

Conditions contractuelles **Ma ligne fixe étendue**

ARTICLE 1 - **Objet du contrat**

Il définit les conditions dans lesquelles France Télécom propose ce service matérialisé, par le biais d'un simple numéro d'identification. Les prestations de l'offre sont facturées sur la facture téléphonique du titulaire, le présent texte constitue donc des conditions spécifiques aux conditions générales de ce contrat d'abonnement au service téléphonique.

ARTICLE 2 - **Définition des prestations**

Le service Ma ligne fixe étendue permet d'obtenir des services de télécommunications, notamment des communications téléphoniques. Il est utilisable en France, à partir de la plupart des postes téléphoniques à fréquences vocales, de la plupart des publiphones à touches, des mobiles (sous réserve du réseau utilisé), de la plupart des télécopieurs et à partir de certains ordinateurs communicants, selon leur logiciel de numérotation. Le service est utilisable à l'étranger depuis les pays avec lesquels France Télécom a passé un accord. Des restrictions d'usage existent à l'étranger et en France non métropolitaine, dépendant du type d'offre souscrite et pouvant aller jusqu'à une impossibilité complète d'utilisation. Le service peut présenter certaines particularités d'utilisation et/ou de tarification, en fonction de l'option souscrite par le titulaire.

ARTICLE 3 - **Conditions de souscription et d'utilisation**

3.1. Le client souscrit au service Ma ligne fixe étendue:

- auprès de la boutique Orange qui gère son contrat d'abonnement téléphonique ou en téléphonant au 0800 10 20 40 (Service Clients dédié au service Ma ligne fixe étendue) ou en se connectant au site Internet .orange.fr ou en écrivant à l'adresse suivante : Service Clients ma ligne fixe étendue- BP 54007- 54039 Nancy Cedex France.

- L'appel au 0800 10 20 40 est gratuit depuis la ligne fixe desservant le domicile du client.

Chaque offre Ma ligne fixe étendue a un numéro et un code. Ce code doit rester absolument confidentiel pour éviter une utilisation frauduleuse par un tiers. Le titulaire ne doit le communiquer qu'à la personne physique qu'il habilite (« l'utilisateur ») à utiliser l'offre et, pour obtenir une communication, aux conseillers de France Télécom qui répondent à un des numéros d'accès au service client. Le code confidentiel de l'offre est à choisir par le client en appelant le 3010 depuis sa ligne fixe Orange, support d'abonnement du service Ma ligne fixe étendue. Lors de la création de l'offre, le code est initialisé à « 0000 » et doit être impérativement modifié par le client depuis sa ligne pour pouvoir passer des appels.

3.2. L'accès aux services de Ma ligne fixe étendue est interdit par certains propriétaires de postes, de publiphones ou d'installations téléphoniques et/ou par certains opérateurs de réseau de télécommunications. Des dysfonctionnements des réseaux téléphoniques des autres opérateurs de télécommunications ou de leurs matériels téléphoniques et des modifications qui ont pu y être apportées peuvent limiter ou empêcher l'accès aux services de l'offre.

3.3. Lorsque le titulaire de l'offre adossée à sa facture téléphonique change de n° de téléphone fixe, le numéro de l'offre change et devient le numéro de la nouvelle ligne téléphonique fixe du client sans le '0' (9 chiffres). Le client devra ensuite choisir un nouveau code confidentiel en appelant le 3010 depuis sa ligne abonnée.

ARTICLE 4 - **Opposition**

4.1. Le titulaire ou l'utilisateur doit signaler immédiatement au Service clients, le vol ou la perte des informations confidentielles liées à l'utilisation de l'offre ou le fait qu'un tiers a eu connaissance du code confidentiel du service. L'offre Ma ligne fixe étendue est alors mise en opposition. Le titulaire doit confirmer dans les plus brefs délais la demande de mise en opposition, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à la boutique Orange dont il dépend ou au Service clients.

4.2. Le service peut également être mis en opposition par France Télécom : afin de protéger le titulaire, après 3 tentatives consécutives d'utilisation avec un code erroné ou encore si un montant anormalement élevé de communications est détecté, en

cas d'impayés, de contestation par le titulaire de la réalité des prestations fournies ou de divulgation de son numéro et de tout problème sur le compte de facturation de nature à compromettre le paiement de nouvelles prestations.

4.3. Le titulaire peut demander le retrait de l'opposition sur son service auprès de la boutique Orange dont il dépend, muni de sa carte d'identité ou par écrit à cette boutique ou bien au Service clients Ma Ligne fixe étendue. France Télécom peut refuser de lever l'opposition tant que la cause de l'opposition n'a pas été supprimée et que le client n'a pas payé les sommes dues.

ARTICLE 5 - Responsabilités

5.1. France Télécom est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du service. Toutefois sa responsabilité ne saurait être engagée pour les différents dysfonctionnements ou limitations visés à l'article 3.2 ci-dessus.

France Télécom ne saurait non plus être tenue pour responsable des dommages immatériels subis le cas échéant par le titulaire ou des conséquences de l'impossibilité d'utiliser le service par suite de sa mauvaise utilisation, de sa mise en opposition, d'utilisations simultanées d'une même offre, du fonctionnement défectueux des matériels et réseaux téléphoniques ou des services utilisables avec l'offre.

5.2. Le titulaire est seul responsable de l'utilisation de Ma ligne fixe étendue, de la confidentialité du code et du paiement des services. France Télécom dégage notamment toute responsabilité en cas de communication par le titulaire de son code confidentiel à un tiers ou un service non habilité ou dans les cas où le titulaire n'effacerait pas son code des appareils qui gardent les numéros en mémoire. Il en sera de même en cas d'utilisation de l'offre par un utilisateur tiers. La responsabilité du titulaire est toutefois dérogée pour les communications effectuées après la réception par France Télécom de la confirmation écrite d'une demande de mise en opposition, le titulaire étant présumé responsable des communications antérieures à la réception de ce courrier. En tout état de cause, France Télécom ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition par téléphone qui n'émanerait pas du titulaire ou de l'utilisateur du service.

ARTICLE 6 - Durée et date d'effet du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée et prend effet à la date de commande. Le Titulaire peut résilier le contrat par lettre adressée au Service Client ou à la boutique Orange dont il dépend ou par simple appel téléphonique à partir de sa ligne fixe au Service Clients.

France Télécom se réserve la possibilité de résilier de plein droit l'offre si le compte auquel elle est rattachée est supprimé ou si le service Ma ligne fixe étendue est en opposition depuis au moins 6 mois, ou en cas de non paiement des prestations effectuées, ou en cas de non paiement total ou partiel d'une facture ou si aucune communication téléphonique n'a été établie avec la carte sur une période consécutive de 12 mois.

ARTICLE 7 - Prix des prestations et frais relatifs à la carte

7.1. La souscription à Ma ligne fixe étendue est gratuite.

7.2. Les prix relatifs aux communications, aux autres frais et aux autres services de Ma ligne fixe étendue, sont à la charge du titulaire et sont décrits au catalogue des prix.

Il est toutefois précisé qu'en cas d'utilisation de Ma ligne fixe étendue à partir d'un mobile (sous réserve des restrictions techniques et des spécificités de l'offre), le prix de la communication peut dans certains cas être majoré d'un montant supplémentaire (variable selon les opérateurs), facturé directement par l'opérateur mobile au titulaire de l'abonnement mobile. La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée à ce titre.

ARTICLE 8 - Facturation des prestations et frais relatifs à la carte

8.1. Facturation sur la facture téléphonique fixe Orange. Les prestations de Ma ligne fixe étendue sont facturées dans les mêmes conditions que celles relatives à l'abonnement au service téléphonique ; elles sont détaillées en annexe à la facture téléphonique du titulaire.

En cas d'impayé sur le compte téléphonique du titulaire, l'offre peut être mise en opposition par France Télécom en application des conditions générales du contrat d'abonnement téléphonique.

8.2. Délai de prescription. L'envoi par le titulaire de l'offre, ou par France Télécom de toute réclamation, même par lettre simple, constitue une clause interruptive de la prescription d'un an prévue par l'article L. 126 du code des Postes et Télécommunications.

ARTICLE 9 - Relevé des consommations

Les communications, et autres services de Ma ligne fixe étendue, sont facturés conformément au relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique. Ce relevé atteste de l'existence des opérations effectuées au moyen du service et constitue la justification de leur imputation au compte du titulaire. France Télécom tient à la disposition du titulaire, en l'état des techniques existantes et pendant les douze mois qui suivent la date d'établissement de la facture qu'elle lui a adressée, le relevé des consommations.

ARTICLE 10 - Juridiction compétente en cas de litige

Si Ma ligne fixe étendue est souscrite au titre d'un contrat téléphonique, la juridiction compétente est définie par ce contrat. Par défaut, France Télécom élit domicile

**6 place d'Alleray, 75505
Paris Cedex 15.**

ARTICLE 11 - Droit d'accès aux fichiers informatisés

En complément des dispositions des conditions générales de l'abonnement au service téléphonique, il est rappelé que les informations concernant le titulaire et contenues dans les fichiers de France Télécom ne sont transmises qu'aux seules personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître. Le titulaire peut demander la communication des informations le concernant à son service clients Orange et les faire rectifier, le cas échéant, conformément à la loi n° 78-174 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés.

ARTICLE 12 - Droit de rétractation

En cas de souscription à distance du service, le client personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale bénéficie d'un délai de rétractation de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre.

Lorsque le délai expire le samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le client peut exercer son droit auprès de son service clients Orange par lettre recommandée avec accusé de réception. Toute utilisation, par le titulaire de Ma ligne fixe étendue avant l'expiration du délai de rétractation de sept (7) jours francs vaut renonciation par ce dernier à se prévaloir du droit de rétractation de l'article L121-20 du Code de la consommation.