Conditions générales
des offres Haut Débit

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les modalités de mise à disposition, d'accès et d'utilisation de l'Offre fournie par Orange au Client à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *ADSL* : Asymetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *Client* : personne physique, domiciliée à la Réunion ou à Mayotte dans les Zones de couverture à l'adresse d'installation fournie par cette dernière souscrivant à l'Offre pour ses besoins propres et pour un usage strictement personnel et privé.
- *Client TV* : Client ayant opté pour la souscription d'une offre comprenant en sus, l'activation du service de la TV numérique et ayant reçu un décodeur TV et la carte d'accès TV.
- *Compte utilisateur* : l'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire).
- *Contrat* : désigne les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les Conditions Spécifiques propres aux Offres, le formulaire de souscription de l'Offre et les Conditions Particulières.
- *Conditions Particulières* : document formalisant la souscription du Client à l'Offre proposée par Orange.
- *Conditions Spécifiques* : documents annexés au présent contrat détaillant le contenu de l'Offre souscrite par le Client.
- *Décodeur* : récepteur-décodeur vidéo.
- *Équipement* : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service proposé par Orange, indispensable à l'utilisation de tout ou partie des composantes du Service tel que la Livebox.
- *Enregistreur* : disque dur permettant d'enregistrer des programmes TV de manière immédiate ou programmée.
- *Formulaire de souscription de l'Offre* : document papier ou électronique remis au Client lors de sa souscription par une autre méthode que l'enregistrement en ligne à l'une des Offres.
- *Identifiant* : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service.
- *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 ou équipement Livebox* : passerelle multiservices permettant d'accéder au Service.
- *Offre* : offre souscrite par le Client dont le détail est précisé dans les conditions spécifiques annexées aux présentes et basée sur la technologie xDSL
- *Orange* : société qui fournit le service.
- *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 tel que les services « internet + » ou « contact + ».
- *Parabole* : antenne satellite permettant la réception de la TV diffusée via une voie satellitaire.
- *Prélèvement SEPA* : prélèvement libellé en euro initié par Orange sur la base de l'autorisation préalable du débiteur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisée par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange et complété et signé par le débiteur, contenant un double mandat: l'un donné à Orange de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du débiteur, le second donné à la banque du débiteur l'autorisant à débiter ledit compte.
- *Service d'accès à Internet* : service, basé sur les technologies xDSL 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 (Domain Naming System: système de nom de domaine), de se raccorder au réseau Internet, au débit technique IP auquel sa ligne téléphonique est éligible au moment de la souscription par le Client, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage et de services accessoires.
- *Service* : offre souscrite par le Client.
- *Service « le téléphone par Internet »* : service inclus dans le Service permettant au Client détenteur d'un téléphone compatible connecté à une Livebox compatible :
  - de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
  - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec lesquels Orange a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'Offre, via un téléphone compatible ;
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone géographique au moment de la souscription.
- *Service de téléphone via le réseau commuté* : service permettant au Client :
  - d'accéder au réseau de téléphonie fixe d'Orange ;
  - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques depuis l'ensemble des opérateurs avec lesquels Orange a un accord d'interconnexion via un téléphone filaire ou sans fil compatible avec le réseau téléphonique commuté ;
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone local.
- *Site Orange* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : **www.orange.re** ou **www.orange.yt**.
- *Technologie xDSL* : Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *Vidéo à la Demande (VoD)* : mode de consommation permettant sur requête individuelle, moyennant un paiement unitaire ou forfaitaire, d'avoir accès à un contenu audiovisuel au choix du Client dans un catalogue proposé par Orange, au moment souhaité par lui sur l'écran de son téléviseur pour une période déterminée et à titre non définitif.
- *Zones de couverture* : zones géographiques à la Réunion ou Mayotte au sein desquelles les Offres, objets des présentes, sont disponibles.

ARTICLE 3. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

3.1 Pièces justificatives demandées en cas de souscription

Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription, les documents suivants :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- un chèque annulé au nom du titulaire de la ligne ou à défaut présenter sa carte bancaire ;
- un relevé d'identité bancaire à son nom ou le cas échéant au nom du tiers payeur comme précisé à l'article 12 ;
- un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives.

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

Dans le cas d'une souscription à distance, à défaut de réception des pièces justificatives demandées dans un délai de 5 (cinq) jours à compter de la souscription, Orange se réserve le droit de suspendre le contrat, conformément à l'article 13. Le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

3.2 Souscription du contrat à distance

Conformément aux dispositions en vigueur du code de la consommation, le Client ayant souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service clients Orange, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de l'acceptation de l'offre.

Les éventuels Équipements doivent être retournés dans une boutique Orange de la Réunion ou Mayotte.

Les frais de retour des éventuels Equipements sont à la charge du Client.

3.3 Dépôt de garantie

Dans les situations suivantes et dans les quarante-huit (48) heures suivant la conclusion du Contrat, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie :

- le Client demande l'activation de la TV lors de la souscription de son Offre. Dans ce cas, le montant du dépôt de garantie s'élève à quarante-neuf (49) euros ;
- le Client ne peut produire ni chèque ni relevé d'identité bancaire à son nom ou relève d'un établissement financier hors de France métropolitaine, de la Réunion ou de Mayotte ;
- le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès d'Orange ou la souscription à ce dernier date de moins de quarante (40) jours ;
- le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique au profit d'Orange ;
- le Client ne respecte pas des conditions de paiement d'un contrat d'abonnement Haut Débit d'Orange conclu antérieurement et ayant donné lieu à résiliation dudit contrat.

Dans ces 4 derniers cas, le montant du dépôt de garantie s'élève à deux cents (200) euros et celui-ci sera restitué au Client sur sa demande si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. Si le dépôt de garantie demandé lors de la souscription à son Offre n'est pas versé à la date limite fixée par Orange, le Contrat prend fin à ladite date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

La somme déposée ne produit pas d'intérêts. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par virement ou par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client. Le remboursement sera effectué au plus tard dans un délai de dix (10) jours soit à la demande du Client dans les 3 cas expressément prévus ci-dessus, soit à compter de la résiliation du contrat pour un motif autre que le non-paiement du contrat.

ARTICLE 4. CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

Préalablement à la souscription au présent contrat, le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires décrits dans les présentes conditions.

4.1 Conditions préalables à la fourniture du Service basée sur les technologies xDSL

Le Service est accessible, sous réserve de disposer d'un Équipement compatible, à partir d'une ligne téléphonique analogique (appelée aussi ligne support), isolée, compatible techniquement et répondant aux caractéristiques des technologies xDSL utilisées par Orange.

La fourniture détaillée du Service dans les Conditions Spécifiques dépend de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de sa ligne. Ces zones évoluent dans le temps et ne peuvent pas être retranscrites au présent Contrat. Préalablement à la souscription, le Client peut se renseigner sur l'éligibilité de sa ligne en se rapprochant des services d'Orange.

Dans le cas où la ligne téléphonique analogique permettant l'acheminement du Service n'est pas physiquement présente au domicile du Client, la construction du support sera réalisée par Orange sous réserve de l'existence, à

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

l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison et après paiement des frais de construction indiqués dans le Catalogue des Prix d'Orange. Orange s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client, sauf cas particulier de création de la ligne téléphonique analogique. Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

En cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant quinze (15) jours calendaires et dans le cas où le Client a souscrit à distance, il peut dénoncer de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Orange, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si Orange ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, le Client est tenu de restituer le matériel conformément à l'article 9.3.

4.2 Offre Livebox xDSL avec fourniture de la ligne téléphonique analogique permettant l'acheminement des services xDSL

Dans le cadre de cette Offre, le Client n'a pas l'obligation d'être titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté d'Orange. Si préalablement à la souscription des présentes, le Client est titulaire de cet abonnement et/ou d'un accès à Internet auprès d'un opérateur tiers, la souscription aux présentes entraînera la résiliation du ou des abonnements précédemment détenus ainsi que de l'ensemble des services qu'il a pu souscrire sur cette ligne. À cet effet, le Client donne mandat à Orange, par un document nommé mandat, pour agir en son nom et pour son compte, à l'effet de résilier ledit abonnement et les éventuels services souscrits auprès d'Orange.

4.3 Offre Livebox xDSL avec un abonnement téléphonique fixe Orange en supplément ou Livebox « sur ligne fixe » avec un abonnement Fixe Orange

Dans ces deux cas, pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par Orange pour la fourniture du Service ;
- être titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté d'Orange non suspendu n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « Bas Débit »).

Il est précisé que dans ces deux hypothèses, le titulaire de l'abonnement téléphonique fixe Orange est aussi le titulaire de l'abonnement à l'offre souscrite.

Le Client fait son affaire personnelle des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que de conséquences contractuelles de la résiliation.

Lorsque le Client souscrit aux offres haut débit « sur ligne fixe », la mise en service de la ligne support fournie par Orange entraînera la résiliation de l'abonnement téléphonique commuté précédemment détenu ainsi que les éventuels services que le Client a pu souscrire sur ladite ligne auprès d'un autre opérateur.

ARTICLE 5. MISE EN SERVICE

La mise en service consiste en :

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

L'initialisation intervient à l'initiative du Client et suppose que ce dernier ait procédé à l'initialisation du Service en raccordant les Équipements en bon état de marche dont il dispose dès sa mise en service par Orange.

En cas d'indisponibilité du Service, le Client devra en aviser Orange dans un délai de quinze (15) jours. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles d'Orange, il peut résilier le présent contrat en contactant son Service Clients. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à restituer le cas échéant les équipements mis à disposition par Orange conformément à l'article 9.3.

ARTICLE 6. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend les éléments détaillés ci-dessous.

6.1 Le Service Internet

Ce service consiste pour les technologies xDSL en l'accès au réseau Internet auquel la ligne téléphonique du Client est éligible au moment de sa souscription

Le service Internet comprend :

a) le service de « Courrier électronique » consistant en la mise à disposition au Client d'une messagerie électronique.

Le Client peut disposer de plusieurs boîtes aux lettres sous réserve de l'acceptation en ligne des Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie Internet Orange. En cas de violation desdites Conditions Générales d'Utilisation, le Client peut se voir refuser l'accès audit service, Orange ne pouvant en aucun cas être tenue responsable de ce fait.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement au Service constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. L'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent le « Compte Utilisateur » du Client. Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant. Il est précisé que le Client recevra à cette adresse électronique l'ensemble des informations contractuelles dont notamment la notification de mise à disposition de sa facture. Le Client s'engage par les présentes à consulter régulièrement cette adresse.

Orange peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes à leurs demandes.

b) un service « Pages Personnelles », soumis à des Conditions Générales d'Utilisation acceptées par le Client à la création de ses pages, disponibles sur le **www.orange.fr** à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php** ;

c) l'accès à des « Services Divers » consistant en la mise à disposition d'autres services au Client et soumis à des conditions tarifaires particulières disponibles à tout moment et précisées à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php**.

6.2 Le service de la TV numérique

Le Service de TV numérique permet l'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique proposé par Orange ainsi qu'à des contenus notamment de cinéma et de la vidéo à la demande (VoD) soumis à des Conditions Spécifiques. Ce Service est fourni exclusivement au Client ayant demandé l'activation de la TV soit lors de la souscription à l'Offre, soit ultérieurement. Il nécessite la détention de la Livebox, d'un décodeur, d'une carte d'accès TV éligibles à la TV numérique et d'une parabole.

La Livebox et le Décodeur sont mis à disposition du Client par Orange après activation effective du Service à l'exclusion de la Parabole, moyennant le versement d'un dépôt de garantie de quarante-neuf (49) euros.

La réception de la TV numérique via une voie satellitaire nécessite une parabole, dont l'acquisition et l'installation sont à la charge du Client.

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

6.3 Le service de Téléphonie

6.3.1 Numéro de téléphone

Lors de la souscription au Service, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone (en plus du numéro relatif à son abonnement au service téléphonique pour les Clients disposant d'un tel abonnement). Ce numéro de téléphone dont le Client a l'usage ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle. Le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) dans le cadre du Service de Téléphone, n'est (sont) pas attribué(s) de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ces derniers et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé. Le Client s'engage à respecter cette obligation au titre du présent contrat.

6.3.2 Annuaire

Lors de la souscription au Service de Téléphone, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par Internet Orange. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses données personnelles, 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 sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales. Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, garantit Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de ses inscriptions et/ou de celles des utilisateurs désignés dans la base de données des abonnés au service de téléphonie Orange et reste seul responsable de ces informations pour lesquelles il aura fourni l'ensemble des accords et justificatifs demandés.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut sous sa responsabilité, demander l'inscription des coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service, à la place de ses propres coordonnées, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord express et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il demande les justificatifs demandés par Orange.

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 (Liste Rouge). À défaut d'opposition expresse du Client, leur publication est automatique. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses données.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements sauf dans le cas d'une adresse professionnelle (liste adresse partielle) ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie (liste initiale prénom) ;

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

- à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange (liste anti-prospection) ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone (liste anti-recherche inversée).

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits auprès du Service Clients.

6.3.3 « Le Téléphone par Internet » ou « le Téléphone fixe via le réseau commuté »

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

Dans le cadre des offres Livebox « sur ligne fixe », « le Téléphone fixe via le réseau commuté » est proposé en branchant directement un téléphone compatible sur sa prise téléphonique murale.

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

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

Dans le cadre des offres, les communications illimitées sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures maximum par appel. Sont exclus des appels illimités les appels vers les services spéciaux nationaux et internationaux et les numéros satellitaires accessibles via une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements…). Les communications téléphoniques vers les destinations non incluses dans le forfait sont facturées en sus du prix de l'offre aux tarifs précisés dans la fiche tarifaire en vigueur et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://boutique.orange.fr/doc/contrat2757.pdf** et **http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf** pour les offres Livebox « sur ligne fixe ». Le tarif des communications vers les fixes non-incluses dans le forfait est susceptible d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés. Ces consommations seront facturées à terme échu.

ARTICLE 7. DÉMÉNAGEMENT

Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Offre, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture dans laquelle le Client est éligible aux services et de poursuite par Orange de la commercialisation de l'Offre dont le Client est titulaire à la date du déménagement.

Néanmoins, si l'Offre détenue a cessé d'être commercialisée au moment du déménagement, cette Offre ne pourra pas être transférée à la nouvelle adresse d'installation.

En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture non éligible aux services concernés, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à un nouveau Service adapté.

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

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à la présente offre, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de cette portabilité font l'objet de Conditions Spécifiques (figurant en annexe).

Le Client demandant la portabilité d'un numéro fixe doit certifier être titulaire du Contrat lui permettant d'utiliser le numéro de téléphone.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur.

Dans ce cadre, le Client est informé par Orange des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

ARTICLE 9. ÉQUIPEMENTS

9.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec le Service souscrit et les services inclus dans son offre. Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement et vérifier si ces Équipements permettent l'utilisation de tout ou partie du Service, le Client peut se rendre à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php** ou en points de vente.

Dans l'hypothèse où les Équipements sont mis à disposition du Client par Orange et livrés de ce fait par Orange, ce dernier doit vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison. Dans le cas où il s'avère que les Équipements livrés ne sont pas conformes à la demande initiale du Client, ce dernier devra prendre attache avec son Service Clients.

9.2 Mise à disposition ou location

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

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

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

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

Dans le cas où le Client souhaiterait échanger son matériel, les modalités d'échange sont disponibles en points de vente et sur **www.orange.fr** (**http://assistance.orange.fr/1283.php**). Des frais de mise à disposition du nouveau matériel pourront être facturés.

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

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

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

9.3 Restitution des Équipements

En cas de résiliation du Contrat, le Client restitue les Équipements complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en boutique Orange. Les éventuels frais de retour sont à la charge du Client. Lors de la remise ou à réception des Équipements, le Client recevra un courrier de confirmation attestant de sa restitution effective. Dans l'hypothèse d'une restitution pour résiliation autre que pour défaut de paiement par le Client, le remboursement du dépôt de garantie versé pour le décodeur intervient dans un délai de dix (10) jours à compter de sa restitution. Le remboursement se fera soit par chèque, soit par virement sur le compte bancaire du Client. En cas de non-restitution des Équipements à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange :

- pourra facturer au Client une somme de cent euros (100 €) pour la Livebox et le cas échéant de soixante euros (60 €) pour l'Enregistreur ;
- conservera le dépôt de garantie versé pour le Décodeur.

En cas de retour du Décodeur et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange :

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

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

9.4 Logiciels de la Livebox

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

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

ARTICLE 10. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

En cas d'interruption du Service, Orange s'engage à rétablir le service interrompu dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la demande du Client.

Le dépassement de ce délai ouvre droit pour le Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de

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

rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

ARTICLE 11. DURÉE DU CONTRAT

Les Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée, avec une période initiale d'engagement de 12 (douze) mois commençant à courir à compter de la souscription par le Client.

ARTICLE 12. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

12.1 Généralités

Le Client autorise expressément Orange à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur son espace Client pendant un délai de douze (12) mois. Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur l'adresse électronique attribuée par Orange, conformément à l'article 8 des présentes. Il sera libre de consulter sa facture, de la copier ou de l'imprimer. Une facture sur support papier peut être envoyée à l'abonné s'il en fait la demande expresse sur **www.orange.re** ou depuis son espace client.

Chaque mois le client recevra une facture à régler notamment soit par prélèvement automatique, soit par chèque ou TIP.

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

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

- les éventuels frais de mise en service et d'installation pour le Service concerné disponibles à l'adresse suivante : **http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf**.
- la mensualité comprend la fourniture des différents services composant l'Offre, chaque service étant facturé au taux de TVA en vigueur qui lui est propre.

L'information relative au montant de la mensualité est disponible à l'adresse suivante : **http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf**. Ladite mensualité est due terme à échoir ;

- dans le cadre du Service de Téléphone, les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 087B à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international ou des numéros et services spéciaux ou des numéros satellitaires qui sont passées en dehors des numéros illimités. Les tarifs applicables sont disponibles à l'adresse suivante : **http://boutique.orange.fr/doc/contrat2757.pdf**. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués auprès d'Orange. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais de mise à disposition du matériel décrit à l'article 9 des présentes ;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par Orange, et paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus » ;
- les éventuels frais liés à la résiliation du contrat par le Client ;

  Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD ;
- pour les offres Livebox xDSL avec un abonnement téléphonique fixe Orange en supplément, le Client devra également s'acquitter d'un abonnement téléphonique auprès d'Orange, en lieu et place de l'abonnement fixe proposé par Orange. La mensualité comprend l'accès au réseau téléphonique commuté, support de cette option. L'information relative au montant de la mensualité pour l'abonnement est disponible à l'adresse suivante : **http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf**. Ladite mensualité est due terme à échoir.

Le Client peut désigner un tiers payeur qui recevra les factures et procédera à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure seul titulaire des droits et obligations au titre des présentes à l'égard d'Orange. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client reste responsable du paiement des factures. Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

- le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six (6) dernières périodes de facturation ;
- le Client a moins de six (6) mois d'ancienneté et le montant des communications hors et au-delà du forfait excède un montant de cent (100) euros TTC.

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

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48 €) (montant non assujetti à la T.V.A.) à titre de pénalités.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Clients et à l'adresse suivante : **http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf**. En cas de résiliation du présent contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, Orange remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur consommation ci-dessus dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures, une somme dont le montant est disponible à tout moment sur **http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf** ou fournie en points de vente sera facturée au Client.

Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

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

12.2 Migration du prélèvement national vers le Prélèvement SEPA

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

ARTICLE 13. RÉSILIATIONS

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

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

13.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Clients selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles en ligne à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1707.php**.

La résiliation du contrat peut résulter également d'une demande de portabilité effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur conformément aux Conditions Spécifiques relatives à la portabilité. La résiliation sera effective dix (10) jours à compter de la demande de résiliation du Client auprès du Service Clients.

Dans le cas de résiliation anticipée d'un Service pendant la période initiale d'abonnement, s'il en existe une, le Client restera redevable des mensualités restant dues, excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime. Le Client peut mettre fin aux présentes à tout moment pour motif légitime tel que :

- licenciement du Client en contrat de travail à durée indéterminée ;
- déménagement de la résidence principale du Client dans une zone non couverte par la technologie xDSL, 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 ;
- déménagement hors de son département ;
- maladie ou handicap rendant impossible l'utilisation du Service ;
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimale de trois (3) mois ;
- surendettement du Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- cas de force majeure affectant le Client, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation ;
- décès du Client. Cette disposition est élargie aux contrats souscrits par le Client pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède.

Le déménagement du Client au sein de la Zone de couverture du Service de son Département dans une zone couverte par la technologie xDSL est sans effet sur la période initiale d'abonnement, laquelle n'est pas prolongée automatiquement de ce fait.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives. Cette résiliation entraînera la coupure des Services et la résiliation des options éventuellement souscrites par le Client. Il est précisé que le Client fera son affaire personnelle toute résiliation de services fournis par un tiers. Comme indiqué à l'article 9 des présentes, en cas de résiliation, le Client doit restituer ses Équipements. Il est rappelé qu'en cas de non- restitution, des frais pourront lui être facturés comme indiqué dans l'article 9 des présentes.

13.2 Suspension/Résiliation à l'initiative d'Orange

13.2.1 Suspension à l'initiative d'Orange

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

- un acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau d'Orange nécessaires à la fourniture du Service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- il est fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Par ailleurs, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, après mise en demeure adressée au Client, restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours sans indemnité et pour les cas suivants:

- le Client ne répond pas à la demande émise par Orange de pièces justificatives nécessaires à la vérification de ses déclarations ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau d'Orange conformément au guide d'utilisation ;

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

- en cas d'utilisation abusive du Service de Téléphone tel que décrite à l'article Service de Téléphone.

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

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

13.2.2 Résiliation à l'initiative d'Orange

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

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

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

ARTICLE 14. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels et confidentiels. Il appartient donc au Client qui est responsable de leur usage de les conserver secrets et de ne pas les divulguer.

En cas de perte, de fraude ou de vol d'un des Identifiants, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen qui procédera à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dégagée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par courrier et par téléphone, dès l'information faite par le Client, de la perte, de la fraude ou du vol de ses Identifiants.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiant. En cas d'utilisation simultanée des Identifiants, Orange se réserve le droit de suspendre, sans préavis le service, sauf dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

ARTICLE 15. RESPONSABILITÉS

15.1 Responsabilité d'Orange

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

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

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

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

15.2 Responsabilité du Client

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

Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité.

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

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

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

ARTICLE 16. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

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

16.2 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 par Orange.

16.3 En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle. Le Client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droit dans le cadre de ce délit.

ARTICLE 17. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

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

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

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

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

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

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le Client n'a pu bénéficier de la capacité de débit minimum garantie. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange, en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

La capacité de débit minimum et le taux de disponibilité sont mesurés et garantis sur la ligne de cuivre du Client entre le modem et le 1er équipement du réseau d'Orange, dénommé DSLAM.

Le Client doit signaler au Service Clients d'Orange le non-respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article, dans un délai de trois (3) jours ouvrables, à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements d'Orange. Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service d'Orange pourront ouvrir droit à indemnisation.

ARTICLE 18. CAS DE FORCE MAJEURE

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

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

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 (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ARTICLE 19. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange SA ou toute autre société ayant les mêmes garanties qu'Orange et appartenant au Groupe Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à :

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles
33734 Bordeaux Cedex 9

accompagné d'une photocopie de pièce d'identité.

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

Orange se réserve également le droit :

a. de communiquer ces données aux sociétés du groupe Orange dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique du groupe ou de produits ;
b. d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange.

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

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

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

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

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles
33734 Bordeaux Cedex 9

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Orange pourront être transmises à des partenaires commerciaux. Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

ARTICLE 20. MODIFICATIONS

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

ARTICLE 21. SERVICE CLIENTS COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS…)

L'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Orange Service Clients Internet Orange
TSA 10018
59878 LILLE Cedex 9

Orange met à la disposition du Client :

1. en ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr** directement à partir de l'ordinateur du Client.
2. un service d'accueil téléphonique au numéro suivant: 39 00, au prix d'une communication locale* hors forfait depuis une ligne fixe Orange ou par le Service de Téléphone par Internet Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs. Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec votre conseiller depuis une ligne fixe Orange ou par le Service de Téléphone par Internet Orange.

* Le prix d'une communication locale est disponible à tout moment à l'adresse Internet suivante : **www.orange.re**.

ARTICLE 22. CONVENTION DE PREUVE

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

ARTICLE 23. RÈGLEMENT DES LITIGES

Le contrat est régi par la loi française.

Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée au Service Clients Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture du Client. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le :

Service Consommateur Orange Internet
33734 Bordeaux Cedex 9

sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale. Les réclamations sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques par lettre simple à l'adresse suivante :

Médiateur des communications électroniques
BP 999
75829 Paris Cedex

ANNEXE 1 - Les conditions relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe.

Elles complètent les Conditions Générales d'Abonnement aux offres Orange quand elles ne les remplacent pas.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Numéro fixe* : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'autorité relatives au plan national de numérotation.
- *Opérateur donneur* : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.
- *Opérateur receveur* : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.
- *Portabilité ou conservation d'un numéro fixe* : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur fixe.
- *Portabilité entrante* : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement Orange, permet au client d'un autre opérateur fixe de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur Orange. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe et des obligations y afférentes.
- *Portabilité sortante* : droit qui permet au Client d'une offre Orange de transférer l'usage du numéro de fixe affecté par Orange en cas de souscription d'une offre d'accès fixe auprès d'un autre opérateur fixe. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur fixe du contrat liant Orange au Client et des obligations y afférentes.
- *« Portage du numéro »* : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- *« Portage » dans le cadre d'une portabilité entrante* : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe à l'un de ses clients vers l'opérateur Orange.
- *« Portage » dans le cadre d'une portabilité sortante* : opération de transfert du numéro fixe affecté par Orange vers un autre opérateur fixe.

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

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

2.1 Mandat donné à Orange

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès d'Orange, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Dans ce cadre, l'opérateur Orange informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

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

2.2 Motifs d'inéligibilité

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

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

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

- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande ;
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage : la demande de portabilité

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

doit notamment porter sur un numéro actif au jour du portage ;

- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

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

2.3 Processus de demande de portabilité entrante

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

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

L'opérateur Orange vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.

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

Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur Orange afin de finaliser la demande du Client.

La souscription de l'offre Orange comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire Orange.

2.4 Date de portage

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. 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 d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité.

Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à une offre Orange par vente à distance, soit en ligne sur le WEB, soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

Orange informera le Client sur le résultat de sa demande de portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 susvisé.

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

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

2.5 Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du Service Clients Orange au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage.

Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 2.4 des présentes Conditions Spécifiques, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

2.6 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès d'Orange

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure 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 en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

Orange accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du Service Clients d'Orange au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage effectif.

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

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

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

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

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

3.1 Conditions de la portabilité sortante

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

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

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

Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur Orange est de facto annulée.

3.2 Demande de portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro fixe affecté par Orange vers un autre opérateur fixe doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès d'Orange l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du contrat que le Client a souscrit auprès d'Orange en ce qui concerne le numéro porté.

Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro fixe, objet de la demande.

3.3 Date de portage

Le Client a la faculté de demander auprès de l'opérateur receveur la portabilité de son numéro fixe. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires.

Ce délai court à compter de l'obtention par l'opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé par l'opérateur receveur du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité.

Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à l'offre de l'opérateur receveur par vente à distance, soit en ligne sur le WEB soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours calendaires ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

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

3.4 Conséquences du portage

La demande de portabilité transmise par l'opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat d'abonnement liant le Client à Orange.

La résiliation du contrat du Client auprès d'Orange prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 3.3 des présentes Conditions Spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à Orange, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès d'Orange.

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

3.5 Changement d'offre

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

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

3.6 Informations relatives à la portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de portabilité sortante en s'adressant directement à l'opérateur receveur.

3.7 Responsabilité d'Orange

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

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au 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 Orange, en justifiant de son identité.

ANNEXE 2 - Conditions générales d'utilisation wifi partagé

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Quelques définitions pour faciliter la lecture des présentes :

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

- *Le Client* : désigne le titulaire du contrat d'abonnement à une offre Haut Débit Orange, équipé d'une Livebox compatible avec la Fonctionnalité.
- *L'Hôte* : désigne le Client titulaire de l'accès Haut Débit à son domicile dans le cadre de son offre Orange et ayant activé le mode « wifi partagé » de sa Livebox. Sa Livebox étant en partie un hotspot Orange d'autres Utilisateurs en nomadisme peuvent se connecter au réseau wifi public d'Orange à travers son accès.
- *Le « wifi partagé » ou la Fonctionnalité* : service qui permet à un Client utilisant un appareil compatible Wi-Fi de se connecter à Internet via tous les hotspots du wifi public d'Orange.
- *Un hotspot* : un hotspot est un lieu couvert par un réseau Wi-Fi destiné à des visiteurs. Il permet à tout utilisateur de se connecter facilement à Internet en s'identifiant depuis un appareil compatible Wi-Fi (PC portable, tablette, téléphone mobile, console de jeu...).
- *Le wifi privé d'Orange* : désigne le réseau personnel à domicile du client, émis par les Livebox Orange. Parmi la liste des réseaux Wi-Fi visibles dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau (par exemple: livebox-1234) et par un cadenas fermé (protection par clé). Ce réseau est totalement dissocié du réseau wifi public d'Orange et nécessite une authentification obligatoire de l'équipement (clé de sécurité).
- *Le wifi public d'Orange* : désigne le réseau formé par l'ensemble des hotspots Orange. Parmi la liste des réseaux Wi-Fi visible dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau « Orange ». Il est accessible à tout utilisateur depuis n'importe quel appareil compatible Wi-Fi (ordinateur, tablette, téléphone mobile…), depuis son domicile, son lieu de travail, ou bien en nomadisme (lieu de vacances, chez des amis…). Ce réseau est totalement dissocié du réseau wifi privé d'Orange et nécessite une authentification de l'utilisateur.

  Le réseau wifi public d'Orange est constitué :

  • des zones couvertes par les Livebox Orange dont le 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. Les zones couvertes par son réseau wifi public d'Orange peuvent évoluer à tout moment en fonction de ces accords.

  Liste complète des hotspots disponible sur l'application (iOS, Android ou Windows Phone) wifi d'Orange (coût de connexion en fonction de l'offre détenue par le client).
- *L'Utilisateur* : désigne une personne bénéficiant de l'accès au réseau wifi public d'Orange en nomadisme.

ARTICLE 2. OBJET

Le « wifi partagé », ci-après la Fonctionnalité, est proposé par Orange au Client éligible et n'apparaît pas sur sa facture.

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

ARTICLE 3. DESCRIPTION DE LA FONCTIONNALITÉ

La Fonctionnalité permet à un Client utilisant un appareil compatible Wi-Fi de se connecter à Internet via tous les hotspots du wifi public d'Orange.

En activant la Fonctionnalité, la connexion au wifi public d'Orange est autorisée pour chacun des comptes utilisateurs liés à l'abonnement du Client, sous réserve d'une seule connexion à la fois.

L'Utilisateur s'authentifie sur le réseau wifi public d'Orange à l'aide de ses paramètres habituels de connexion de messagerie (e-mail Orange et mot de passe).

En contrepartie, la Livebox du Client devient pour partie un hotspot Orange. Elle permet alors à d'autres utilisateurs d'accéder au réseau wifi public d'Orange, tout en continuant à offrir au Client les mêmes fonctionnalités qu'auparavant.

ARTICLE 4. CONDITION D'ACCÈS À LA FONCTIONNALITÉ

La Fonctionnalité est disponible pour les Clients, domiciliés en France métropolitaine et la Réunion et disposant d'une Livebox de nouvelle génération « Livebox 2 » ou « Livebox Play ».

Afin de connaître son modèle de Livebox, le Client peut consulter le lien **http://assistance.orange.fr/livebox-tous-lesmodeles-524.php#1**.

Si le Client est équipé d'une Livebox plus ancienne, il doit au préalable échanger sa Livebox.

Les informations d'échanges de Livebox sont disponibles sur le lien **http://assistance.orange.fr/echanger-votre-livebox-812.php**.

ARTICLE 5. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA FONCTIONNALITÉ

5.1 État Initial

Dès la première installation, la Livebox du client sera automatiquement un hotspot Orange. Sans action de la part du client, sa Livebox continuera de faire partie du réseau public wifi d'Orange.

5.2 Activation de la Fonctionnalité et du hotspot Orange sur la Livebox

Afin de pouvoir bénéficier de la Fonctionnalité, le Client doit nécessairement l'activer depuis la rubrique Espace client > Mon compte internet > Mes services, sur le site **www.orange.fr** et accepter les présentes « Conditions Générales d'Utilisation ».

L'activation de la Fonctionnalité est possible seulement à partir de la connexion Internet du Client à son domicile. Par cette activation, le Client accepte que sa Livebox soit en partie un hotspot Orange permettant à d'autres utilisateurs d'accéder au wifi public d'Orange. Ceux-ci peuvent se connecter à Internet via le réseau wifi public d'Orange proposé par la Livebox du Client, après authentification.

L'activation de la Fonctionnalité n'a pas d'incidence sur le wifi privé.

Pour l'activation effective du service, le Client devra éteindre puis rallumer sa Livebox. L'activation de la Fonctionnalité demande un délai de quelques minutes en moyenne et au maximum 24 heures.

Le Client peut à tout moment consulter le statut de la Fonctionnalité depuis la rubrique espace client > accueil espace client > mon compte internet > paramétrer mes services, sur le site **www.orange.fr**.

5.3 Désactivation de la Fonctionnalité et du hotspot Orange sur la Livebox

Le Client peut à tout moment désactiver la Fonctionnalité et par conséquence le hotspot Orange sur sa Livebox. En désactivant la Fonctionnalité, la Livebox du Client ne fera plus partie du réseau public wifi d'Orange et le Client ne bénéficiera plus de l'accès au wifi public d'Orange en nomadisme.

La désactivation de la Fonctionnalité est possible seulement à partir de la connexion Internet du Client à son domicile et depuis la rubrique Espace client > Mon compte internet > Mes services, sur le site **www.orange.fr**.

La désactivation de la Fonctionnalité n'a pas d'incidence sur le wifi privé.

Pour la désactivation effective du service, le Client devra éteindre puis rallumer sa Livebox. La désactivation de la Fonctionnalité demande un délai de quelques minutes en moyenne et au maximum 24 heures.

Le Client peut à tout moment consulter le statut de la Fonctionnalité depuis la rubrique espace client > accueil espace client > mon compte internet > paramétrer mes services, sur le site **www.orange.fr**.

5.4 Utilisation de la Fonctionnalité

Afin d'utiliser la Fonctionnalité, c'est-à-dire se connecter à Internet via le réseau wifi public d'Orange en nomadisme en utilisant n'importe quel appareil compatible Wi-Fi (ordinateur, tablette, téléphone mobile…), l'Utilisateur doit :

- activer le Wi-Fi de son appareil ;
- sélectionner le nom du réseau Wi-Fi « orange » parmi la liste des réseaux Wi-Fi à portée. Cette liste est visible dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé ;
- lancer le navigateur Internet. La page d'accueil wifi d'Orange s'affichera automatiquement ;
- saisir ses codes d'accès à la Fonctionnalité, c'est-à-dire son adresse de messagerie Orange et le mot de passe associé (exemple: prénom.nom@orange.fr), dans la zone de connexion au réseau wifi d'Orange ;
- une fois l'Utilisateur authentifié, la page du portail Orange s'affiche sur le navigateur ;
- il est aussi possible de se connecter au réseau wifi d'Orange en utilisant le logiciel de connexion pour PC ou l'application wifi d'Orange pour smartphone et tablette.

5.5 Restrictions

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

5.6 Filtre parental

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

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

ARTICLE 6. UTILISATION DES CODES D'ACCÈS À LA FONCTIONNALITÉ

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

Grâce à son offre Haut Débit, le Client peut créer jusqu'à dix (10) adresses de messagerie Orange utilisables pour s'authentifier.

En revanche, une seule connexion est autorisée à la fois pour l'ensemble de ces comptes.

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

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

ARTICLE 7. COOKIES

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

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

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

ARTICLE 8. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

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

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

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

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

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

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

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

8.2 La Fonctionnalité n'a aucun impact sur le réseau privé du Client à domicile, quelle que ce soit le mode de rattachement à ce réseau: Ethernet, USB ou Wi-Fi. En particulier le réseau wifi privé est totalement séparé du réseau wifi public d'Orange et continue à être protégé par une clé de sécurité (WPA, WEP).

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

ARTICLE 9. QUALITÉ DE SERVICE

9.1 Qualité de service de l'accès Internet à domicile

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

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

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

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

9.2 Qualité de service de la connexion à Internet en nomadisme

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

ARTICLE 10. PUBLICATION DE DONNÉES DE LOCALISATION DANS LES ANNUAIRES ET LES APPLICATIONS DE CARTOGRAPHIE

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

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

ARTICLE 11. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DE L'UTILISATEUR

11.1 L'Utilisateur est responsable de son propre usage lorsqu'il se connecte à Internet en nomadisme via le réseau wifi public d'Orange.

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

ARTICLE 12. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS D'ORANGE

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

- en cas d'utilisation de matériel non agréé par Orange ;
- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement d'une carte réseau Wireless LAN (IEEE 802.11b) avec la Fonctionnalité (notamment liée à un paramétrage de l'ordinateur portable ou de la carte réseau Wireless LAN différents de ceux mis en place sur le réseau) ;
- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement avec des systèmes de messagerie ou avec des applications mises en place et/ou exploitées par des tiers ;
- sur la possibilité d'envoyer des mails en utilisant un logiciel de messagerie depuis la Fonctionnalité dépend du fournisseur de messagerie choisi par l'Utilisateur, certains fournisseurs n'autorisant pas l'envoi de mail depuis un autre réseau que le leur. Il appartient à l'Utilisateur de se reporter aux informations relatives à la configuration de son logiciel de messagerie auprès de son Fournisseur d'Accès Internet, Orange déclinant toute responsabilité de ce chef ;
- en cas de mauvaise utilisation du Service par l'Utilisateur ;
- en cas de mauvaise installation et/ou de mauvaise configuration et/ou de dysfonctionnement de l'ordinateur portable de l'Utilisateur et/ou de la carte réseau Wireless LAN (IEEE 802.11b) ;
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations ;
- en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise ;
- en cas d'utilisation de la Fonctionnalité consécutive à une divulgation, une perte ou un vol des codes d'accès associés au Compte Utilisateur, et plus généralement, d'utilisation de ladite Fonctionnalité par une personne non autorisée, non consécutive à une faute d'Orange ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions ;
- en cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des opérateurs tiers ;
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation.

ARTICLE 13. SUSPENSION

13.1 Par le Client

Le Client pourra à tout moment désactiver la Fonctionnalité depuis la rubrique Espace client > Mon compte internet > Mes services, sur le site **www.orange.fr**. La désactivation entraîne la coupure de la Fonctionnalité. L'Utilisateur ne pourra plus se connecter à Internet en nomadisme depuis les zones couvertes par le wifi public d'Orange et sa Livebox ne fera plus partie de ce réseau de hotspots.

Le Client pourra à tout moment activer de nouveau la Fonctionnalité.

L'activation ou la désactivation de la Fonctionnalité demandent un délai de quelques minutes en moyenne et au maximum 24 heures.

La consultation du statut de la Fonctionnalité est possible depuis la rubrique Espace client > Mon compte internet > Mes services, sur le site **www.orange.fr**.

13.2 À l'initiative d'Orange

13.2.1 Suspension

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

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte d'un utilisateur rattaché au Client ;
- un piratage ou une tentative de piratage des équipements du réseau de Orange nécessaires à la fourniture de la Fonctionnalités a pour cause ou origine la connexion avec le poste de l'utilisateur rattaché au Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent qu'un utilisateur rattaché au Client ne respecte pas la Netiquette ; ou fait un usage de la Fonctionnalité d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par Orange.

L'autorité compétente demande à Orange de suspendre l'abonnement Internet d'un Client dans les conditions de la Loi dite « Hadopi » du 12 juin 2009 et conformément aux dispositions de l'article des Conditions Générales d'Abonnement. De même, Orange se réserve le droit de suspendre la Fonctionnalité, sans indemnité dans les cas suivants :

- l'adresse d'un Utilisateur rattaché au Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- commercialisation de la Fonctionnalité sous quelque forme que ce soit par un utilisateur rattaché au Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive de la Fonctionnalité notamment en cas d'utilisation de la Fonctionnalité par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange.

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

13.2.2 Résiliation

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

ARTICLE 14. DATE DE CONCLUSION/PRISE D'EFFET/DURÉE DU CONTRAT

Les présentes sont conclues au jour de l'acceptation et l'activation de la Fonctionnalité par le Client, sont valables tant que le client n'a pas désactivé la Fonctionnalité ou que cette dernière n'est pas suspendue.

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

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

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