qu'il a fournies lors de la souscription au présent contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

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 présent contrat.

Constituent des cas d'utilisation inappropriée des Services de l'Offre, sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif :

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux des services en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation ininterrompue du forfait 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 illimitées ;
- l'utilisation d'un des Services de l'Offre à des fins autres que pour ses besoins propres (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures à l'entreprise) ;
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (avec le service « Mail to Fax ») ;
- l'utilisation simultanée du service de téléphonie par Internet sur une même ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages ou de communications, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;

- l'utilisation du service de téléphonie par Internet générant une consommation de communications supérieure à 24h. Le Client est informé que sa connexion sera interrompue au plus tard au bout de vingt-quatre (24) heures ;
- l'utilisation des Services de l'Offre à des fins contraires aux lois, règlements, à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- l'utilisation des Services de l'Offre vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tels que par exemple vers des services de jeux, de Tchat, de charme...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du service par Internet vers toute plate-forme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client ;
- le non-respect de l'article 8.1.4 concernant les services illimités.

En cas d'utilisation inappropriée du Service, Orange résiliera de plein droit et sans préavis le contrat d'abonnement du Client et le Service, conformément aux stipulations de l'article 15 des présentes.

#### 22.2.2 Concernant l'accès Internet

L'accès à Internet est soumis à des règles d'usage décrites ci-dessous.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du service d'accès à Internet, et en particulier reconnaît :

- qu'Orange n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit Orange contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils d'Orange. Orange, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. Orange propose à ses clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques et des conditions d'utilisation disponibles sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) ;
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels ;
- que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au service internet et à tout service interconnecté ;
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

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 Pro installée dans les conditions vues précédemment, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer.

#### 22.2.3 Concernant les services illimités

Lorsque le Client souscrit à un service comprenant des Communications illimitées, le type de Communications illimitées concernées est précisé dans la fiche tarifaire en vigueur.

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'ils utilisent des services illimités (appels, Mail to fax, SMS, Internet...) ; et ce afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder au Réseau et Services de l'Offre dans des conditions optimales.

S'agissant du **Service de Téléphone par internet**, le comportement « raisonnable » s'entend, au niveau des communications illimitées voix, par un maximum :

- de 500 correspondants différents par mois (cycle de facturation) et/ou ;
- de 24 heures par jour de communications.

Le Client reconnaît et accepte ces limitations d'appels.

En cas de non-respect d'un comportement raisonnable, Orange se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le contrat d'abonnement, conformément aux stipulations de l'article 15 des présentes.

Par ailleurs, dans le cadre de l'Offre, **le Client et les Utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse** telle que notamment :

- l'utilisation des Communications illimitées à des fins commerciales (revente des Communications illimitées) ;
- l'association des Cartes à toute solution de réacheminement de trafic, sauf accord exprès d'Orange ;
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne.

En cas d'utilisation frauduleuse, Orange résiliera de plein droit et sans préavis le contrat d'abonnement du Client, conformément aux stipulations de l'article 15 des présentes.

#### 22.2.4 Concernant le mode international

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie locale car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de la France métropolitaine. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine peut renvoyer, préalablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale.

#### 22.2.5 Concernant l'obligation légale du Client contre le piratage

**22.2.5.1** 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 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 I 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.* »

**22.2.5.2** 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.

Si les recommandations restent sans effet, la commission HADOPI peut par l'intermédiaire d'Orange suspendre l'accès à internet du Client.

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.

22.2.5.3 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 à L. 335-4-2 et L. 335-7 à L. 335-8 du Code de Propriété Intellectuelle. Par ailleurs, le Client encourt des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droit.

#### 22.2.6 Concernant la messagerie

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. 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.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription à l'Offre constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par Orange.

#### 22.2.7 Concernant l'utilisation des codes confidentiels et Identifiants

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter aux Services de l'Offre est personnel et confidentiel.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

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 dégagée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

Il est précisé que tout usage des Identifiants du Client est fait sous son entière responsabilité.

Une seule connexion à la fois par Identifiant est autorisée.

Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du service en question par Orange excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

L'utilisation des Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (notamment réseau d'entreprise, usage domestique).

Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait à l'Offre est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur les Services de l'Offre.

## ARTICLE 23. ACCÈS AU RÉSEAU WIFI PUBLIC D'ORANGE

Dans le cadre de son Offre, le Client pourra accéder, sans frais supplémentaire, au Réseau wifi public d'Orange en mode nomadisme, en utilisant n'importe quel appareil compatible Wi-Fi (ordinateur, tablette, téléphone mobile...) sous réserve de respecter les conditions d'accès et d'utilisation énoncées ci-dessous.

### 23.1 Conditions d'accès et d'utilisation

Afin d'accéder au Réseau wifi public d'Orange en mode nomadisme, le Client devra :

- 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 impérativement les identifiants d'une de ses boîtes aux lettres électroniques de la Messagerie Pro (une 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.

Dans le cadre de son Offre, le Client peut disposer de plusieurs boîtes aux lettres de messagerie pro Orange. Il est possible de se connecter au Réseau wifi public d'Orange en mode nomadisme via chacun de ces identifiants de Messagerie Pro, sous réserve d'une seule connexion à la fois.

Le Client ou tout utilisateur du Réseau wifi public d'Orange reconnaît que l'utilisation des logiciels Peer-to-Peer et les protocoles de téléphonie sur IP ne sont pas autorisés sur le Réseau wifi public d'Orange, et s'engage plus généralement à respecter l'ensemble des dispositions énoncées aux présentes concernant l'usage de l'internet.

En cas de non-respect des présentes, Orange pourra suspendre et/ou résilier tout ou partie de l'Offre dans les conditions énoncées aux articles Suspension / Résiliation.

### 23.2 Qualité de service et sécurité et confidentialité des données

Orange n'est pas en mesure de garantir le respect d'une quelconque qualité de service lorsque le Client se connecte à Internet via le Réseau wifi public d'Orange.

Le Client ou l'utilisateur du Réseau wifi public d'Orange reconnaît être informé que le niveau de protection des données transmises par voie 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 via le Réseau wifi public d'Orange 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 le Client ou 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.

Le Client ou 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.

Le Client ou l'utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

### 23.3 Responsabilité

Il est rappelé que les Identifiants sont personnels et confidentiels et qu'ils ne peuvent être divulgués sous quelque forme que ce soit. En cas de perte ou vol, Orange devra en être informée dans les meilleurs délais afin qu'elle puisse les annuler. Toute utilisation effectuée à partir des Identifiants du Client sera réputée être faite par le Client lui-même. Le Client sera seul responsable de l'usage du Réseau wifi public d'Orange effectué via ses Identifiants.

Les utilisateurs se connectant au Réseau wifi public d'Orange à travers l'accès du Client sont responsables de leur propre usage.

### 23.4 Cookies

Il peut arriver que certains fichiers, appelés « cookies », soient enregistrés sur l'ordinateur du Client lorsque ce dernier utilise le Réseau wifi public d'Orange en nomadisme. Ces fichiers facilitent la navigation pour le Client et permettent à Orange d'offrir une meilleure qualité de service. En effet, les cookies mémorisent les données du Client pour que ce dernier n'ait pas à les saisir à nouveau lors de ses visites ultérieures. Le Client a la faculté de les neutraliser ou de les supprimer de son disque dur. L'attention du Client 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 le Client 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.

## ANNEXE - Portabilité des numéros fixes : 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

- *Numéro fixe* : désigne un numéro géographique ou non géographique (hors numéro mobile), tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- *Numéro fixe actif* : désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client activé dans le réseau de l'Opérateur fixe, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'Opérateur fixe ou à la demande du Client.
- *Numéro réservé* : désigne un numéro affecté au Client, pour lequel il a la possibilité de demander une activation ultérieure dans le réseau de son Opérateur fixe.
- *Opérateur attributaire* : désigne l'Opérateur fixe à qui a été attribué le Numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro conformément aux décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- *Opérateur donneur* : désigne l'Opérateur fixe à partir duquel le Numéro fixe du Client est porté.
- *Opérateur fixe* : désigne l'Opérateur attributaire de Numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des Numéros fixes.
- *Opérateur receveur* : désigne l'Opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro fixe est porté.
- *Portabilité ou conservation d'un numéro fixe* : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur fixe, de conserver son Numéro fixe auprès de son nouvel Opérateur fixe. La portabilité peut être entrante ou sortante.
- *Portage du numéro* : désigne l'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.
- *Portabilité Partielle* : désigne la possibilité offerte au Client auquel ont été affectés trois Numéros fixes ou plus de demander à l'Opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble desdits Numéros fixes selon les modalités prévues aux présentes.

### ARTICLE 1. OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter les procédures applicables aux demandes de Portabilité du Client sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

Le Client dispose de la faculté de conserver son Numéro fixe affecté par son Opérateur fixe dans le cadre d'une Portabilité entrante ou sortante à la condition que le Client n'ait pas déjà résilié son contrat auprès de son Opérateur fixe.

### ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

La Portabilité entrante permet au Client d'un autre Opérateur fixe de conserver le Numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'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.

Dans le cadre de la Portabilité entrante telle que décrite ci-après, l'Opérateur receveur est Orange.

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

#### 2.1 Mandat donné à Orange

**2.1.1** Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès d'Orange, le Client doit **obligatoirement** donner mandat à Orange afin d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur.

**2.1.2** Dans ce cadre, Orange informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage,
- en cas de Portabilité Partielle, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à Orange les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez l'Opérateur donneur,
- la demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté sauf en cas de Portabilité Partielle ; en cas de Portabilité Partielle, le contrat est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un Portage,
- la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté 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 qui le lient à l'Opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée),

- la demande de Portabilité d'un Numéro fixe concerne exclusivement la conservation du Numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur,
- lorsqu'Orange affecte, en supplément du numéro porté, un ou plusieurs numéro(s) au Client pour une même ligne, Orange fait en sorte que le numéro d'identification d'appelant transmis par cette ligne soit le numéro porté, à moins que le Client ne demande explicitement la transmission d'un autre numéro dont il est affectataire.

## 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 du numéro 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 du numéro 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 du numéro doit notamment respecter certaines contraintes géographiques,
- incompatibilité technique : la demande de portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives que peut encourir Orange,
- portage du numéro fixe non géographique vers le réseau téléphonique commuté, support des numéros fixes géographiques.

### 2.2.2 L'Opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de Portage du numéro présentée par Orange au nom du Client dans les cas suivants :

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

### 2.2.3 En cas de refus par l'Opérateur donneur d'une demande de Portage du numéro pour l'un de ces motifs, ce dernier indique à Orange sur quel motif il fonde son refus.

### 2.2.4 En cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, le Client qui souhaite maintenir son contrat avec Orange sans conservation du numéro doit transmettre lui-même et directement sa demande de résiliation auprès de l'Opérateur donneur.

### 2.2.5 En cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du Portage, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

## 2.3 Processus de demande de Portabilité entrante

### 2.3.1 Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de Portabilité de Numéro fixe concomitamment à sa demande de souscription au contrat d'Orange. Le Client qui demande la Portabilité entrante doit fournir à Orange son Numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le Numéro fixe.

### 2.3.2 Orange vérifie la capacité du Client à demander la Portabilité.

### 2.3.3 Puis 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 Orange afin de finaliser la demande du Client.

### 2.3.4 La souscription au service d'Orange comporte l'usage, à compter du jour de Portage du numéro et de la mise en service de la ligne, du Numéro fixe ayant fait l'objet de la procédure de Portabilité entrante.

## 2.4 Date de Portage du numéro

### 2.4.1 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 **sept 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.

En cas de retard de Portage d'un numéro (notamment en cas d'incapacité du Client à émettre ou recevoir des communications au lendemain du Portage du numéro), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 3,5 euros par jour de retard, dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour du Portage effectif du numéro concerné. Cette pénalité ne s'appliquera pas si le retard de portage résulte (a) d'une inéligibilité de la demande de portage, (b) d'une demande de report du portage émanant du Client, (c) d'une indisponibilité de l'accès, ou (d) d'un cas de force majeure tel que défini dans les Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

### 2.4.2 Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de Portage du numéro effectif ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec Portabilité.

### 2.4.3 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 ci-dessus.

### 2.4.4 Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du Portage du numéro effectif.

### 2.4.5 Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du Portage du numéro, 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 du numéro

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de Portage du numéro auprès du Service Clients d'Orange au plus tard 2 jours ouvrables avant la date initiale prévue de Portage de 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 du numéro.

## 2.6 Annulation de la demande de Portabilité entrante auprès d'Orange

**2.6.1** Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de Portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure seule compétente 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 pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté, qui découle de la demande de Portabilité, est de facto annulée. Dans le cas où le Client souhaiterait néanmoins résilier ce contrat, la résiliation s'effectuera conformément aux conditions générales de vente conclues entre le Client et l'Opérateur donneur, le Client sortant du processus de Portabilité décrit dans la présente annexe.

**2.6.2** Orange accepte toute demande d'annulation de Portabilité entrante formulée par le Client auprès de son Service Clients au plus tard 2 jours ouvrables avant la date prévue du Portage du numéro.

**2.6.3** Par ailleurs, l'annulation de la demande de Portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat souscrit par le Client auprès d'Orange. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard d'Orange au titre du contrat qu'il a souscrit auprès de cette dernière. Orange affecte au Client à la date de Portage du numéro initialement prévue un Numéro fixe. Les redevances d'abonnement sont dues conformément aux conditions contractuelles propres au Service concerné et conclues entre le Client et Orange.

## ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

La Portabilité sortante permet au Client d'Orange de conserver le Numéro fixe affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit un contrat 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 en découlant.

Dans le cadre de la Portabilité sortante telle que décrite ci-après, l'Opérateur donneur est Orange.

Le processus de Portabilité sortante est décrit ci-après et dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

Pour les besoins de la Portabilité sortante, Orange fournit au Client :

- la liste des Numéros fixes qui ont été affectés au Client dans le cadre de son contrat ;
- l'adresse d'un contact auquel le Client doit écrire pour faire la demande d'informations complémentaires.

Sur demande du Client, Orange fournit également :

- la liste des types de références d'accès supports à la fourniture du service téléphonique pour ces numéros fixes le cas échéant,
- la liste des services additionnels liés au service téléphonique ;
- les informations contractuelles relatives à ces numéros : date de fin d'engagement, date de fin de contrat le cas échéant, délai de prévenance pour la dénonciation du contrat lorsqu'il existe.

### 3.1 Mandat donné à l'Opérateur receveur

**3.1.1** Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité sortante auprès de l'Opérateur receveur, le Client doit **obligatoirement** donner mandat à l'Opérateur receveur afin d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès d'Orange.

**3.1.2** Dans ce cadre, l'Opérateur receveur informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la Portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage,
- la demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté, sauf en cas de Portabilité Partielle ; en cas de Portabilité Partielle, le contrat est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un Portage,
- la résiliation du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté 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 qui le lient à Orange, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée),
- la demande de Portabilité d'un Numéro fixe concerne exclusivement la conservation du Numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès d'Orange.

### 3.2 Motifs d'inéligibilité

**3.2.1** L'Opérateur receveur informe le Client dans le cadre de ses conditions générales de vente des motifs d'inéligibilité. Il pourra refuser de donner suite à toute demande de Portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de Portage du numéro 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 du numéro 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 du numéro doit notamment respecter certaines contraintes géographiques,
- incompatibilité technique : la demande de portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives que peut encourir Orange.

**3.2.2** Orange pourra refuser de donner suite à la demande de Portage du numéro présentée par l'Opérateur receveur au nom du Client dans les cas suivants :

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



3.2.3 En cas de refus d'Orange d'une demande de Portage du numéro pour l'un de ces motifs, ce dernier indique à l'Opérateur receveur sur quel motif il fonde son refus, ce dernier le communiquant au Client.

3.2.4 En cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du Portage, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

### **3.3 Processus de demande de Portabilité sortante**

Le processus de Portabilité sortante est défini dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

#### **3.4 Date de Portage du numéro**

3.4.1 Le Portage du numéro du Client intervient dans le délai indiqué dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.4.2 Le Client est informé par l'Opérateur receveur du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec Portabilité.

3.4.3 Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du Portage effectif du numéro.

3.4.4 Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre du contrat conclu avec Orange.

3.4.5 En cas d'abus de portage (situation où le Client perd l'usage d'un numéro souscrit auprès d'Orange à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 30 euros par semaine dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour où l'abus a été constaté.

3.4.6 Si pendant la durée de traitement d'une demande de Portabilité sortante par le Client, le contrat que ce dernier a souscrit auprès d'Orange devait expirer, alors même que le Client a formulé sa demande de conservation du numéro dans le respect du préavis contractuellement prévu, ce contrat serait alors automatiquement prolongé jusqu'à la date effective de Portage du numéro, au prorata du montant de l'abonnement mensuel prévu dans ce contrat. Cette prolongation n'a pas pour effet de renouveler l'engagement du Client ou de reconduire tacitement son contrat pour une nouvelle durée contractuelle.

#### **3.5 Modification de la date de Portage du numéro**

Les conditions de modification de la date de Portage du Numéro par l'Opérateur receveur sont décrites dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur souscrites par le Client.

#### **3.6 Annulation de la demande de Portabilité sortante auprès de l'Opérateur receveur**

3.6.1 Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de Portabilité, devra s'adresser à l'Opérateur receveur qui demeure seul compétent pour annuler la demande de Portabilité auprès d'Orange. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté, qui découle de la demande de Portabilité, est de facto annulée.

3.6.2 Dans le cas où le Client souhaiterait néanmoins résilier ce contrat, la résiliation s'effectuera conformément au contrat conclu entre le Client et Orange, le Client sortant du processus de Portabilité décrit dans la présente annexe.

3.6.3 Les conditions ainsi que les conséquences de l'annulation de la demande de Portabilité sortante, notamment sur le contrat souscrit avec l'Opérateur receveur, sont décrites dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

#### **3.7 Modification du Service**

3.7.1 En cas de demande de Portabilité sortante, le Client ne pourra plus demander de modification du Service auprès d'Orange concernant le Numéro fixe, objet de la Portabilité.

3.7.2 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 et soit effectué avant la date de Portage du numéro.

#### **3.8 Informations relatives à la Portabilité**

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.

#### **3.9 Responsabilité d'Orange**

3.9.1 Orange demeure, en tout état de cause, étrangère 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 affecté par Orange au Client.

3.9.2 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 le Portage du numéro.

## **ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par Orange dans le cadre de la Portabilité du Numéro fixe peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du Service Clients d'Orange ou par tout autre moyen indiqué par ce dernier, en justifiant de son identité.