

## Conditions générales d'abonnement **au service téléphonique fixe**

Ces conditions générales définissent les prestations que Orange fournit au client dans le cadre de l'accès au réseau téléphonique fixe et les obligations réciproques qui en découlent.

Elles peuvent être complétées par des conditions spécifiques, pour les prestations optionnelles que le client a choisies et par des conditions particulières ou un bon de commande qui décrivent la situation particulière du client. Les conditions spécifiques peuvent déroger aux conditions générales. Ces conditions (générales, spécifiques, particulières) sont remises au client lors de la souscription.

Les tarifs correspondants et leurs modalités d'application sont précisés dans le Catalogue des prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange (ci-après désigné : « Catalogue des Prix ») . 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.

Le client peut consulter et se renseigner sur l'ensemble des tarifs figurant au Catalogue des Prix via les différents canaux ou points de ventes :

- sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) > assistance > les tarifs (connexion facturée selon le tarif du fournisseur d'accès internet) ;
- par téléphone ;
- en boutique Orange.

L'ensemble des documents énoncés ci-dessus constitue le contrat d'abonnement au service téléphonique fixe ci-après désigné « le contrat ».

Quelques définitions pour faciliter la lecture du contrat :

Dans le contrat, sont désignés par :

- « *réseau* » : le réseau téléphonique exploité par Orange pour fournir au public des services de télécommunications fixes ;
- « *point de terminaison* » : le premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux 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 ;
- « *client* » : la personne physique qui conclut pour ses besoins personnels, en son nom et pour son compte, le contrat d'abonnement au service téléphonique 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 ;
- « *tiers payeur* » : la personne physique ou morale désignée par le client pour recevoir les factures, accompagnées, le cas échéant, du détail des communications, 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, sauf dérogation prévue aux conditions spécifiques que le client a souscrites. 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 adaptée aux conditions de raccordement (technologie cuivre, fibre optique, ...).

#### 1.2 Numéro de téléphone

Le client bénéficie de l'usage d'un numéro de téléphone par ligne isolée ou groupement de lignes d'accès au réseau. Ce numéro est incessible. Il figure dans les conditions particulières d'abonnement et doit être communiqué sous cette forme aux correspondants du client.

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. Par ailleurs, et à titre de dédommagement en cas de changement du numéro pour des raisons techniques, Orange proposera gratuitement au client pendant deux (2) mois un service d'annonce de son nouveau numéro lequel diffusera un message vocal standard à l'ensemble des appels aboutissant sur l'ancien numéro et informant ces derniers du nouveau numéro attribué au client.

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. Le Client s'engage à respecter cette obligation au titre du présent contrat.

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 15.1.

### 1.3 Annuaire

#### 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 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.

L'abonné a la possibilité de faire inscrire dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe Orange à des fins de parution notamment les données suivantes : numéro de téléphone, nom, prénom, ou raison sociale, adresse d'installation de la ligne, profession ou activité, 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, sauf lorsque l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- 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 exprès et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs demandés par Orange.

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

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits en s'adressant à son service clients ou dans une boutique Orange.

## 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 son installation. Les dettes contractées au titre d'un contrat d'abonnement au service téléphonique d'Orange devront être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau contrat d'abonnement au service téléphonique.

### 2.2 Défauts de déclaration

Si le client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables ou 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.

A 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,
- lorsque la ligne téléphonique n'est pas installée dans un local fixe,
- 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.

### 2.4 Défauts de fourniture des pièces justificatives et de versement du dépôt de garantie

En attente de la réception des pièces justificatives visées à l'article 2.1 ou du versement du dépôt de garantie visé à l'article 2.3, 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 entre en vigueur à compter de la remise au client des présentes conditions générales. Il est conclu pour une durée indéterminée à compter de la mise en service. La date de mise en service 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 ou 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, Orange verse au client une indemnité d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. 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.

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. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Orange, de la lettre par laquelle le consommateur 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.

### 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. Le point de terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

## ARTICLE 5. SERVICE APRÈS-VENTE

### 5.1 Service après-vente du service téléphonique

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 31 octobre 2013).

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 l'utilisateur ne donne pas accès aux installations dans le délai imparti au prestataire pour effectuer l'intervention.

L'accueil téléphonique du service après-vente (1013) est ouvert 24h/7j. Le tarif de l'appel depuis une ligne fixe Orange figure au Catalogue des Prix. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur.

En cas de non-respect de ce délai, Orange s'engage à verser au client une indemnité d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. 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 (d'origine climatique notamment), du fait d'un tiers, ou du fait du client.

Orange s'engage à assurer une disponibilité du service supérieure ou égale à 99 % au cours des douze derniers mois. La disponibilité pour le client se mesure par la tonalité que ce dernier reçoit sur sa ligne téléphonique.

Le non-respect de cet engagement sur la période des douze derniers mois calendaires ouvre droit au client à une indemnité d'un montant égal à quinze euros. 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 (d'origine climatique notamment), du fait d'un tiers, ou du fait du client.

## 5.2 Assistance pour les services souscrits en complément du service téléphonique

Les services souscrits en complément du service téléphonique régi par les présentes Conditions Générales font l'objet de conditions spécifiques. L'assistance au bon fonctionnement ou à l'usage de ce ou ces services se fait auprès du 3900, ouvert 24h/7j, dont le tarif depuis une ligne fixe Orange figure au Catalogue des Prix. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur. Le temps d'attente avant mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis une ligne fixe Orange.

## ARTICLE 6. ÉQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS

### 6.1 Équipements terminaux

Les équipements terminaux 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 et/ou être conformes aux exigences essentielles.

Sur la 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 équipements terminaux non conformes à la réglementation des communications électroniques.

Selon la technologie de raccordement choisie par Orange, cette dernière mettra à disposition du client l'équipement nécessaire au fonctionnement du service téléphonique.

### 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.

## ARTICLE 7. CONDITIONS D'INTERVENTION

### 7.1 Information des personnes mandatées par Orange

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.

### 7.2 Accès des personnes mandatées par Orange

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 8. PRIX

### 8.1 Structure des prix

Conformément au Catalogue des Prix, le prix des prestations fournies par Orange se décompose de la manière suivante :

#### 8.1.1 Frais de mise en service et frais de déplacement y afférents

##### 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 ne sont facturés, dans les conditions fixées au Catalogue des Prix, que si la ligne doit être établie à une adresse d'installation différente de celle du 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 au Catalogue des Prix.

#### 8.1.2 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 définie à l'article 3. Le client peut choisir l'un des abonnements au service téléphonique prévus au Catalogue des Prix.

#### 8.1.3 Prix des communications

Le client trouve le détail de la tarification des communications dans le Catalogue des Prix. 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.

#### 8.1.4 Autres prestations

Les autres prestations fournies au titre de ce contrat sont facturées conformément au Catalogue des Prix.

### 8.2 Modifications de prix

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et portées à la connaissance des clients avant leur application dans les conditions prévues au paragraphe 3 de l'article 14.

## ARTICLE 9. PAIEMENT

### 9.1 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, et selon la technologie de raccordement choisie par Orange, les factures sont soit bimestrielles soit mensuelles. Orange peut également, en cours de période, émettre une facture intercalaire lorsqu'un volume inhabituel de consommations le justifie ou à la suite d'un incident de paiement ou dès la résiliation du contrat.

### 9.2 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 11. Le paiement doit être parvenu à Orange dans le délai de dix (10) jours suivant la date d'établissement de la facture ; ce délai peut être réduit à cinq (5) jours pour les factures intercalaires.

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 par La Poste. Les coûts inhérents à ce paiement sont à sa charge et sont fixés par La Poste.

### 9.3 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.

Le prélèvement SEPA est destiné à remplacer à compter du 1<sup>er</sup> 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.

### 9.4 Délai de prescription

En application du Code des Postes et Communications Electroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an.

## ARTICLE 10. INFORMATIONS ET RÉCLAMATIONS SUR FACTURES

### 10.1 Informations

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.

### 10.2 Réclamations

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 11. CONSÉQUENCES DU DÉFAUT DE PAIEMENT DES FACTURES

### 11.1 Majoration pour retard de paiement

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 le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues, 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 assujéti à la TVA) à titre de pénalités.

### 11.2 Suspension et résiliation

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 douze (12) jours à compter de la date limite de paiement. Le paiement de l'abonnement reste dû pendant la période de suspension des prestations. Orange peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer et appliquer les dispositions prévues à l'article 11.4 en cas de non-paiement par le client dans un délai de trente-trois (33) jours à compter de la date limite de paiement.

### 11.3 Service restreint minimum

Par dérogation à l'article 11.2, et en cas de non-paiement d'une facture, Orange fournit 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).

### 11.4 Unité de compte

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

## ARTICLE 12. RESPONSABILITÉS

### 12.1 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 13 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.

### 12.2 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 qui y sont raccordés. Le régime de responsabilité dans le cas d'un raccordement d'équipements terminaux mis en libre service à l'extérieur des locaux du client est précisé dans des conditions spécifiques.

## ARTICLE 13. CAS DE FORCE MAJEURE

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent le réseau, les grèves, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications et, de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code civil.

## ARTICLE 14. 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 Electroniques 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 ou suppressions susmentionnées, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

## ARTICLE 15. SUSPENSION - RÉSILIATION DU CONTRAT

### 15.1 Suspension - Résiliation du contrat par Orange

En dehors des cas prévus à l'article 11, 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 téléphone confirmé par courrier.

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.

### 15.2 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. De même, le client peut résilier de plein droit le contrat, lorsqu'il souscrit à une offre d'un opérateur impliquant les fréquences basses (ou « bas débit ») de la ligne téléphonique (par exemple les offres fondées sur le dégroupage total, l'offre d'accès « DSL ACCESS ONLY » ou la revente de l'abonnement téléphonique). La résiliation du contrat sera effective à compter de l'exécution par Orange dans un délai raisonnable, de la commande d'accès totalement dégroupée, d'accès « DSL ACCESS ONLY » ou de revente d'abonnement téléphonique telle que transmise par l'opérateur choisi par le client.

### 15.3 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 16. RÈGLEMENT DES LITIGES

### 16.1 Règlement amiable

En cas de litige, le client est invité à s'adresser à sa boutique Orange dont l'adresse et le numéro sont indiqués sur sa facture ou par téléphone à son service clients. L'appel est gratuit depuis une ligne fixe Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur. Le client peut également laisser un message sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr), rubrique « contact » (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 National Consommateurs  
Orange Fixe  
33734 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 ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) ou fourni par le Service Clients sur simple demande.

### 16.2 Juridiction compétente

La partie la plus diligente saisira la juridiction compétente. Orange élit domicile à la boutique Orange auprès de laquelle le client a souscrit le contrat.

## ARTICLE 17. LOI APPLICABLE

Ce contrat est régi par la loi française.

## ARTICLE 18. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel relatives au client recueillies par Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée. 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 :

1. 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.
2. 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 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.

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.

Le client peut demander l'inscription de ses coordonnées dans une ou plusieurs des listes d'opposition existantes (Liste anti-prospection, Liste anti-recherche inversée, Liste Rouge). A défaut d'inscription dans ces listes, les données à caractère personnel du client présentes dans ladite base de données pourront être cédées à des tiers, notamment à des fins de prospection commerciale.

## ARTICLE 19. DROIT DE RÉTRACTATION

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 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 sont à la charge du Client.

Le client peut exercer ce droit auprès de son service clients Orange par téléphone ou par courrier.

Par dérogation au principe selon lequel les conditions spécifiques priment sur les conditions générales, cette clause relative au droit de rétraction prévaut sur toute clause contraire susceptible d'apparaître dans des conditions spécifiques.

## ARTICLE 20. 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 communication électronique.