



## Conditions générales d'abonnement au service téléphonique fixe

Ces Conditions générales d'abonnement y compris ses annexes, les éventuelles conditions spécifiques, la fiche tarifaire (ci-après « Les Tarifs du Fixe ») et le catalogue des prestations Réseaux (accessible sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) > assistance > les tarifs, par téléphone ou en boutique Orange), les éventuelles conditions particulières et le formulaire de souscription constituent le contrat (ci-après le « Contrat »).

### DÉFINITIONS :

- *Client* : la personne physique domiciliée en France qui conclut pour ses besoins propres le Contrat pour un usage strictement privé et personnel et qui en devient le titulaire. Le Client peut, grâce au service procuration, désigner un tiers pour procéder à des modifications ou à la résiliation du Contrat, le Client demeurant titulaire des droits et obligations à l'égard d'Orange.
- *Service* : le service téléphonique fourni par Orange au Client et décrit dans le Contrat.
- *Équipement* : équipement nécessaire à la fourniture du Service et mis à disposition du Client par Orange lorsque la technologie de raccordement le nécessite.
- *Matériel* : matériel propriété du Client et compatible avec le Service.
- *Point de terminaison* : le premier point d'accès physique du Réseau installé par Orange dans la propriété du Client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.
- *Réseau* : le réseau téléphonique exploité par Orange permettant de fournir au public des services de communications électroniques fixes.
- *Tiers payeur* : la personne physique ou morale désignée par le Client pour recevoir les factures et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard d'Orange.

## ARTICLE 1. PRESTATIONS FOURNIES PAR ORANGE

### 1.1 Accès au Réseau et au service téléphonique

Orange met en œuvre les moyens techniques nécessaires pour fournir au Client l'accès au Réseau et le service téléphonique. Le service téléphonique consiste à acheminer des communications téléphoniques en provenance ou à destination du point de terminaison. Le Réseau permet également d'accéder à d'autres services fournis par Orange ou à des services fournis par des tiers. Orange se réserve le droit de choisir la technologie de raccordement permettant l'accès au Réseau téléphonique. La prestation de service téléphonique sera proposée au Client avec la technologie choisie par Orange et adaptée aux conditions de raccordement (technologie cuivre notamment réseau téléphonique commuté, fibre optique, satellite). En fonction de la technologie retenue, l'Équipement nécessaire au fonctionnement du service téléphonique sera remis au Client.

### 1.2 Numéro de téléphone

Le Client bénéficie de l'usage d'un numéro de téléphone par ligne. Ce numéro est incessible. Il figure dans les conditions particulières d'abonnement.

Orange peut être contrainte de modifier ce numéro de téléphone pour des raisons réglementaires, imposées par les autorités de régulation compétentes, ou techniques. Dans ce cas, le Client en est informé six (6) mois à l'avance et ne peut prétendre à une quelconque indemnisation.

Le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit un abonnement au service Présentation du numéro. Toutefois, le Client peut s'opposer à cet affichage en souscrivant gratuitement au service Secret permanent ou Appel par appel.

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.

Par ailleurs, si le Client modifie le numéro présenté à l'appelé ou s'il demande à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir), il garantit à Orange qu'il est bien affectataire du nouveau numéro présenté ou dans le cas contraire qu'il a bien obtenu l'autorisation expresse de l'affectataire du numéro et s'engage à en apporter la preuve sur simple demande d'Orange. S'il perdait sa qualité d'affectataire de ce numéro pendant la durée du Contrat ou si l'autorisation d'utiliser le numéro lui était retirée par l'affectataire, il s'engage à modifier à nouveau le numéro présenté ou à demander à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir). En cas de non-respect des conditions d'affectation du numéro par le Client, Orange se réserve la possibilité de suspendre ou résilier le Contrat, conformément à l'article « Suspension-Résiliations du contrat ».

### 1.3 Annuaires

Les Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange sont définies dans des conditions spécifiques « Annexe aux conditions générales : Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange ». Ces documents sont mis à la disposition du Client dans les boutiques Orange.

#### 1.3.1 Inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange

Dans le cadre de l'abonnement au service téléphonique, 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 services de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires en faisant 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 (UE) lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

#### 1.3.2 Droits du Client au titre de l'Annuaire Universel

Le Client peut communiquer à Orange à des fins de parution ses coordonnées. Il s'agit des numéros de téléphone, nom, prénom ou initiale sous réserve d'homonymie, adresse d'installation de la ligne complète ou non, adresse électronique (uniquement dans les annuaires et services de renseignements électroniques).

Le Client peut également modifier 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 ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- à ce que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception des 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.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut, sous sa responsabilité, demander à ce que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord express et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs demandés par Orange.

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que ce numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements (Liste Rouge). Ainsi, à défaut d'opposition expresse de la part du Client, leur publication est automatique.

## ARTICLE 2. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT

### 2.1 Modalités

Lors de la souscription du Contrat, Orange demande au Client de justifier son identité ainsi que l'adresse de la propriété à desservir. Les dettes contractées au titre d'un contrat d'abonnement au service téléphonique fixe d'Orange devront être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau contrat d'abonnement au service téléphonique fixe.

### 2.2 Défauts de déclaration

Si le Client a effectué des déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat, Orange lui adressera, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai de huit (8) jours calendaires.

À défaut de régularisation de cette situation à l'issue de ce délai, Orange peut résilier de plein droit le Contrat sans autre formalité. Les sommes dues au titre du Contrat résilié sont alors immédiatement exigibles.

### 2.3 Dépôt de garantie et caution

Orange peut demander au Client, lors de la souscription, la constitution de garanties telles que le versement d'un dépôt de garantie ou l'engagement d'une caution solidaire et solvable. Ces garanties peuvent être demandées exclusivement dans l'un des cas suivants :

- en cas de non-respect des conditions de paiement d'un contrat d'abonnement au service téléphonique conclu antérieurement,
- en cas de souscription d'un abonnement temporaire,
- si le nombre total de lignes installées par Orange à la même adresse est égal ou supérieur à trois.

Le dépôt de garantie ne produit pas d'intérêts. Son montant est fixé à six (6) fois le montant mensuel de l'abonnement au service téléphonique souscrit par le Client. Le remboursement du dépôt ou la libération de la caution intervient à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement des sommes dues à Orange. Orange rembourse alors le dépôt de garantie dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de paiement de la dernière facture. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si Orange ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

En attente de la réception des pièces justificatives visées à l'article 2.1 ou du versement du dépôt de garantie, la ligne du Client est mise en service restreint minimum. Ce service restreint permet de recevoir les appels et d'appeler les numéros de téléphone gratuits (services par opérateur, service de libre appel et service d'urgence).

## ARTICLE 3. DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date de signature et prend effet à la date de mise en service qui correspond au jour où l'installation permet l'établissement de communications téléphoniques sur le Réseau.

## ARTICLE 4. RACCORDEMENT

### 4.1 Délai

Orange convient avec le Client, dès l'enregistrement de sa demande, d'une date de mise en service de l'accès au Réseau. Sauf avis contraire du Client, cette date est fixée dans un délai de huit (8) jours calendaires à partir de l'enregistrement de la demande pour les lignes existantes. Ce délai ne s'applique pas dans les cas de construction de ligne nécessitant des travaux spécifiques selon les modalités prévues au Catalogue des Prestations Réseaux ou nécessitant l'obtention d'autorisations imposées par les lois et règlements. La date initialement convenue peut être modifiée d'un commun accord. Orange effectue le raccordement aux jours et heures ouvrables des services techniques chargés du raccordement.

En cas de non-respect de la date ainsi convenue et dans le cas d'un retard de mise en service inférieur à deux (2) mois pour une ligne existante, Orange doit au Client une compensation d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le Client. En cas de retard de mise en service égal ou supérieur à deux (2) mois pour une ligne existante, Orange doit au Client une compensation d'un montant égal au nombre de mois d'abonnement correspondant à la période totale d'indisponibilité du service, à l'arrondi mensuel supérieur. Ces compensations sont non cumulatives entre elles.

Le Client conserve la faculté de dénoncer de plein droit le Contrat jusqu'à la date de la mise en service effective par lettre recommandée avec demande d'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 cette dénonciation est exercée, 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 le remboursement par virement ou à défaut par chèque si Orange ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

### 4.2 Conditions techniques de raccordement

Il appartient à Orange de déterminer les conditions techniques permettant l'accès au Réseau. Orange n'est tenue d'effectuer le raccordement au Réseau que s'il existe, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison. Ces travaux d'adduction sont à la charge financière du Client, qui a la possibilité de procéder lui-même à ces travaux ou d'en demander la réalisation par Orange aux modalités et tarifs prévus au Catalogue des prestations Réseaux (ci-après le « Catalogue des prestations Réseaux »). En l'absence de réalisation de ces travaux, Orange pourra résilier de plein droit le Contrat à l'issue d'un délai raisonnable. Le point de terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

## ARTICLE 5. RÉTABLISSEMENT ET QUALITÉ DE SERVICE

Orange s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service téléphonique jusqu'au point de terminaison dans le respect de ses obligations de qualité de service et de qualité des communications définies en annexe du cahier des charges d'Orange (arrêté du 27/11/2017). Orange s'engage également à rétablir le service téléphonique dans les quarante-huit (48) heures (jours ouvrables) qui suivent la signalisation par le Client du dérangement à son service après-vente. Sont exclus les cas où le Client ne donne pas accès aux installations dans le délai imparti à Orange pour effectuer l'intervention.

En cas de non-respect de ce délai et dans le cas d'une indisponibilité de service inférieure à deux (2) mois, Orange doit au Client une compensation d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le Client. En cas d'indisponibilité du service égale ou supérieure à deux (2) mois, Orange doit au Client une compensation d'un montant égal au nombre de mois d'abonnement correspondant à la période totale d'indisponibilité du service, à l'arrondi mensuel supérieur. Ces compensations sont non cumulatives entre elles.

**L'accueil téléphonique du service après-vente 3900 (service gratuit + prix appel), est ouvert 24h/24 7j/7. L'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.**

En cas d'interruption totale de service, Orange réalise un diagnostic et peut proposer au Client une modification de la technologie de raccordement initiale permettant l'accès au Réseau téléphonique. Le service téléphonique sera alors proposé au Client avec la nouvelle technologie adaptée aux conditions de raccordement et avec le nouvel Équipement nécessaire au fonctionnement du service téléphonique.

## ARTICLE 6. ÉQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS

### 6.1 Matériels

Les Matériels destinés à être raccordés au Réseau doivent être conformes aux spécifications techniques d'interfaces d'Orange pour pouvoir offrir tous les services supportés par l'interface.

Sur demande d'Orange, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du Réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des Matériels non conformes à la réglementation des communications électroniques.

### 6.2 Dimensionnement

Parmi les mesures nécessaires décrites au 6.1, le Client doit notamment adapter le nombre de lignes desservant son installation au volume des appels qui lui sont destinés de façon à ne pas perturber le service téléphonique et le Réseau en général. Dans le cas contraire, Orange peut inviter le Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à procéder à l'extension du nombre de lignes utilisables à l'arrivée.

Si le Client ne répond pas dans le délai d'un (1) mois ou s'il refuse cette extension, Orange peut mettre en place, aux frais du Client, un dispositif de réponse automatique destiné à informer ses correspondants des raisons pour lesquelles les appels ne peuvent aboutir.

### 6.3 Entretien et garde

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange pour la fourniture du service téléphonique. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du service téléphonique. Le Client doit veiller également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.

Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du (ou des) câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci.

Toute dépose ou modification du (ou des) câble(s) de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance d'Orange.

Par ailleurs, il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des Équipements mis à sa disposition par Orange.

### 6.4 Équipements Orange

Dans l'hypothèse où des Équipements Orange sont mis à disposition du Client par Orange et livrés de ce fait par Orange, le Client doit vérifier le contenu desdits Équipements Orange au moment de la livraison. Dans le cas où il s'avère que les Équipements Orange livrés ne sont pas conformes à la demande initiale du Client, ce dernier devra contacter son Service Clients dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception des Équipements Orange.

### 6.5 Mise à disposition ou location

Certains Équipements Orange peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par Orange. Dans ce cas, ils 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 Orange 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 Orange. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Dans ces hypothèses, il devra payer à Orange les sommes détaillées dans les Tarifs du fixe.

En cas de dysfonctionnement non imputable au Client, Orange assurera l'échange standard des Équipements (sauf les éléments et accessoires mobiles tels que cordons, fils, prises, ainsi que les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire), sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera sa boutique Orange 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 Orange, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Orange invite le Client à installer sur l'Équipement Orange qu'il utilise un parafoudre.

### 6.6 Restitution des Équipements

En cas de changement d'Équipement Orange, ou d'offre ou d'option, ou de rétractation sur une offre ou une option, de sorte que l'offre du Client ne nécessite plus l'utilisation du/des Équipement(s) Orange, ou en cas de résiliation du Contrat, le Client restitue l(es) Équipement(s) concerné(s) 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 Orange, le Client recevra une confirmation attestant de la restitution effective. En cas de non-restitution des Équipements à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation, du changement d'Équipement Orange ou d'offre (ou d'option) qui ne nécessite plus l'utilisation des Équipements Orange, 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 date de réception, Orange pourra facturer une somme de cent euros (100 €) par Équipement Orange pour la Livebox.

En cas de retour d'un Équipement Orange en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange facturera les frais de réparation dans la limite du montant de cent euros (100 €) pour la Livebox.

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

### 6.7 Logiciels open source de la Livebox

Le Client peut consulter la liste des logiciels open source concernés, leur licence et télécharger leur code source sur le site web : <http://opensource.orange.com>.

Le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations pour chaque version d'un logiciel concerné mis 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, le Client devra prendre connaissance des termes et conditions associés et les accepter. Le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

### 6.8 Mise à jour des Équipements

Le bon fonctionnement des Équipements nécessite le téléchargement automatique de mises à jour à intervalles réguliers. Il est précisé que les périodes de mises à jour des Équipements sont susceptibles d'avoir une incidence sur la qualité du service téléphonique lors d'un usage concomitant effectué par le Client.

## ARTICLE 7. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service est personnel et confidentiel. 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, d'utilisation frauduleuse ou de vol de ses Identifiants ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information. Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client, dès l'information faite par le Client, de la perte, de l'utilisation frauduleuse ou du vol de ses Identifiants. 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.

## ARTICLE 8. DÉMÉNAGEMENT

Le passage d'une résidence principale vers une résidence secondaire n'est pas un déménagement.

En cas de déménagement, la technologie de raccordement disponible à l'adresse de déménagement peut être différente de celle dont le Client dispose à l'adresse initiale de souscription à la date du déménagement. Dans ce cas, cette offre est résiliée et il est proposé au Client de souscrire à l'offre basée sur la technologie disponible à la nouvelle adresse.

## ARTICLE 9. CONDITIONS D'INTERVENTION

Le Client veillera à informer les personnes mandatées par Orange de l'existence et de l'emplacement des canalisations (exemples : gaz, électricité, eau) et équipements de toute nature et notamment de télécommunications ainsi que de tous autres facteurs de risque lors des interventions sur la ligne téléphonique dans la propriété desservie.

Le Client veillera également à assurer aux personnes mandatées par Orange, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder au local où est installé le point de terminaison lors des interventions sur la ligne téléphonique dans la propriété desservie.

## ARTICLE 10. PRIX

### 10.1 Structure des prix

Conformément aux tarifs mentionnés dans les Tarifs du Fixe, le prix des prestations fournies par Orange se décompose de la manière suivante :

#### 10.1.1 Frais de mise en service et frais de déplacement

##### Frais de mise en service

La souscription du Contrat donne lieu au paiement de frais de mise en service au tarif en vigueur à la date de mise en service.

Des frais supplémentaires sont facturés, après acceptation d'un devis, lorsque :

- l'établissement de la ligne entraîne des difficultés exceptionnelles de construction. Ces frais supplémentaires sont facturés dans les conditions fixées au Catalogue des prestations Réseaux quel que soit le domicile fiscal du Client ;
- ou lorsque Orange accepte d'établir la ligne, à la demande du Client, dans des conditions autres que celles qu'elle a fixées.

##### Frais de déplacement

Outre les frais de mise en service précités, Orange facture au Client des frais de déplacement lorsque la mise en service de la ligne nécessite l'intervention d'un technicien au domicile du Client. Le déplacement d'un technicien chez le Client fait l'objet d'une prise de rendez-vous systématique. En conséquence, en cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, Orange facture l'intégralité des frais de déplacement du technicien au Client. Son montant figure dans les Tarifs du Fixe.

#### 10.1.2 Abonnement

La mise à disposition des prestations objet du Contrat donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel payable d'avance qui prend effet à compter de la mise en service. Le Client peut choisir l'un des abonnements au service téléphonique prévus dans les Tarifs du Fixe.

#### 10.1.3 Prix des communications

Le Client trouve le détail de la tarification des communications dans les Tarifs du fixe. Les communications sont facturées conformément au relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique. Ce relevé atteste de l'existence des communications passées au titre du Contrat.

#### 10.1.4 Autres prestations

Les autres prestations fournies au titre de ce Contrat sont facturées conformément aux Tarifs du fixe et peuvent comprendre les éventuels frais liés à l'achat ou l'utilisation de produits ou services auprès de tiers marchands réglés via la facture opérateur conformément aux conditions spécifiques relatives aux solutions de Paiement Orange.

### 10.2 Modifications de prix

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du Contrat et portées à la connaissance du Client avant leur application dans les conditions prévues au paragraphe 3 de l'article « Modifications ».

## ARTICLE 11. PAIEMENT

### 11.1 Facturation

Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures, avec leurs annexes éventuelles, qui sont adressées au Client ou, le cas échéant, au Tiers payeur désigné par celui-ci. Le Client est responsable du paiement des factures en cas de défaillance du Tiers payeur. Les premières et dernières factures sont établies au prorata temporis.

Après l'émission de la première facture, les factures sont bimestrielles. Orange peut également, en cours de période, émettre une facture intercalaire à la suite d'un incident de paiement ou dès la résiliation du Contrat.

### 11.2 Conditions de paiement des factures

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. La date limite à laquelle le paiement doit être parvenu à Orange est portée sur la facture. Le non-respect de cette date donne lieu à l'application des mesures pour retard de paiement prévues à l'article « Conséquences du défaut de paiement des factures ».

Le Client peut notamment payer ses factures par prélèvement automatique sur un compte bancaire ou postal. Le Client peut payer sa facture en numéraire exclusivement à La Poste. Les coûts inhérents à ce paiement sont à sa charge et sont fixés par La Poste.

### 11.3 Avance sur consommation

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

- le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six (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.

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.

### 11.4 Prélèvement SEPA

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

## ARTICLE 12. RÉCLAMATIONS SUR FACTURES

Orange tient à la disposition du Client, en l'état des techniques existantes et pendant les douze (12) mois qui suivent la date d'établissement de la facture qu'elle lui a adressée, le relevé des communications et tous les éléments d'information sur les prestations facturées au titre de ce Contrat.

Si le Client fait une réclamation, l'obligation de paiement de la somme contestée est suspendue. Le Client est néanmoins tenu de payer les abonnements et l'équivalent de la moyenne de ses consommations antérieures, calculée sur les six (6) mois précédents, ou la partie non contestée de la facture. Si Orange confirme le montant de la somme contestée à l'issue du traitement de la réclamation, le paiement de cette somme devient immédiatement exigible.

## ARTICLE 13. CONSÉQUENCES DU DÉFAUT DE PAIEMENT DES FACTURES

### 13.1 Majoration pour retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne l'application de plein droit d'une majoration égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Elle est appliquée et calculée, par périodes indivisibles de quinze (15) jours, sur le montant des sommes restant dues au premier jour de retard suivant la date limite de paiement.

### 13.2 Suspension et résiliation

Orange peut, en outre, suspendre, dans un délai minimum de dix (10) jours à compter de la date limite de paiement indiquée sur la facture, tout ou partie de ses prestations après relance du Client restée sans effet. Le paiement de l'abonnement reste dû pendant la période de suspension des prestations. Si la cause de suspension n'a pas disparue, Orange peut également résilier de plein droit le Contrat après mise en demeure du Client restée sans effet dans un délai de dix (10) jours. Par dérogation, et en cas de non-paiement d'une facture, Orange maintient pendant un (1) an le service restreint minimum si le Client fait l'objet d'une procédure de saisie (loi n° 91-650 du 9 juillet 1991) ou si celui-ci bénéficie d'un plan de règlement amiable ou d'un redressement judiciaire civil (loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989).

### 13.3 Unité de compte

Les créances dues au titre d'un contrat d'abonnement téléphonique fixe avec Orange peuvent être reportées sur un autre contrat d'abonnement téléphonique fixe dont le Client est titulaire.

## ARTICLE 14. RESPONSABILITÉS

### 14.1 Responsabilité d'Orange

Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Réseau et du service téléphonique jusqu'au point de terminaison. Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés sur le Réseau,
- en raison de la facturation des services d'information ou de transaction accessibles par le Réseau,
- pour les prestations assurées par des tiers. Ces prestations s'entendent comme toute prestation faisant l'objet, entre le Client et un tiers, d'une relation contractuelle distincte des présentes. Sont considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative, le cas des appels émis par le Client et transportés, dans le cadre d'une présélection par un opérateur tiers (présélection permanente ou appel par appel), le cas des appels reçus par le Client et provenant du réseau d'un opérateur tiers, le cas des appels émis par le Client à destination de numéros spéciaux attribués à des tiers et ce quand bien même Orange assurerait la facturation de ces appels,
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations,

- en cas de non-conformité de l'installation électrique du Client aux normes en vigueur,
- en cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension,
- en cas de défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le point de terminaison,
- si l'entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, n'est pas assuré par Orange,
- en cas de force majeure définie à l'article « Cas de force majeure » ou de tout fait d'un tiers.

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

#### 14.2 Responsabilité du Client

Le Client est responsable, à l'intérieur de la propriété desservie après le point de terminaison, de l'utilisation des services fournis, de la ligne téléphonique et des Équipements Orange qui y sont raccordés.

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 Orange y afférents, sous sa propre responsabilité. Le Client est seul responsable de tout préjudice causé à Orange ou à des tiers du fait de l'utilisation du Service, par lui-même ou par toute autre personne physique de son entourage à qui le Client confie l'utilisation du Service. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté. Il est précisé au Client que l'accès au Réseau à d'autres fins que l'usage du service téléphonique est susceptible d'avoir une incidence sur la qualité du service téléphonique.

### ARTICLE 15. 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.

### ARTICLE 16. MODIFICATIONS

Orange peut être amenée à supprimer une prestation relevant des obligations de service public dont elle a la charge ou à en modifier les conditions matérielles d'utilisation en respectant un préavis de six (6) mois.

Lorsque ce changement rend nécessaire le remplacement ou l'adaptation significative de certains équipements terminaux, Orange en informe le Client au moins dix-huit (18) mois à l'avance ; ce délai peut être réduit à six (6) mois en accord avec l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes. Le remplacement ou l'adaptation des équipements terminaux sont à la charge du Client.

En dehors des cas prévus ci-dessus ou de celui de la suppression de ses prestations, Orange informe le Client de toute modification de ses prestations ou de toute modification contractuelle au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Le Client peut résilier son Contrat à l'occasion des modifications par Orange des prestations ou du Contrat jusque dans un délai de quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la ou des modifications, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

### ARTICLE 17. SUSPENSION - RÉSILIATIONS DU CONTRAT

#### 17.1 Suspension - Résiliation du Contrat par Orange

En dehors des cas prévus à l'article « Conséquences du défaut de paiement des factures », Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le Client ne respecte pas l'une des obligations nées du Contrat. En cas d'erreurs dans les informations fournies par le Client le concernant, la suspension ne sera pas mise en œuvre si le Client en informe Orange dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur communication initiale. De même, Orange ne suspendra pas la fourniture de ses prestations en cas de dettes antérieures à l'égard desquelles il existe une contestation réelle et sérieuse de la part du Client. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

Orange peut ensuite résilier de plein droit le Contrat sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations.

En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du Client, Orange peut également être amenée à suspendre la fourniture d'une partie de ses prestations, après en avoir préalablement informé celui-ci par appel téléphonique confirmé par message vocal.

En cas de souscription par le Client à une offre internet, TV, VoIP, Orange pourra être amenée, après information du Client, à résilier la fourniture de sa prestation de service téléphonique.

#### 17.2 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier de plein droit le Contrat sous réserve d'un délai de préavis de sept (7) jours.

#### 17.3 Effets de la résiliation

La résiliation du Contrat inclut la résiliation de tous les services souscrits par le Client. En cas de résiliation, les sommes dues par le Client deviennent immédiatement exigibles.

### ARTICLE 18. RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige, le Client est invité à s'adresser au Service Clients dont l'adresse et le numéro de téléphone sont indiqués sur sa facture. Le Client peut également laisser un message sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) (connexion facturée selon le tarif du fournisseur d'accès à internet). Orange s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de ladite réclamation.

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client peut saisir le Service Consommateurs Orange à l'adresse postale suivante :

**Service Recours Consommateurs Orange Fixe  
33732 Bordeaux Cedex 9**

Orange s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de ladite réclamation. Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution du Contrat. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (<https://www.mediation-telecom.org>) ou fourni par le Service Clients sur simple demande.

#### ARTICLE 19. LOI APPLICABLE

Ce Contrat est régi par la loi française.

#### ARTICLE 20. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. En cas de commande d'Équipements Orange, ceux-ci doivent être retournés dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

**KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT  
Service retour  
Distripôle zone d'activité Paris Sud  
Secteur 3 Bât A  
77127 LIEUSAIN**

Les frais de retour des éventuels Équipements Orange sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les quatorze (14) jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange facturera au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, services) effectués pendant le délai de rétractation.

#### ARTICLE 21. 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 la portabilité font l'objet de conditions spécifiques.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur. Dans ce cadre, le Client est informé par Orange des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, le Client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son Contrat auprès de son opérateur en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté.

Le Client est également informé que la résiliation de son Contrat auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le Client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du Contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

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

# ANNEXE 1 - Conditions Spécifiques relatives aux solutions de Paiement Orange

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Abonné* : toute personne, physique ou morale, ayant souscrit à une Offre (hors Accès Libre), ou toute personne physique dûment autorisée par l'Abonné lui-même.
- *Conditions générales d'abonnement* : l'ensemble des documents contractuels applicables à l'Offre souscrite par l'Abonné auprès d'Orange.
- *Conditions d'utilisation* : les conditions régissant la vente d'un contenu ou d'un service proposé par un Tiers marchand.
- *Offre* : l'offre de téléphonie fixe, internet, et/ou mobile Orange intégrant par défaut les Solutions de Paiement Orange.
- *Solution(s) de paiement Orange ou Solution(s)* : la (les) solution(s) proposée(s) intégrée(s) par défaut dans l'Offre permettant de payer des contenus ou des services fournis par des Tiers marchands via la facture opérateur ou le compte prépayé mobile. Les sommes correspondantes collectées par Orange pour le compte des Tiers marchands pourront être soumises à TVA ou non selon qu'Orange agit en qualité de mandataire opaque ou transparent.
- *Service(s) de Tiers marchand(s) ou Service(s)* : le ou les contenus, biens, ou services payants fournis par un Tiers marchand accessible(s) aux Abonnés et dont le coût d'achat est collecté par Orange via une Solution de paiement Orange, y compris grâce au rechargement du compte prépayé du portail TV d'Orange.
- *Tiers marchand(s)* : le (les) éditeur(s), personne(s) morale(s) ou personne(s) physique(s) tierce(s) à Orange, qui propose(nt) un Service de Tiers marchand.

## ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit des Solutions de paiement Orange à l'Abonné aux fins d'acheter des Services de Tiers marchand(s). Les Conditions spécifiques complètent (et prévalent en cas de contradiction) les Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

## ARTICLE 3. COMMANDE AUPRÈS DU TIERS MARCHAND

**3.1** Le(s) Service(s) de Tiers marchands fait (font) l'objet d'une tarification spécifique et de Conditions d'utilisation qui lui (leur) sont propres précisant, notamment les caractéristiques, les modalités de livraison, d'usage, de facturation dudit service. La communication de ces informations préalablement à toute commande de l'Abonné relève de la responsabilité du Tiers marchand.

Il est précisé que le prix d'achat d'un Service de Tiers marchand s'ajoute au prix de l'Offre.

**3.2** L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que lorsqu'il procède à l'achat d'un Service de Tiers marchand, il peut être amené à bénéficier d'un droit de rétractation. La commande étant passée directement auprès du Tiers marchand, les modalités d'exercice sont gérées par le Tiers marchand et ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange.

## ARTICLE 4. PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT DES SOLUTIONS DE PAIEMENT ORANGE

**4.1** L'utilisation d'une Solution de paiement Orange entraîne l'acceptation des présentes conditions par l'Abonné. La (les) Solution(s) de Paiement Orange est (sont) incluse(s) dans l'Offre souscrite par l'Abonné et désactivable(s) dans les conditions de l'article 7 ci-après.

**4.2** En utilisant une Solution de paiement Orange, l'Abonné autorise Orange à collecter via sa facture Orange ou à débiter de son compte mobile Orange, le montant correspondant au coût des achats qu'il aura effectués auprès des Tiers marchands.

**4.3** Pour le compte prépayé du portail TV d'Orange, l'Abonné autorise Orange à prélever le montant correspondant au chargement de son compte sur sa facture internet Orange, et à débiter dudit compte les achats de Services effectués via ce compte.

**4.4** Dans tous les cas, la facture Orange sera émise et payable dans les conditions définies aux Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

**4.5** Orange peut le cas échéant prévoir des plafonds maximum de paiement (voir pages d'assistance sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr)).

**4.6** Les présentes conditions s'appliquent notamment aux achats effectués via : Internet+ (mobile/box), SMS+, Gallery, les magasins d'applications (notamment Google Play), les portails d'Orange (orange.fr, portail TV d'Orange tels que Netflix, Appshop TV, Service quizz/vote TV...), SMS pour le stationnement par exemple, la technologie NFC pour les achats de titre de transport, et au paiement pour la consultation de services vocaux à valeur ajoutée à tarification majorée.

## ARTICLE 5. MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES DES TIERS MARCHANDS

En fonction du choix opéré par les Tiers marchands, les Services de Tiers marchand(s) peuvent être facturés à l'Abonné selon différentes formules : paiement à l'acte, abonnement (reconductible ou non par tacite reconduction), ou paiement en fonction de la durée de connexion de l'Abonné au Service. Il appartient au Tiers marchand d'informer l'Abonné des modalités d'accès et de facturation des Services commercialisés.

## Spécificité pour les Services faisant l'objet d'un abonnement renouvelable par tacite reconduction (Internet+ notamment)

Internet+ box est désactivable dans les conditions de l'article 7.

L'abonnement au Service permet à l'Abonné, moyennant paiement du prix d'un abonnement porté à sa connaissance en amont de son engagement, un accès au Service, et ce pendant une période déterminée. À son expiration de ladite période, l'abonnement se renouvelle pour une même durée, par tacite reconduction à la date anniversaire de la souscription par l'Abonné, de son abonnement initial au Service. Ce renouvellement n'interviendra pas, et l'abonnement prendra fin, si le coût total supporté par l'Abonné, au titre de son abonnement initial et des renouvellements successifs, atteint l'un des plafonds de facturation maximum qui serait le cas échéant fixé par Orange ou en cas de résiliation de l'abonnement par l'Abonné. Dans cette hypothèse, l'abonnement produira ses effets jusqu'à son échéance (maintien de l'accès au Service de Tiers marchand), mais il ne se renouvellera pas à cette échéance. En cas de résiliation, l'Abonné ne pourra se réabonner qu'après la date d'effet de la résiliation. Le montant des abonnements est facturé à la date anniversaire de la souscription, terme à échoir (paiement par avance).

## ARTICLE 6. COOKIES / DONNÉES PERSONNELLES

**6.1** L'Abonné reconnaît être avisé de l'implantation de cookies dans l'équipement utilisé afin de permettre son identification. Cette identification est nécessaire à l'utilisation de certaines Solutions de paiement Orange. L'Abonné dispose de moyens de refuser les cookies notamment en paramétrant son navigateur. Orange ne sera alors plus en mesure de lui fournir les prestations attachées aux Solutions de paiement Orange impactées.

**6.2** Des données personnelles concernant l'Abonné sont collectées par Orange afin de l'identifier lors de ses achats de Services de Tiers marchands avec utilisation des Solutions de paiement Orange. Ces données pourront être transférées au Tiers marchand, à tout prestataire, partenaire, sous-traitant intervenant pour la fourniture desdits services précités.

**6.3** L'achat de certains Services peut requérir que des données personnelles complémentaires soient collectées par le Tiers marchand. Dans cette hypothèse, la collecte complémentaire a lieu sous la seule responsabilité du Tiers marchand.

**6.4** À l'exception des collectes visées à l'article 6.3, pour lesquelles les droits d'accès et de rectification devront être exercés auprès des Tiers marchands, les Abonnés peuvent faire valoir leurs droits d'accès et de rectification auprès d'Orange, dans les conditions fixées par les Conditions générales d'abonnement qui les lient à Orange.

## ARTICLE 7. RÉSILIATION ET DÉSACTIVATION

**7.1** La résiliation des Conditions générales d'abonnement de l'Abonné entraîne la résiliation de la ou les Solutions de paiement Orange associées. Cette résiliation (suite le cas échéant à une migration ou un changement d'offre), ou la désactivation, par ses soins, d'une Solution de paiement Orange, pourra entraîner la résiliation anticipée des éventuels abonnements souscrits auprès de Tiers marchand associés à la Solution de paiement Orange impactée, et entraînera l'exigibilité des sommes dues au titre des Services et l'acquittement de toute autre obligation prévue au titre des Conditions d'utilisation.

**7.2** L'Abonné qui ne souhaite pas ou plus bénéficier de la Solution de paiement Orange Internet+ box peut à tout moment désactiver cette Solution en ligne sur son espace client. L'Abonné dispose également de la possibilité de bloquer certaines Solutions de paiement Orange disponibles sur facture mobile activable à partir de son espace client.

**7.3** L'Abonné est informé qu'en cas de changement d'Offre, les désactivations effectuées dans le cadre de son ancienne Offre ne se reportent pas automatiquement sur sa nouvelle Offre. L'Abonné est donc tenu de désactiver à nouveau les Solutions paiement Orange dont il ne souhaiterait pas bénéficier dans le cadre de sa nouvelle Offre.

**7.4** En cas de manquement aux présentes, Orange se réserve le droit de priver l'Abonné de la ou les Solutions de paiement Orange et/ou de l'accès aux Services de Tiers marchands.

## ARTICLE 8. RÉCLAMATIONS

Pour toute question ou réclamation relative aux Services de Tiers marchands, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle dudit Tiers marchand dont les coordonnées figurent dans ses Conditions d'utilisation.

Pour toute demande de renseignement sur une Solution de paiement Orange, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle correspondant aux Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

## ARTICLE 9. RESPONSABILITÉS

### 9.1 Responsabilité liée à l'utilisation d'une Solution de paiement Orange

Les conditions d'engagement de la responsabilité d'Orange ou de l'Abonné sont définies aux Conditions générales d'abonnement. En complément des dispositions desdites Conditions générales d'abonnement, il est précisé que l'Abonné est seul responsable de l'utilisation de la Solution de paiement Orange. À cet égard, toute connexion ou transmission de données effectuées en utilisant une Solution de paiement Orange sera réputée avoir été effectuée et/ou autorisée par l'Abonné (en particulier vis-à-vis d'un utilisateur qui serait une personne physique mineure), et s'effectue sous sa responsabilité exclusive.

## 9.2 Responsabilité liée à l'achat des Services de Tiers marchands

Les Services des Tiers marchands, relèvent de la responsabilité exclusive de ceux-ci. Les Tiers marchands sont donc seuls responsables des Services qu'ils commercialisent (contenus, produits livrés...), des informations qu'ils communiquent aux utilisateurs de leurs Services, des Conditions d'utilisation de leurs Services, du parcours d'achat qu'ils déterminent. Plus généralement, les Tiers marchands répondent seuls des conséquences d'un éventuel manquement de leur part à la réglementation française et européenne en vigueur applicable à la vente de leurs Services, ce que l'Abonné reconnaît expressément.

## ANNEXE 2 - Politique de protection des données personnelles

Orange s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles dans le cadre de votre offre.

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une composante de votre offre ou d'un service particulier.

### Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

- Orange traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat

À cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier.
- Gérer la commande.
- Gérer le matériel.
- Facturer et encaisser les paiements.
- Assurer le Service Avant-Vente et vendre.
- Assurer le Service Après-Vente.
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat.
- Traiter les résiliations.
- Traiter les réclamations.
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle.
- Gérer les courriers entrants.
- Recouvrer à l'amiable les impayés.
- Gérer les contentieux.
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées.
- Stocker des données client ou des utilisateurs.
- Proposer des services d'authentification.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

- Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, Orange s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

À cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing direct.
- Organiser des animations.
- Organiser des jeux concours.
- Analyser les usages des services pour faire des propositions au client.
- Sonder les clients.
- Améliorer notre offre et relation client.
- Assurer la sécurité des plateformes et services.
- Étudier le déploiement des réseaux.
- Déployer et opérer les réseaux.
- Déployer et opérer les offres et services.
- Superviser le dispositif de facturation.
- Éviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

- Orange traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires

À cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice.
- Répondre au droit de communication des autorités.

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales.

- Orange est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

### Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, Orange traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation de produits ou services. Orange est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

Orange ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elles sont strictement nécessaires à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

Orange traite les catégories de données suivantes :

- Données d'identification : nom, prénom, identifiant, SIREN...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital...
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : logs de connexion et d'usage, compte-rendu d'intervention...
- Produits et services détenus ou utilisés.
- Profils et scores permettant la segmentation client.
- Données de contenu : fichiers stockés sur le Cloud, boîte email....

#### Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures légales, dans le cadre de recherches judiciaires et de demandes d'information à la demande des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

#### Vos données sont-elles traitées hors de l'Union Européenne ?

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires afin de garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

#### Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

- Règles spécifiques au démarchage téléphonique

Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à :

**Société Opposetel  
Service Bloctel  
6, rue Nicolas Siret - 10000 Troyes**

#### Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles à l'adresse ci-dessous :

**Orange Service Clients  
Gestion des données personnelles  
33732 Bordeaux cedex 9**

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'État français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'État français, carte de séjour délivrée par l'État français ou livret de circulation délivré par l'État français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

- Possibilité de saisir la CNIL

Si vos échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

#### Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

À cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

#### Modification de la Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.