

---

# les tarifs du fixe

- le contrat et les conditions générales d'abonnement
- les tarifications des communications
- les services

Nous vous invitons à lire l'intégralité des conditions générales et particulières de l'abonnement au service téléphonique (décrites à la fin de ce document).

## Quels sont les services que vous propose Orange ?

- Un accès à son réseau téléphonique fixe qui vous permettra d'établir et de recevoir des communications. Cet accès se matérialise par l'installation et l'entretien d'une ligne fixe personnelle Orange qui vous permet également d'accéder à internet.
- L'usage d'un numéro de téléphone lié à votre ligne. Il pourra figurer à l'annuaire électronique accessible par internet et à l'annuaire papier du département de votre résidence.
- Des services pour gérer votre consommation et vos appels (facture détaillée, suivi de consommation par téléphone et internet), un large choix d'offres tarifaires adaptées à vos habitudes.

## Quelles sont les conditions de souscription du contrat ?

Il vous faudra justifier de votre identité et de votre adresse. Si vous choisissez de payer par prélèvement automatique, munissez-vous d'un RIB ou d'un RIP. La souscription du contrat entraîne la facturation de frais de mise en service de la ligne. Dans certains cas, un dépôt de garantie pourra vous être demandé (article 2.3).

## Quelle est la durée de votre engagement ?

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à partir de la date de la mise en service de la ligne, c'est-à-dire le jour où l'installation permet l'établissement de communications téléphoniques sur le réseau. Vous pourrez résilier votre contrat en respectant un délai de préavis de 7 jours. Orange peut être amenée à suspendre tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture (article 13.2).

## Comment connaître les tarifs ?

Tous les tarifs appliqués (frais de mise en service, abonnements mensuels, communications et autres prestations fournies au titre de ce contrat) sont consultables au Catalogue des prix dans toutes les boutiques Orange et sur [orange.fr](http://orange.fr) > boutique > fixe (Boutique sur le Net). Ils sont également détaillés dans nos brochures commerciales réactualisées à chaque modification tarifaire. Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat : elles seront portées à votre connaissance avant leur application conformément à l'article 16.

## Le tarif général de la ligne fixe Orange

- Le tarif général de la ligne fixe Orange est basé sur le système de la tarification à la seconde. Dès que la communication est établie, vous payez soit un coût de mise en relation\*, soit un crédit-temps dont la durée et le prix varient selon le type d'appel passé. Ensuite, les appels sont tarifés à la seconde près.
- Les tarifs des communications dépendent de la destination de l'appel, du service demandé ou de l'opérateur d'arrivée, notamment pour les mobiles. On distingue principalement les appels locaux, nationaux, fixes internationaux, mobiles internationaux, vers la zone Outre-mer, vers les mobiles, vers les numéros spéciaux.
- Des modulations horaires sont parfois appliquées avec un tarif réduit en heures creuses. Les plages horaires des tarifs -

local, national et international - sont identiques. Les tarifs fixes vers les mobiles ont des modulations horaires spécifiques.

## Votre facture

- Votre facture comprend le montant des abonnements, forfaits et options que vous avez souscrits pour la période à venir, ainsi que le montant des communications hors et au-delà des forfaits et les prestations ponctuelles enregistrées pendant la période précédente\*\*. Le total de votre facture est calculé en TTC, arrondi selon les règles en vigueur.
- NB : le total TTC de la facture des clients « professionnels » est calculé à partir de la somme des montants HT sur laquelle est appliqué le taux de TVA. Ce montant total TTC peut être différent de la somme des montants TTC du fait des arrondis.
- Après l'émission de la première facture, les factures sont bimestrielles.
- Sur simple demande, Orange peut vous fournir gratuitement le détail de vos appels (facture détaillée) avec chacune de vos factures.

## Comment régler votre facture ?

- Orange vous propose un choix de moyens de paiement dont : le prélèvement, le TIP SEPA, la carte bancaire et le chèque. Il vous est également possible de régler vos factures en espèces à La Poste. Les frais du service sont à votre charge.
- Les sommes facturées sont dues à la date d'émission de la facture. Votre paiement doit nous parvenir avant la date limite de paiement indiquée sur la facture. Si vous payez par prélèvement SEPA, le montant sera prélevé à partir de cette date.
- Si votre paiement ne nous parvient pas dans les délais indiqués, une majoration sera appliquée sur votre facture. Orange peut suspendre tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement.

## Comment joindre nos Services Clients ?

- **3900** (service gratuit + prix appel)\*\*\*
- Sur internet : [www.orange.fr](http://www.orange.fr)
- Service Clients automatisé : **3000** (service et appel gratuits)

\* Le coût de mise en relation, appelé aussi coût de connexion ou coût d'accès, correspond à une charge fixe à l'établissement de la communication.

\*\* Les forfaits choisis en option sont facturés en fin de période.

\*\*\* Le service est gratuit et 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.

## Abonnements

### pages 4/5

Abonnements	page 4
Interventions et SAV	page 5

## Tarification des communications

### pages 6 à 22

Les offres en France métropolitaine	page 6
Les offres en zone Outre-mer	page 8
Tarification des communications :	
Mon Optimale, Mon Optimale Services, Mon Optimale Internet	page 9
Tarification des communications : Atout DOM, Ligne fixe Outre-mer, Livebox Caraïbes	page 12
Tarification des communications : Atout + 120 Mayotte et Atout + 240 Mayotte	page 14
Tarification générale des communications	page 15

## Les services

### pages 23 à 25

Classement alphabétique	page 23
-------------------------	---------

## Annuaire

### page 25

Liste anti-prospection	page 25
Liste anti-recherche inversée	page 25
Liste rouge	page 25
Liste « initiale prénom »	page 25
Liste « adresse partielle »	page 25

## Gérer son compte

### page 26

Le suivi de votre consommation par téléphone	page 26
Le suivi consommation et la gestion de votre ligne sur internet	page 26
La facture	page 26

## Conditions générales d'abonnement au service téléphonique

### pages 27 à 35

Tous les tarifs de catalogue sont indiqués en euros TTC.

La zone Outre-mer comprend la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion, la Guyane, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.

Métropole = TVA à 20%.

Zone Outre-mer 1 : Martinique, Guadeloupe, Réunion = TVA à 8,5%.

Zone Outre-mer 2 : Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin = TVA à 0%.

# Abonnements

4

Ligne	Métropole	Zone Outre-mer 1	Zone Outre-mer 2
Mise en service, par ligne (hors déplacement)	55€	49,73€	45,83€
Deux premières prises à l'occasion de la mise en service	gratuit	gratuit	gratuit
Prix mensuel de l'abonnement principal	17,96€	16,24€	14,19€
Ligne résidence secondaire standard en service (par mois)	17,96€	16,24€	14,19€
Ligne résidence secondaire <sup>(1)</sup> Mon Optimale 2h (par mois)	23,99€	—	—
Ligne résidence secondaire <sup>(1)</sup> Mon Optimale illimité (par mois)	39,99€	—	—
Ligne résidence secondaire <sup>(1)</sup> suspendue	gratuit	gratuit	—
Suspension de la ligne	5,99€	5,42€	4,99€

Prestations	Métropole	Zone Outre-mer 1	Zone Outre-mer 2
Changement de numéro d'appel à la demande du client	15,42€	19,99€	12,89€
Recherche dans les documents de service, par 1/2 heure indivisible	8,47€	7,68€	7,08€
Relevé de compte partiel, par opération	15,42€	13,99€	12,89€
Duplicata de facture	10,00€	4,25€	3,92€

Zone Outre-mer 1 = Guadeloupe, Martinique, Réunion (TVA à 8,5%). Zone Outre-mer 2 = Guyane française, Saint-Martin et Saint-Barthélemy, Mayotte (TVA à 0%).

## Pack bienvenue

Le pack bienvenue, valable en France métropolitaine, en Guadeloupe, à la Martinique, en Guyane française et à la Réunion, comprend :

- la mise en service de votre nouvelle ligne fixe Orange,
- le maintien du numéro ou l'annonce du nouveau numéro pendant 6 mois, si vous déménagez (voir pages 24),

– 20% de réduction pour l'achat d'un téléphone issu d'une sélection de téléphones en vente dans les boutiques Orange.

- Tarifs :**
- **Métropole : 55€**
  - **Guadeloupe, Martinique, Réunion : 49,90€**
  - **Guyane française : 45,99€**

<sup>(1)</sup> Offre valable en France métropolitaine soumise aux conditions d'éligibilité et de compatibilité techniques, et nécessitant de disposer d'un terminal compatible. Conditions complètes en boutique Orange ou sur orange.fr > boutique > fixe – Offre réservée aux clients résidentiels et relative à une ligne téléphonique fixe desservant leur résidence secondaire établie en France métropolitaine. Offre incompatible avec d'autres offres tarifaires portant sur

tout ou partie des destinations qu'elles comprennent, hors coût du service des numéros spéciaux et les services internet. Offre incompatible avec les offres Optimale, l'offre Ligne Tchatche, l'offre Numéris Itoo et l'Abonnement. Activation et désactivation par le 3000 (service et appel gratuits) et orange.fr > espace client - Au-delà d'une période de suspension d'un an, résiliation de plein droit du contrat par Orange.

# Interventions et SAV

5

en France métropolitaine	TVA taux normal	TVA taux réduit <sup>(1)</sup>
<b>Tarif horaire technicien</b>		
du lundi au samedi inclus de 8h00 à 18h00	78,47€	70,93€
de 18h00 à 8h00, dimanche et jours fériés nationaux compris	123,14€	111,30€
<b>Tarif horaire technicien expert (micro communicante, micro commutateurs)</b>		
du lundi au samedi inclus de 8h00 à 18h00	106,94€	96,66€
de 18h00 à 8h00, dimanche et jours fériés nationaux compris	168,90€	152,66€

Prestations	Zone Outre-mer 1		Zone Outre-mer 2
	TVA 8,5%	TVA 2,1%	TVA 0%
<b>Tarif horaire technicien</b>			
du lundi au samedi inclus de 8h00 à 18h00	99,33€	93,47€	91,55€
de 18h00 à 8h00, dimanche et jours fériés nationaux compris	155,88€	146,69€	143,67€
<b>Tarif horaire technicien expert (micro communicante, micro commutateurs)</b>			
du lundi au samedi inclus de 8h00 à 18h00	135,38€	127,39€	124,77€
de 18h00 à 8h00, dimanche et jours fériés nationaux compris	213,80€	201,19€	197,05€

Minimum de perception : une 1/2 heure indivisible.  
En cas d'indisponibilité de l'intervenant qui assure habituellement un type de prestation, les prix s'appliquent selon la nature de la prestation et non selon le niveau de l'intervenant.

## Par téléphone

**3900** (service gratuit + prix appel)\*\*  
Service Clients automatisé : **3000** (service et appel gratuits)

Tarif forfaitaire du déplacement en France métropolitaine	TVA taux normal	TVA taux réduit <sup>(1)</sup>	
<b>Tarif forfaitaire déplacement technicien</b>			
du lundi au samedi inclus de 8h00 à 18h00	69€*	60,86€	
de 18h00 à 8h00, dimanche et jours fériés nationaux compris	110€	97,03€	
Tarif forfaitaire du déplacement en zone Outre-mer	Zone Outre-mer 1		Zone Outre-mer 2
	TVA 8,5%	TVA 2,1%	TVA 0%
<b>Tarif forfaitaire déplacement technicien</b>			
du lundi au samedi inclus de 8h00 à 18h00	62,39€	56,49€	57,50€
de 18h00 à 8h00, dimanche et jours fériés nationaux compris	99,46€	93,59€	91,67€

Zone Outre-mer 1 = Guadeloupe, Martinique, Réunion (TVA à 8,5%). Zone Outre-mer 2 = Guyane française, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Mayotte (TVA à 0%).

\*Frais facturés suite à prise de rendez-vous dans le cadre du SAV de la ligne, lorsque le problème constaté se situe à l'intérieur de la propriété privée. Selon les cas, des prestations complémentaires, telles que figurant dans la fiche tarifaire en vigueur, peuvent être facturées.

\*\*Le service est gratuit et 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.

<sup>(1)</sup> Taux réduit de TVA, régi par les instructions ministérielles du 14 septembre 1999 et du 28 août 2000, Code général des impôts.

# Tarification des communications

6

## Les offres en France métropolitaine

pour ligne fixe classique

### Les offres avec téléphonie : Mon Optimale

- Mon Optimale 30 min
- Mon Optimale 2h<sup>(\*)</sup>
- Mon Optimale 4h
- Mon Optimale illimité<sup>(\*\*)</sup>

La gamme d'offres « Mon optimale » inclut :

- des communications valables 24h/7j (voir destinations ci-dessous)
- les services présentation du nom, transfert d'appel et signal d'appel (voir pages 23 à 25),
- l'abonnement téléphonique,
- Le report des minutes non consommées le mois suivant dans la limite du forfait souscrit<sup>(2)</sup>.

Ces offres sont sans engagement.

Elles sont **compatibles** avec le 8 d'Orange et la présélection. Elles sont incompatibles avec d'autres offres tarifaires portant sur tout ou partie des destinations comprises dans les offres.

Les offres Mon Optimale sont incompatibles avec les contrats abonnement social, étudiant et ligne résidence secondaire, avec les services Télésejour, blocage d'appels, Conversation à trois (pour l'offre Mon Optimale illimité) et l'option illimitée fixe vers mobile.

**Les appels vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télétel, Audiotel, etc...), les numéros mobiles par satellite, les numéros d'accès à Internet et non géographiques (dont l'usage est inapproprié et/ou abusif) et les communications numériques sont exclus des communications comprises dans l'offre.**

Le coût du service des numéros spéciaux (voir tableau des numéros spéciaux pages 20 et 21) est également facturé hors forfait.

**Les destinations incluses dans les forfaits de la gamme Mon Optimale sont les suivantes :**

- **les fixes** (y compris les n<sup>os</sup> VoIP 087/09x) et **les mobiles de France métropolitaine**,
- **les fixes** (y compris n<sup>os</sup> en 0976) et **les mobiles de la zone Outre-mer<sup>(3)</sup>**,
- **les fixes et les mobiles d'Amérique du Nord (Alaska, Hawaï, Canada, États-Unis)**,
- **les fixes des pays d'Europe Proche** : Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Crête, Danemark, Espagne, Baléares, Canaries, Écosse, Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Irlande du Nord, Italie, île d'Åland, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Suède, Suisse et Vatican. Pour le Royaume-Uni, sont exclus du forfait de communications les appels vers les numéros Premium UK commençant par 44870 et 44871.

- **les fixes des autres pays d'Europe** : Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie,

Macédoine, Malte, Pologne, République tchèque, Roumanie, San Marin, Slovaquie, Slovénie, Turquie.

- **les fixes des pays d'Amérique centrale et du Sud** (Argentine, Bahamas, Bermudes, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, île de Pâques, îles vierges américaines, Mexique, Panama, Paraguay, Pérou, Porto Rico, République dominicaine, Uruguay, Venezuela),

- **les fixes de Russie et des pays d'Asie, du Proche-Orient, du Moyen-Orient et d'Océanie** (Australie, Bahreïn, Bangladesh, Brunei, Cambodge, île Christmas, Chine, Corée du Sud, Guam, Hong Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Laos, Macao, Malaisie, îles Mariannes, Nouvelle-Zélande, Russie, Saïpan, Samoa Occidentales, Singapour, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande, Vietnam).

- **les fixes des pays d'Afrique et du Maghreb** (Afrique du Sud, Algérie, Maroc, Swaziland). Sont exclus des appels vers le Maroc, les numéros à mobilité restreinte commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553 (liste susceptible d'évolution selon les opérateurs locaux), qui sont facturés conformément au tarif en vigueur des communications vers les mobiles (voir tarif page 9).

**Pour les appels au-delà du forfait ou vers les autres destinations non incluses dans le forfait, se référer à la grille des tarifs de la page 9.**

Les offres Mon Optimale 2h<sup>(\*)</sup> et illimités<sup>(\*\*)</sup> sont disponibles avec suspension pour les résidences secondaires.

- Mon Optimale 30 min : 20,99 €
- Mon Optimale 2h : 23,99 €
- Mon Optimale 4h : 28,99 €
- Mon Optimale illimité<sup>(\*)</sup> : 39,99 €

<sup>(\*)</sup> Offres existantes en version avec suspension pour les résidences secondaires.

<sup>(\*\*)</sup> Dans la limite de 250 correspondants/mois. 3h maximum/appel. Hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires.

<sup>(2)</sup> Tout ou partie du forfait non consommé peut être reporté sur le mois suivant dans la limite du montant du forfait choisi et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. Report non cumulable d'un mois sur l'autre. En cas de changement d'offre, le crédit non consommé du forfait antérieur n'est pas reporté et ne se cumule pas avec le crédit du nouveau forfait souscrit par le client. Report non disponible avec l'offre Mon Optimale illimité.

<sup>(3)</sup> La zone Outre-mer comprend la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion, la Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.

### Les offres avec téléphonie et le service confort de Mondial Assistance : Mon Optimale Services

- Mon Optimale Services 30 min
- Mon Optimale Services 2h
- Mon Optimale Services 4h
- Mon Optimale Services illimité<sup>(\*\*)</sup>

Le contenu de ces offres est similaire à celui de la gamme Mon Optimale mais possède en sus l'accès 24h/7j à la plate-forme Mondial Assistance France. Elles permettent d'accéder à un service de confort, s'articulant autour de 4 types de prestations : services au quotidien, écoute attentive, accompagnement santé, aides aux démarches sociales et informations juridiques.

**Descriptif du service confort délivré par Mondial Assistance :** Mondial Assistance vous met en relation avec un réseau de prestataires de services agréés, qualifiés et à tarifs négociés.

**Services au quotidien** : les professionnels de Mondial Assistance répondent aux demandes d'information et proposent la mise en relation avec des prestataires agréés pour les activités de services à la personne et à l'habitat<sup>(1)</sup>.

**Ecoute attentive 24h/24 et 7j/7 par téléphone** : service d'écoute idéal pour se confier, échanger, dialoguer en cas de coups durs, de solitude et ce, en toute confidentialité.

**Accompagnement santé** : service qui permet d'obtenir des réponses à toutes les questions d'ordre médical (santé, prévention) grâce à un professionnel de santé.

**Aides aux démarches sociales et informations juridiques** : les spécialistes de Mondial Assistance répondent aux questions sur les démarches administratives ou les problèmes à caractère social. Des juristes vous informent sur vos droits.

- Mon Optimale Services 30 min : 30,99 €
- Mon Optimale Services 2h : 33,99 €
- Mon Optimale Services 4h : 38,99 €
- Mon Optimale Services illimité<sup>(\*)</sup> : 49,99 €

<sup>(1)</sup> Les coûts relatifs à ces prestations fournies par des partenaires agréés dans le cadre des « services à la personne et à l'habitat » sont à la charge du client qui règle directement la réalisation de la prestation au partenaire.

### L'offre avec téléphonie et internet : Mon Optimale Internet

**Mon Optimale Internet**

Une offre qui inclut :

- un accès internet haut débit
- l'abonnement téléphonique
- des communications valables 24h/7j (voir destinations ci-dessous)<sup>(1)</sup>
- les services présentation du nom, transfert d'appel et signal d'appel (voir pages 23 à 25)

Cette offre est sans engagement de durée.

Elle est compatible avec le 8 d'Orange, la présélection et l'option Algérie Maroc.

Elle est **incompatible** avec d'autres offres tarifaires portant sur tout ou partie des destinations comprises dans l'offre : les contrats abonnement social, étudiant et ligne résidence secondaire, avec les services Télésejour, blocage d'appels, Conversation à trois et l'option illimitée fixe vers mobile.

**Les appels vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télétel, Audiotel, etc.), les numéros mobiles par satellite, les numéros d'accès à Internet et non géographiques (dont l'usage est inapproprié et/ou abusif) et les communications numériques sont exclus des communications comprises dans l'offre.**

Le coût du service des numéros spéciaux (voir tableau des numéros spéciaux page 20) est également facturé hors forfait.

**Les destinations incluses dans les forfaits de la gamme Mon Optimale sont les suivantes :**

- **les fixes** (y compris les n<sup>os</sup> VoIP 087/09x) et **les mobiles de France métropolitaine**,
- **les fixes** (y compris n<sup>os</sup> en 0976) et **les mobiles de la zone Outre-mer<sup>(3)</sup>**,
- **les fixes et les mobiles d'Amérique du Nord (Alaska, Hawaï, Canada, États-Unis)**,
- **les fixes des pays d'Europe Proche** : Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Crête, Danemark, Espagne, Baléares, Canaries, Écosse, Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Irlande du Nord, Italie, île d'Åland, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Sardaigne, Sicile, Suède, Suisse et Vatican. Pour le Royaume-Uni, sont exclus du forfait de communications les

appels vers les numéros Premium UK commençant par 44870 et 44871.

- **les fixes des autres pays d'Europe** : Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Pologne, République tchèque, Roumanie, San Marin, Slovaquie, Slovénie, Turquie.

- **les fixes des pays d'Amérique centrale et du Sud** (Argentine, Bahamas, Bermudes, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, île de Pâques, îles vierges américaines, Mexique, Panama, Paraguay, Pérou, Porto Rico, République dominicaine, Uruguay, Venezuela),

- **les fixes de Russie et des pays d'Asie, du Proche-Orient, du Moyen-Orient et d'Océanie** (Australie, Bahreïn, Bangladesh, Brunei, Cambodge, île Christmas, Chine, Corée du Sud, Guam, Hong Kong, Inde, Indonésie, Israël, Japon, Jordanie, Laos, Macao, Malaisie, îles Mariannes, Nouvelle-Zélande, Russie, Saïpan, Samoa Occidentales, Singapour, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande, Vietnam).

- **les fixes des pays d'Afrique et du Maghreb** (Afrique du Sud, Algérie, Maroc, Swaziland). Sont exclus des appels vers le Maroc, les numéros à mobilité restreinte commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553 (liste susceptible d'évolution selon les opérateurs locaux), qui sont facturés conformément au tarif en vigueur des communications vers les mobiles (voir tarif page 9). Pour les appels au-delà du forfait ou vers les autres destinations non incluses dans le forfait, se référer à la grille des tarifs de la page 9.

**Prix mensuel de Mon Optimale Internet : 44,99 €  
modem compatible nécessaire**  
(sans engagement, frais de réinitialisation 50 €)

<sup>(1)</sup> Dans la limite de 250 correspondants/mois. 3h maximum/appel. Hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires.

<sup>(3)</sup> La zone Outre-mer comprend la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion, la Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.

## Les offres en France métropolitaine

pour ligne fixe voix IP ou fibre

### Les offres avec téléphonie : Mon Optimale

- Mon Optimale 2h
- Mon Optimale 4h
- Mon Optimale illimité<sup>(\*\*)</sup>

Le contenu de ces offres est similaire à celui de la gamme Mon Optimale pour ligne fixe classique mais nécessite l'utilisation d'un matériel complémentaire entre la prise téléphonique murale et le téléphone. Ce matériel est mis à disposition gratuitement dans le cadre de ces offres.

- Mon Optimale 2h : 23,99 €
- Mon Optimale 4h : 28,99 €
- Mon Optimale illimité<sup>(\*\*)</sup> : 39,99 €

7

## Les offres en zone Outre-mer

### Les offres avec téléphonie : les offres Ligne Fixe Outre-mer

Les trois offres Ligne Fixe valables uniquement dans la zone Outre-mer incluent à la fois des communications valables 24h/7j, les services Présentation du nom, Transfert d'appel et Signal d'appel, et l'abonnement téléphonique. Elles sont sans engagement. Ces offres sont compatibles avec le 8 d'Orange et la présélection. Elles sont incompatibles avec d'autres offres tarifaires disponibles dans la zone outre-mer portant sur tout ou partie des destinations comprises dans les offres.

**Les appels vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télérel, Audiotel, etc...), les numéros mobiles par satellite, les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques (dont l'usage est inapproprié et/ou abusif) et les communications numériques sont exclus des communications comprises dans l'offre.**

**Le coût du service des numéros spéciaux (voir tableau des numéros spéciaux pages 20 et 21) est également facturé hors forfait**

Liste des pays compris dans les 50 destinations internationales vers les fixes des offres Ligne Fixe Outre-mer :

Afrique du Sud, Allemagne, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chine, Chypre, Costa Rica, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Îles Vierges, Inde, Irlande, Israël, Italie, Kenya, Laos, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malaisie, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Porto Rico, Portugal, République tchèque, Roumanie, Saint-Pierre-et-Miquelon, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Vietnam.

### Ligne Fixe 2h

Pour vos communications, vous bénéficiez d'une heure chaque mois pour appeler vers les fixes de votre territoire, de la zone Outre-mer\*, de la métropole et de 50 destinations internationales ainsi que d'une heure chaque mois vers les mobiles de votre territoire, de la zone Outre-mer et de la métropole. Au-delà des communications incluses et pour les autres destinations, voir tarifs pages 12 et 13.

**Prix mensuel de la Ligne Fixe 2h : 19,90 €**

\* La zone Outre-mer comprend la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion, la Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.

### Ligne Fixe 4h

Pour vos communications, vous bénéficiez de 2 heures chaque mois pour appeler vers les fixes de votre territoire, de la zone Outre-mer\*, de la métropole et de 50 destinations internationales ainsi que de 2 heures chaque mois vers les mobiles de votre territoire, de la zone Outre-mer et de la métropole. Au-delà des communications incluses et pour les autres destinations, voir tarifs pages 12 et 13.

**Prix mensuel de la Ligne Fixe 4h : 29,90 €**

### Ligne Fixe Infini

Vous appelez en illimité vers les fixes de votre territoire, de la zone Outre-mer\*, de la métropole et de 50 destinations internationales ainsi que vers les mobiles de votre territoire, de la zone Outre-mer et de la métropole. Au-delà des communications incluses et pour les autres destinations, voir tarifs pages 12 et 13. Cette offre est incompatible avec le service Conversation à trois.

**Prix mensuel de la Ligne Fixe Infini : 39,90 €**

### Atout +120 Mayotte et Atout + 240 Mayotte

L'offre Atout + 120 Mayotte permet de bénéficier de 120 minutes par mois et l'offre Atout + 240 Mayotte permet de bénéficier de 240 minutes par mois pour appeler, 24h/7j :

- tous les numéros fixes (y compris n° VoIP 087/09x) et tous les numéros mobiles en France métropolitaine,
- tous les numéros fixes (y compris n° VoIP 0976) et tous les numéros mobiles en zone Outre-mer,
- les fixes et les mobiles de l'Europe proche, du Canada et des États-Unis (hors Hawaï et Alaska), voir liste des pays en page 14.

Les offres Atout + 120 et Atout +240 permettent en outre de de bénéficier, 24h/7j, de tarifs spécifiques pour les appels hors ou au-delà des 120 ou 240 minutes incluses (voir grille des tarifs en page 14).

Les offres Atout + 120 Mayotte et Atout + 240 Mayotte sont sans engagement et sont incompatibles avec d'autres offres tarifaires portant sur tout ou partie des destinations comprises dans les offres. Le coût du service des numéros spéciaux et les numéros d'accès à internet sont exclus des offres.

### Prix mensuels :

- **Atout + 120 Mayotte : 9 €**
- **Atout + 240 Mayotte : 17 €**

## Tarification des communications

### Mon Optimale, Mon Optimale Services, Mon Optimale Internet

#### Offres Mon Optimale et Mon Optimale Services

Prix/minute en € TTC	Coût de mise en relation	Mon optimale 30 min, Mon optimale 2h, Mon Optimale 4h, Mon Optimale Services 30 min, Mon Optimale Services 2h, Mon Optimale Services 4h
Vers les fixes de France métropolitaine et la zone Outre-mer Zones 1 et 2	0,078€	0,028€
Vers les mobiles de France métropolitaine et la zone Outre-mer Zones 1 et 2	0,161€	0,080€

Prix/minute vers l'international en € TTC	Appel passés au-delà du forfait ou non-inclus dans le forfait depuis : Mon Optimale 30 min, 2h et 4h, Mon Optimale Services 30 min, 2h et 4h				Appels non inclus dans le forfait passés depuis : Mon Optimale illimité, Mon Optimale Services illimité			
	fixe		mobile		fixe		mobile	
	CMR	Prix/mn	CMR	Prix/mn	CMR	Prix/mn	CMR	Prix/mn
<b>Europe proche</b> Inclus dans les forfaits : Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne et Canaries, Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Italie et Vatican, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-bas, Portugal, Royaume-Uni (sont exclus des appels, les numéros Premium du Royaume-Uni commençant par 44870 et 44871) <b>Suède et Suisse.</b>	0,078€	0,028€	0,12€	0,44€	inclus		0,12€	0,442€
<b>Canada, États-Unis, Hawaï et Alaska</b>	0,078€	0,028€	0,078€	0,028€	inclus		inclus	
<b>Reste de l'Europe/Amérique du Nord</b> Inclus dans les forfaits : Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Gibraltar, Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Pologne, Roumanie, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Rép. tchèque, Turquie.	0,078€	0,028€	0,12€	0,702€	inclus		0,12€	0,702€
Non Inclus dans les forfaits : Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Îles Féroé, Groenland, Moldavie, Ukraine, <b>Yougoslavie (Monténégro+Serbie).</b>	0,078€	0,028€	0,12€	0,702€	0,078€	0,028€	0,12€	0,702€
<b>Maghreb</b> Inclus dans les forfaits : Algérie, <b>Maroc</b> (sauf n°s commençant par 212526-212527 ; 212533-212534 ; 212540 ; 212546-212547 ; 212550 ; 212553, facturés au tarif vers mobile).	0,12€	0,48€	0,12€	0,559€	inclus		0,12€	0,559€
Non Inclus dans les forfaits : <b>Tunisie</b>	0,12€	0,48€	0,12€	0,559€	0,12€	0,48€	0,12€	0,559€



Prix/minute vers l'international en € TTC	Appel passés au-delà du forfait ou non-inclus dans le forfait depuis : Mon Optimale 30 min, 2h et 4h, Mon Optimale Services 30 min, 2h et 4h				Appels non inclus dans le forfait passés depuis : Mon Optimale illimité Mon Optimale Services illimité			
	fixe		mobile		fixe		mobile	
	CMR	Prix/mn	CMR	Prix/mn	CMR	Prix/mn	CMR	Prix/mn
<b>Afrique et Océanie</b> Inclus dans les forfaits : <b>Afrique du Sud (rép.)</b> , Swaziland.	0,12€	0,99€	0,12€	1,212€	inclus	0,12€	1,212€	
Non Inclus dans les forfaits : <b>Angola</b> , Ascension (île), <b>Bénin</b> , Botswana, Burkina Faso, Burundi, <b>Cameroun</b> , Cap-Vert, Centrafricaine (rép.), <b>Comores</b> , Congo, Congo (rép. dém.), <b>Côte d'Ivoire</b> , Djibouti, Egypte, Érythrée, Éthiopie, <b>Gabon</b> , Gambie, Ghana, <b>Guinée</b> , Guinée Bissau, Guinée équatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, <b>Libye</b> , Madagascar, Malawi, <b>Mali</b> , Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, <b>Nigeria</b> , Nouvelle-Calédonie, Ouganda, Polynésie française, <b>Rwanda</b> , Sao Tomé-et-Principe, <b>Sénégal</b> , <b>Seychelles</b> , Sierra Léone, Somalie, Soudan, Ste-Hélène, Tanzanie, <b>Tchad</b> , Togo, Wallice et Futuna, Zambie, <b>Zimbabwe</b> .	0,12€	0,99€	0,12€	1,212€	0,12€	0,99€	0,12€	1,212€
<b>Amérique centrale</b> Inclus dans les forfaits : Bahamas, Bermudes (îles), Costa Rica, <b>Dominicaine (rép.)</b> , Vierges américaines (îles), Mexique, <b>Panama</b> , Porto Rico.	0,12€	1,10€	0,12€	1,322€	inclus	0,12€	1,322€	
Non Inclus dans les forfaits : Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Barbade, Belize, Bonaire, Cayman (îles), Cuba, Curaçao, Dominique, <b>El Salvador</b> , Falkland (îles), Grenade, Guatemala, <b>Haiti</b> , Honduras, Jamaïque, Montserrat (île), Nicaragua, Saba, Ste-Lucie, St-Eustache, Saint-Kitts et Nevis, Saint-Martin, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Trinité et Tobago, Turcs et Caïcos (îles), Vierges britanniques (îles).	0,12€	1,10€	0,12€	1,322€	0,12€	1,10€	0,12€	1,322€
<b>Amérique du Sud</b> Inclus dans les forfaits : <b>Argentine</b> , <b>Brésil</b> , <b>Chili</b> , <b>Colombie</b> , <b>Paraguay</b> , <b>Pérou</b> , <b>Venezuela</b> , <b>Uruguay</b> .	0,12€	0,84€	0,12€	1,062€	inclus	0,12€	1,062€	
Non Inclus dans les forfaits : <b>Bolivie</b> , <b>Équateur</b> , Guyane, Suriname.	0,12€	0,84€	0,12€	1,062€	0,12€	0,84€	0,12€	1,062€

Prix/minute vers l'international en € TTC	Appels passés au-delà du forfait ou non-inclus dans le forfait depuis : Mon Optimale 30 min, 2h et 4h, Mon Optimale Services 30 min, 2h et 4h				Appels non inclus dans le forfait passés depuis : Mon Optimale illimité Mon Optimale Services illimité			
	fixe		mobile		fixe		mobile	
	CMR	Prix/mn	CMR	Prix/mn	CMR	Prix/mn	CMR	Prix/mn
<b>Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande</b> Inclus dans les forfaits : <b>Australie</b> , <b>Chine</b> , Christmas (île), <b>Corée du Sud</b> , Hong Kong, <b>Israël</b> , <b>Japon</b> , <b>Malaisie</b> , <b>Nouvelle-Zélande</b> , Russie, <b>Singapour</b> , <b>Taiwan</b> , <b>Thaïlande</b> .	0,12€	0,49€	0,12€	0,712€	inclus	0,12€	0,712€	
Non Inclus dans les forfaits : Azerbaïdjan, Chatam (îles), Coco (îles), Émirats Arabes Unis, Géorgie, Kirghizistan, Palestine, <b>Philippines</b> , Tadjikistan, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combellga, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt).	0,12€	0,49€	0,12€	0,712€	0,12€	0,49€	0,12€	0,712€
<b>Asie 2 et reste de l'Océanie</b> Inclus dans les forfaits : Bahreïn, <b>Bangladesh</b> , Brunei, Cambodge, Guam, <b>Inde</b> , <b>Indonésie</b> , <b>Jordanie</b> , Laos, Macao, Mariannes (îles), Samoa occidentales, <b>Vietnam</b> .	0,12€	1,14€	0,12€	1,362€	inclus	0,12€	1,362€	
Non Inclus dans les forfaits : Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bhoutan, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji, Iran, Iraq, <b>Kazakhstan</b> , Kiribati (île), Koweït, <b>Liban</b> , Maldives, Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, <b>Ouzbékistan</b> , Pakistan, Palau (île), Papouasie, Nouvelle-Guinée, <b>Qatar</b> , Salomon, Samoa américaines, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Yémen.	0,12€	1,14€	0,12€	1,362€	0,12€	1,14€	0,12€	1,362€

# Tarification des communications

Atout DOM, Ligne fixe Outre-mer, Livebox Caraïbes

- Atout DOM (tarifs valables 24h/7j)
- Ligne fixe Outre-mer, Livebox Caraïbes (pour les appels au-delà et en dehors des minutes incluses)

Prix/minute en € TTC au départ de la zone Outre-mer 1 (TVA à 8,5%)	Coût de mise en relation	Atout DOM, Ligne Fixe 2h et 4h, Livebox Essentiel 2h et 4h	Ligne Fixe Infini, Livebox Infini
Local et national (y compris n°s VoIP commençant par 097 6)	0,100 € <sup>(1)</sup>	0,013 €	-
Vers la métropole	0,100 € <sup>(1)</sup>	0,127 €	- <sup>(2)</sup>
Entre les Antilles et la Guyane (y compris n°s VoIP commençant par 097 6)	0,100 € <sup>(1)</sup>	0,180 €	-
- Zones d'Outre-mer proches <sup>(3)</sup> (y compris n°s VoIP commençant par 097 6)	0,100 € <sup>(1)</sup>	0,220 €	-
- Saint-Pierre-et-Miquelon depuis la Martinique et la Guadeloupe			
- Zones d'Outre-mer éloignées <sup>(4)</sup> (y compris n°s VoIP commençant par 097 6)	0,100 € <sup>(1)</sup>	0,300 €	-
- Saint-Pierre-et-Miquelon depuis la Réunion			
Vers les mobiles métropolitains	0,200 € <sup>(1)</sup>	0,174 €	-
Vers les mobiles à l'intérieur de votre territoire <sup>(5)</sup> (hors Mayotte)	0,200 € <sup>(1)</sup>	0,114 €	-
Vers les mobiles des autres territoires <sup>(5)</sup> de la zone Outre-mer	0,200 € <sup>(1)</sup>	0,240 €	-

<sup>(1)</sup> Sauf appels passés depuis les offres Ligne Fixe Infini et Livebox Infini. <sup>(2)</sup> Les appels passés depuis les offres Ligne Fixe Infini et Livebox Infini vers les n°s VoIP 087/09X sont inclus dans l'illimité. <sup>(3)</sup> Saint-Pierre-et-Miquelon, St-Barthélemy, St-Martin et la Guyane depuis la Martinique et la Guadeloupe ; Mayotte depuis la Réunion. <sup>(4)</sup> La Réunion et Mayotte depuis la Martinique et la Guadeloupe ; la Martinique, la Guadeloupe, St Barthélemy, St-Martin, la Guyane et St-Pierre-et-Miquelon depuis la Réunion. <sup>(5)</sup> La zone Outre-mer comprend la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion, la Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.

Prix/minute vers l'international en € TTC au départ de la zone Outre-mer 1 (TVA à 8,5%)	Coût de mise en relation	Atout DOM, Ligne Fixe 2h et 4h, Livebox Essentiel 2h et 4h, Ligne Fixe Infini* et Livebox Infini*	
		fixe	mobile
Europe proche <sup>(1)</sup>	0,100 €	0,350 €	0,552 €
Canada et États-Unis (hors Hawaï et Alaska)	0,100 €	0,220 €	0,220 €
Maghreb <sup>(2)</sup>	0,100 €	0,990 €	1,062 €
Reste de l'Europe/Amérique du Nord <sup>(3)</sup>	0,100 €	0,760 €	0,962 €
Afrique et Océanie <sup>(4)</sup>	0,100 €	0,990 €	1,192 €
sauf Afrique du Sud et île Maurice départ Réunion	0,100 €	0,420 €	0,622 €
sauf Comores, Madagascar, Seychelles départ Réunion	0,100 €	0,560 €	0,762 €
Amérique centrale <sup>(5)</sup>	0,100 €	1,140 €	1,342 €
sauf Caraïbes proches départ Martinique/Guadeloupe	0,100 €	0,390 €	0,592 €
sauf Caraïbes éloignées départ Martinique/Guadeloupe	0,100 €	0,590 €	0,792 €
Amérique du Sud <sup>(6)</sup>	0,100 €	1,140 €	1,342 €
sauf Brésil départ Martinique/Guadeloupe	0,100 €	0,390 €	0,592 €
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande <sup>(7)</sup>	0,100 €	0,990 €	1,192 €
sauf Chine et Hong Kong départ Réunion	0,100 €	0,590 €	0,792 €
Asie 2 et reste de l'Océanie <sup>(8)</sup>	0,100 €	1,140 €	1,342 €
sauf Inde départ Réunion	0,100 €	0,590 €	0,792 €

Pour le détail des zones internationales, se reporter à la page 11.

\* Destinations incluses en illimité dans les offres Ligne fixes Infini et Livebox Infini : Afrique du Sud, Allemagne, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chine, Chypre, Costa Rica, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Îles Vierges, Inde, Irlande, Israël, Italie, Kenya, Laos, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malaisie, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Porto Rico, Portugal, République tchèque, Roumanie, Saint-Pierre-et-Miquelon, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Vietnam.

Prix/minute en € TTC au départ de la zone outre-mer 2 (TVA à 0%)	Coût de mise en relation	Atout DOM, Ligne Fixe 2h et 4h, Livebox Essentiel 2h et 4h	Ligne Fixe Infini, Livebox Infini
Local et national (y compris n°s VoIP commençant par 097 6)	0,092 € <sup>(1)</sup>	0,012 €	-
Vers la métropole	0,092 € <sup>(1)</sup>	0,117 €	- <sup>(2)</sup>
Entre les Antilles et la Guyane (y compris n°s VoIP commençant par 097 6)	0,092 € <sup>(1)</sup>	0,166 €	-
Saint-Pierre-et-Miquelon depuis la Guyane, Saint-Barthélemy, Saint-Martin	0,092 € <sup>(1)</sup>	0,200 €	-
- Zones d'Outre-mer éloignées <sup>(3)</sup> (y compris n°s VoIP commençant par 097 6)	0,092 € <sup>(1)</sup>	0,280 €	-
- Saint-Pierre-et-Miquelon depuis Mayotte			
Vers les mobiles métropolitains	0,184 € <sup>(1)</sup>	0,160 €	-
Vers les mobiles à l'intérieur de votre territoire <sup>(4)</sup> (hors Mayotte)	0,184 € <sup>(1)</sup>	0,105 €	-
Vers les mobiles des autres territoires <sup>(5)</sup> de la zone Outre-mer	0,184 € <sup>(1)</sup>	0,221 €	-

<sup>(1)</sup> Sauf appels passés depuis les offres Ligne Fixe Infini et Livebox Infini. <sup>(2)</sup> Les appels passés depuis les offres Ligne Fixe Infini et Livebox Infini vers les n°s VoIP 087/09X sont inclus dans l'illimité. <sup>(3)</sup> La Martinique et la Guadeloupe depuis Saint-Pierre-et-Miquelon, St-Barthélemy, St-Martin et la Guyane ; la Réunion depuis Mayotte. <sup>(4)</sup> La Réunion et Mayotte depuis Saint-Pierre-et-Miquelon, St-Barthélemy, St-Martin et la Guyane ; la Martinique, la Guadeloupe, St-Barthélemy, St-Martin, la Guyane et St-Pierre-et-Miquelon depuis Mayotte. <sup>(5)</sup> La zone Outre-mer comprend la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion, la Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.

Prix/minute vers l'international en € TTC au départ de la zone Outre-mer 2 (TVA à 0%)	Coût de mise en relation	Atout DOM, Ligne Fixe 2h et 4h, Livebox Essentiel 2h et 4h, Ligne Fixe Infini* et Livebox Infini*	
		fixe	mobile
Europe proche <sup>(1)</sup>	0,092 €	0,323 €	0,509 €
Canada et États-Unis (hors Hawaï et Alaska)	0,092 €	0,203 €	0,203 €
Maghreb <sup>(2)</sup>	0,092 €	0,912 €	0,978 €
Reste de l'Europe/Amérique du Nord <sup>(3)</sup>	0,092 €	0,700 €	0,886 €
Afrique et Océanie <sup>(4)</sup>	0,092 €	0,912 €	1,098 €
Amérique centrale <sup>(5)</sup>	0,092 €	1,051 €	1,237 €
sauf Caraïbes proches départ Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Guyane	0,092 €	0,359 €	0,545 €
sauf Caraïbes éloignées départ Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Guyane	0,092 €	0,544 €	0,730 €
Amérique du Sud <sup>(6)</sup>	0,092 €	1,051 €	1,237 €
sauf Brésil départ Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Guyane	0,092 €	0,359 €	0,545 €
sauf Suriname départ Guyane	0,092 €	0,440 €	0,626 €
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande <sup>(7)</sup>	0,092 €	0,912 €	1,098 €
sauf Chine et Hong Kong départ Guyane	0,092 €	0,452 €	0,638 €
Asie 2 et reste de l'Océanie <sup>(8)</sup>	0,092 €	1,051 €	1,237 €

Pour le détail des zones internationales, se reporter à la page 11.

\* Destinations incluses en illimité dans les offres Ligne fixes Infini et Livebox Infini : Afrique du Sud, Allemagne, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chine, Chypre, Costa Rica, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Îles Vierges, Inde, Irlande, Israël, Italie, Kenya, Laos, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malaisie, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Porto Rico, Portugal, République tchèque, Roumanie, Saint-Pierre-et-Miquelon, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande, Vietnam.

# Tarification des communications

Atout + 120 Mayotte et Atout + 240 Mayotte

Offres Atout + 120 Mayotte et Atout + 240 Mayotte  
(pour les appels au-delà et en dehors des minutes incluses)

Prix/minute en € TTC	Coût de mise en relation	Atout + 120 Mayotte	Atout + 240 Mayotte
Local et national (y compris n°s VoIP commençant par 097 6)	0,092 €	0,008 €	0,0073 €
Vers la métropole	0,092 €	0,113 €	0,109 €
Zones d'Outre-mer proches <sup>(1)</sup> (y compris n°s VoIP commençant par 097 6)	0,092 €	0,194 €	0,184 €
- Zones d'Outre-mer éloignées <sup>(2)</sup> (y compris n°s VoIP commençant par 097 6) - Saint-Pierre-et-Miquelon	0,092 €	0,267 €	0,258 €
Vers les mobiles métropolitains	0,184 €	0,152 €	0,143 €
Vers les mobiles SFR Mayotte	0,184 €	0,096 €	0,087 €
Vers les mobiles Orange Mayotte	0,184 €	0,096 €	0,087 €
Vers les mobiles Outremer Telecom Mayotte	0,184 €	0,096 €	0,087 €
Vers les mobiles des autres territoires <sup>(3)</sup> de la zone Outre-mer	0,184 €	0,203 €	0,175 €

<sup>(1)</sup> Au départ de Mayotte : la Réunion. <sup>(2)</sup> Au départ de Mayotte : la Martinique, la Guadeloupe, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et la Guyane. <sup>(3)</sup> La zone Outre-mer comprend la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion, la Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.

Prix/minute vers l'international en € TTC	Coût de mise en relation	Atout + 120 Mayotte		Atout + 240 Mayotte	
		fixe	mobile	fixe	mobile
Europe proche <sup>(1)</sup>	0,092 €	0,295 €	0,481 €	0,267 €	0,453 €
Canada et États-Unis (hors Hawaï et Alaska)	0,092 €	0,166 €	0,166 €	0,129 €	0,129 €
Maghreb <sup>(2)</sup>	0,092 €	0,885 €	0,951 €	0,857 €	0,923 €
Reste de l'Europe/Amérique du Nord <sup>(3)</sup>	0,092 €	0,673 €	0,859 €	0,654 €	0,840 €
Afrique et Océanie <sup>(4)</sup>	0,092 €	0,885 €	1,071 €	0,857 €	1,043 €
Amérique centrale <sup>(5)</sup>	0,092 €	1,014 €	1,200 €	0,922 €	1,108 €
Amérique du Sud <sup>(6)</sup>	0,092 €	1,014 €	1,200 €	0,922 €	1,108 €
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande <sup>(7)</sup>	0,092 €	0,857 €	1,043 €	0,774 €	0,960 €
sauf Chine	0,092 €	0,516 €	0,702 €	0,498 €	0,684 €
sauf Hong-Kong	0,092 €	0,516 €	0,516 €	0,498 €	0,498 €
Asie 2 et reste de l'Océanie <sup>(8)</sup>	0,092 €	1,014 €	1,200 €	0,922 €	1,108 €
sauf Inde	0,092 €	0,516 €	0,702 €	0,498 €	0,684 €
sauf Afrique du Sud et île Maurice	0,092 €	0,359 €	0,545 €	0,332 €	0,518 €
sauf Comores, Madagascar, Seychelles	0,092 €	0,488 €	0,674 €	0,452 €	0,638 €

Pour le détail des zones internationales, se reporter à la page 11.

# Tarification générale des communications

Tarification générale des communications au départ de la métropole

Prix des communications vers les numéros de téléphone fixes (y compris les n°s 087/09X) - Tarifs TTC

Tarif général	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Vers les fixes de France métropolitaine et la zone Outre-mer Zones 1 et 2	0,078 €	0,028 €	0,014 €
Vers les mobiles de France métropolitaine et la zone Outre-mer Zones 1 et 2	0,161 €	0,080 €	0,039 €

Prix des communications vers l'international - Tarifs TTC

International	Vers un fixe			Vers un mobile		
	Coût de mise en relation	Prix/mn heure pleine	Prix/mn heure creuse	Coût de mise en relation	Prix/mn heure pleine	Prix/mn heure creuse
Europe Proche et Amérique du Nord <sup>(4)</sup>	0,078 €	0,028 €	0,014 €	0,12 €	0,442 €	0,342 €
Maghreb <sup>(5)</sup>	0,12 €	0,48 €	0,33 €	0,12 €	0,559 €	0,409 €
Reste Europe/ Amérique du Nord <sup>(6)</sup>	0,078 €	0,028 €	0,014 €	0,12 €	0,702 €	0,552 €
Afrique et Océanie <sup>(7)</sup>	0,12 €	0,99 €	0,80 €	0,12 €	1,212 €	1,022 €
Amérique centrale <sup>(8)</sup>	0,12 €	1,10 €	0,86 €	0,12 €	1,322 €	1,082 €
Amérique du Sud <sup>(9)</sup>	0,12 €	0,84 €	0,49 €	0,12 €	1,062 €	0,712 €
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande <sup>(10)</sup>	0,12 €	0,49 €	0,34 €	0,12 €	0,712 €	0,562 €
Asie 2 et reste de l'Océanie <sup>(11)</sup>	0,12 €	1,14 €	0,94 €	0,12 €	1,362 €	1,162 €

Périodes d'application des tarifs téléphoniques  
(appels vers les numéros de téléphone fixes, internet (n° 087/09X) et internationaux)

	0h	8h	19h	24h
du lundi au vendredi			heures pleines	
samedi, dimanche et jours fériés			heures creuses	



## Prix des communications vers les numéros mobiles de métropole et de la zone Outre-mer<sup>(\*)</sup> - Tarifs TTC

Lorsque vous appelez depuis un poste fixe en France métropolitaine, un mobile français situé à l'étranger, la tarification du tableau ci-dessous vous est appliquée. Votre correspondant doit, lui, s'acquitter d'une surtaxe qui dépend du pays dans lequel il se situe (renseignements auprès de son opérateur mobile).

	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Vers les mobiles de France métropolitaine et la zone Outre-mer Zones 1 et 2	0,161 €	0,08 €	0,039 €

Les appels vers les mobiles des pays ne figurant pas en gras sont tarifés comme des fixes.

(\*) La zone Outre-mer comprend la Martinique, la Guadeloupe, la Réunion, la Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.

<sup>(1)</sup> Heures pleines (tarif normal) pour les appels fixe vers mobile métropolitain : semaine 8h à 21h30 (hors jours fériés) et samedi de 8h à 12h (hors jours fériés). Heures pleines (tarif normal) pour les appels fixe vers mobile de la zone Outre-mer : semaine 8h à 21h30 (hors jours fériés).

<sup>(2)</sup> Décompté à la seconde, après un coût d'accès ou de connexion de 0,12 €.

<sup>(3)</sup> Le complément de facturation s'ajoute au prix/minute décompté à la seconde.

<sup>(4)</sup> **Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Canada, Danemark, Espagne et Canaries, États-Unis, Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Italie et Vatican, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse.**

<sup>(5)</sup> Algérie, Maroc, Tunisie.

<sup>(6)</sup> Alaska, Albanie, Biélorussie, **Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Féroé (îles), Gibraltar, Groenland, Hawaï (îles), Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Pologne, Roumanie, Saint-Marin, Slovaquie, Slovaquie, Rép. tchèque, Turquie, Ukraine, Yougoslavie (Monténégro+Serbie).**

<sup>(7)</sup> **Afrique du Sud (rép.), Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafricaine (rép.), Comores, Congo, Congo (rép. dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée-Bissau, Guinée équatoriale, Kenya,**

Lesotho, Liberia, **Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle-Calédonie, Ouganda, Polynésie française, Rwanda, Sao Tomé-et-Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan, Ste-Hélène, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe.**

<sup>(8)</sup> Anguilla (île), Antigua-et-Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes (îles), Bonaire, Caïman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, **Dominicaine (rép.), Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Montserrat (île), Nicaragua, Panama, Porto Rico, Saba, Saint-Christophe, Sainte-Lucie, Saint-Eustatius (île), St-Kitts et Nevis, Saint-Martin, Saint-Vincent-et-les-Grenadines, Trinité-et-Tobago, Turks-et-Caïcos (îles), Vierges américaines (îles), Vierges britanniques (îles).**

<sup>(9)</sup> **Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Paraguay, Pérou, Suriname, Uruguay, Venezuela.**

<sup>(10)</sup> **Australie, Azerbaïdjan, Chine, Corée du Sud, Émirats arabes unis, Géorgie, Hong Kong, Israël, Japon, Kirghizistan, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Palestine, Philippines, Russie, Singapour, Tadjikistan, Taïwan, Thaïlande, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Asteil, Baltic Communications Limited, Combella, Comstar, Sovintel).**

<sup>(11)</sup> Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bahreïn, **Bangladesh, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji (îles), Guam, Inde, Indonésie, Iran, Irak, Jordanie, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Macao, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (îles), Papouasie-Nouvelle-Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentales, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen.**

## Tarification générale des communications au départ de la zone Outre-mer

### Tarif général des communications au départ de la Martinique et de la Guadeloupe - Tarifs TTC

	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Local, national, vers métropole, ou vers un autre DOM	0,071 €	0,025 €	0,013 €

	Vers un fixe		
	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Europe proche et Amérique du Nord <sup>(4)</sup> sauf Canada et États-Unis	0,071 €	0,025 €	0,013 €
Maghreb <sup>(5)</sup>	0,109 €	1,29 €	0,99 €
Reste Europe/ Amérique du Nord <sup>(6)</sup>	0,071 €	0,025 €	0,013 €
Afrique et Océanie <sup>(7)</sup>	0,109 €	1,59 €	1,19 €
Amérique centrale <sup>(8)</sup> Sauf Caraïbes	0,109 € 0,109 €	1,590 € 0,550 €	1,190 € 0,439 €
Amérique du Sud <sup>(9)</sup> Sauf Brésil	0,109 € 0,109 €	1,390 € 0,347 €	1,19 € 0,260 €
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande <sup>(10)</sup>	0,109 €	1,19 €	0,99 €
Asie 2 et reste de l'Océanie <sup>(11)</sup>	0,109 €	1,39 €	1,19 €

### Prix des communications vers les numéros de téléphone fixes au départ de la Réunion - Tarifs TTC

	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Local, national, vers métropole, ou vers un autre DOM	0,071 €	0,025 €	0,013 €

	Vers un fixe		
	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Europe proche et Amérique du Nord <sup>(4)</sup> sauf Canada et États-Unis	0,071 € 0,071 €	0,025 € 0,025 €	0,013 € 0,013 €
Maghreb <sup>(5)</sup>	0,109 €	1,29 €	0,99 €
Reste Europe/ Amérique du Nord <sup>(6)</sup>	0,071 €	0,025 €	0,013 €
Afrique et Océanie <sup>(7)</sup> Sauf Afrique du Sud et Ile Maurice Sauf Comores, Madagascar, Seychelles	0,109 € 0,109 € 0,109 €	1,59 € 0,380 € 0,434 €	1,19 € 0,326 € 0,326 €
Amérique centrale <sup>(8)</sup>	0,109 €	1,590 €	1,190 €
Amérique du Sud <sup>(9)</sup>	0,109 €	1,390 €	1,19 €
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande <sup>(10)</sup> Sauf Chine et Hong Kong	0,109 € 0,109 €	1,19 € 1,09 €	0,99 € 0,89 €
Asie 2 et reste de l'Océanie <sup>(11)</sup> Sauf Inde	0,109 € 0,109 €	1,39 € 1,09 €	1,19 € 0,89 €

**Tarif général des communications au départ de la Guyane - Tarifs TTC**

	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Local, national, vers métropole, ou vers un autre DOM	0,065 €	0,023 €	0,012 €
	<b>Vers un fixe</b>		
	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Europe proche et Amérique du Nord <sup>(6)</sup> sauf Canada et États-Unis	0,065 €	0,023 €	0,012 €
Maghreb <sup>(5)</sup>	0,100 €	1,189 €	0,912 €
Reste Europe/ Amérique du Nord <sup>(6)</sup>	0,065 €	0,023 €	0,012 €
Afrique et Océanie <sup>(7)</sup>	0,100 €	1,465 €	1,097 €
Amérique centrale <sup>(8)</sup> Sauf Caraïbes	0,100 € 0,100 €	1,465 € 0,507 €	1,097 € 0,507 €
Amérique du Sud <sup>(9)</sup> Sauf Brésil Sauf Suriname	0,100 € 0,100 € 0,100 €	1,281 € 0,320 € 0,400 €	1,097 € 0,240 € 0,300 €
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande <sup>(10)</sup> Sauf Chine et Hong Kong	0,100 € 0,100 €	1,190 € 1,005 €	0,990 € 0,820 €
Asie 2 et reste de l'Océanie <sup>(11)</sup>	0,100 €	1,281 €	1,097 €

**Prix des communications vers les numéros de téléphone fixes au départ de Mayotte - Tarifs TTC**

	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Local, national, vers métropole, ou vers un autre DOM	0,065 €	0,023 €	0,012 €
<b>International</b> (coût de mise en relation de 0,100 €)		<b>Prix/min heures pleines</b>	<b>Prix/min heures creuses</b>
Europe proche et Amérique du Nord sauf Canada et États-Unis (hors Hawaï et Alaska)		0,023 € 0,023 €	0,012 € 0,012 €
Maghreb		1,189 €	0,912 €
Reste Europe/Amérique du Nord		0,023 €	0,012 €
Afrique et Océanie sauf Afrique du Sud et île Maurice sauf Comores, Madagascar, Seychelles		1,465 € 0,350 € 1,400 €	1,097 € 0,300 € 0,300 €
Amérique centrale		1,465 €	1,097 €
Amérique du Sud		1,281 €	1,097 €
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande Sauf Chine et Hong Kong		1,097 € 1,005 €	0,912 € 0,820 €
Asie 2 et reste de l'Océanie sauf Inde		1,281 € 1,005 €	1,097 € 0,820 €

**Prix des communications vers les numéros de téléphone mobiles au départ de Mayotte et de la Réunion - Tarifs TTC**

Type de destination	Au départ de Mayotte			Au départ de la Réunion		
	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Vers mobiles locaux	0,13 €	0,07 €	0,03 €	0,145 €	0,073 €	0,037 €
Vers France métropolitaine	0,13 €	0,07 €	0,03 €	0,145 €	0,073 €	0,037 €
Vers autres territoires Outre-mer	0,13 €	0,07 €	0,03 €	0,145 €	0,073 €	0,037 €
Vers Europe proche	0,10 €	0,82 €	0,69 €	0,109 €	0,892 €	0,752 €
Vers États-Unis - Canada	0,10 €	0,36 €	0,30 €	0,109 €	0,39 €	0,32 €
Vers Maghreb	0,10 €	1,19 €	0,91 €	0,109 €	1,29 €	0,99 €
Vers reste Europe/Amérique du Nord	0,10 €	1,38 €	1,10 €	0,109 €	1,492 €	1,191 €
Vers Afrique et Océanie Sauf Maurice Sauf Madagascar Sauf Afrique du Sud Sauf Comores, Madagascar, Seychelles Sauf Congo, Niger	0,10 € 0,10 € 0,10 € 0,10 € 0,10 € 0,10 €	1,65 € 0,35 € 0,40 € 0,54 € 0,59 € 1,47 €	1,28 € 0,30 € 0,30 € 0,49 € 0,49 € 1,10 €	0,109 € 0,109 € 0,109 € 0,109 € 0,109 € 0,109 €	1,791 € 0,38 € 0,434 € 0,582 € 0,636 € 1,59 €	1,392 € 0,326 € 0,326 € 0,527 € 0,527 € 1,19 €
Vers Amérique centrale Sauf Cuba	0,10 € 0,10 €	1,65 € 1,47 €	1,28 € 1,10 €	0,109 € 0,109 €	1,791 € 1,59 €	1,392 € 1,19 €
Vers Amérique du sud Sauf Guyane	0,10 € 0,10 €	1,47 € 1,28 €	1,28 € 0,91 €	0,109 € 0,109 €	1,592 € 1,39 €	1,392 € 0,99 €
Vers Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande Sauf Chine Sauf Hong-Kong Sauf Géorgie	0,10 € 0,10 € 0,10 € 0,10 €	1,28 € 1,19 € 1,01 € 1,10 €	1,10 € 1,01 € 0,82 € 0,91 €	0,109 € 0,109 € 0,109 € 0,109 €	1,392 € 1,292 € 1,09 € 1,19 €	1,191 € 1,092 € 0,89 € 0,99 €
Asie 2 et reste Océanie Sauf Inde Sauf Laos	0,10 € 0,10 € 0,10 €	1,47 € 1,19 € 1,28 €	1,28 € 1,01 € 1,10 €	0,109 € 0,109 € 0,109 €	1,592 € 1,292 € 1,39 €	1,392 € 1,092 € 1,19 €

## Communications fixes vers mobiles au départ de la zone Outre-mer - Tarifs TTC

Au départ de la Guadeloupe, de la Martinique, et de la Réunion	Coût de mise en relation	Tarif heures pleines	Tarif heures creuses
Vers un mobile Local/National	0,146€	0,072€	0,035€
Vers un mobile d'un autre DOM	0,146€	0,072€	0,035€
Vers un mobile de métropole	0,146€	0,072€	0,035€

Au départ de Mayotte et de la Guyane	Coût de mise en relation	Tarif heures pleines	Tarif heures creuses
Vers un mobile Local/National	0,134€	0,067€	0,033€
Vers un mobile d'un autre DOM	0,134€	0,067€	0,033€
Vers un mobile de métropole	0,134€	0,067€	0,033€

## Communications depuis un fixe vers les n°s spéciaux/services à valeur ajoutée

Un appel vers un numéro spécial a 2 composantes facturées séparément :

- le coût de la communication (C) est inclus dans votre offre ou facturé comme un appel vers un fixe en France métropolitaine, selon les conditions tarifaires de votre offre ;
- le coût du service (S) est défini par le fournisseur de service et peut évoluer dans le temps. Il est facturé, selon le numéro

appelé, soit de façon forfaitaire à chaque appel, soit en fonction de la durée réelle de l'appel, à l'exception des numéros de renseignements téléphoniques qui peuvent être facturés à l'appel et à la durée. Pour connaître le prix du service, vous pouvez vous rendre sur le site : <http://infosva.org>.

Numéros appelés	Depuis la métropole	Depuis la zone Outre-mer 1	Depuis la zone Outre-mer 2
<b>15</b> Samu, <b>17</b> Police, <b>18</b> Pompiers, <b>112</b> numéro d'urgence européen, <b>114</b> numéro d'urgence personnes déficientes auditives, <b>115</b> Samu social, <b>119</b> Enfance maltraitée, <b>116 000</b> SOS Enfants disparus	gratuit	gratuit	gratuit
Numéros à 4 chiffres commençant par <b>10</b>	Le tarif de la communication est inclus dans votre forfait si vous en disposez ou facturé selon les conditions de votre offre de téléphonie au prix d'un appel local. Le coût du service est disponible sur le site <a href="http://infosva.org">http://infosva.org</a> .		
Numéros à 10 chiffres commençant par <b>080</b>	gratuit	gratuit	gratuit

La liste exhaustive et la tarification des numéros à quatre chiffres commençant par 3, susceptibles de fréquentes modifications, sont disponibles :

- sur demande auprès du Service Clients ;
- dans les boutiques Orange ;
- sur le site : <http://infosva.org>.

## Numéros spéciaux commençant par 0836, 0860 et 0868

Numéros appelés	Depuis la métropole	Depuis la zone Outre-mer 1	Depuis la zone Outre-mer 2
Numéros à 10 chiffres commençant par <b>0836 01</b> ou <b>0860</b>	maximum : 0,100€ puis 0,020€/min	maximum : 0,091€ puis 0,018€/min	maximum : 0,084€ puis 0,017€/min
Numéros à 10 chiffres commençant par <b>0868 88</b>	0,100€ puis 0,030€/min	0,091€ puis 0,027€/min	0,084€ puis 0,025€/min
Numéros à 10 chiffres commençant par <b>0868 (sauf 0868 88)</b>	gratuit	gratuit	gratuit

Au-delà du coût de mise en relation, la communication est tarifiée à la seconde sur la base d'un prix exprimé en minutes, sans modulation horaire. Bas débit, ligne analogique ou Numéris. Dans le cadre de Numéris itoo, la réduction appliquée sur le prix des communications numériques à tarification locale ou vers des numéros commençant par 08 36, 08 60 ou 0868 listés au § A35 et R10 du Catalogue des prix est appliquée sur ces numéros du lundi au vendredi de 19h00 à 8h00, week-end et jours fériés.

## Les tarifs des renseignements téléphoniques

Vous trouverez ci-après la liste des principaux tarifs des services 118 en euros TTC.  
Pour toute question technique ou commerciale concernant les informations contenues dans cette liste, merci de prendre directement contact avec le fournisseur du service.

Numéros	Fourniture de renseignement(s) téléphonique(s) en France métropolitaine	Mise en relation	Coût de la communication (après mise en relation)
118000	2,99 €/appel + 2,99 €/min maximum	-	2,99 €/min maximum
118008	2,99 €/appel + 2,99 €/min maximum	-	2,99 €/min
118218	2,99 €/appel + 2,99 €/min maximum	-	2,99 €/min
118712	2,19 €/appel + 0,50 €/min maximum	-	0,50 €/min
118713	service gratuit + prix appel.	-	-

## Communications vers des numéros spéciaux / services à valeur ajoutée à l'international

Si vous appelez depuis la France métropolitaine, les numéros de services à valeur ajoutée à l'international sont facturés au prix d'une communication mobile à l'international classique en hors forfait.

Si vous appelez en zone Outre-mer, ces numéros sont facturés comme des communications internationales classiques.

Les numéros en +44870 et +44871 du Royaume-Uni font l'objet d'une tarification spécifique.

	0h	8h	19h	24h
du lundi au vendredi			heures pleines	
samedi, dimanche et jours fériés			heures creuses	

	Coût de mise en relation	Heures pleines à partir du 01/01/2014 prix/minute	heures creuses prix/minute
Départ métropole en € TTC	0,120€	0,322€	0,221€
Départ zone Outre-mer 1 en € TTC	0,102€	0,784€	0,643€
Départ zone Outre-mer 2 en € TTC	0,094€	0,722€	0,593€

### Calcul du tarif en cadence d'impulsion

Pour les communications passées avec l'abonnement temporaire

Tarif	n°s spéciaux	Tarif	n°s spéciaux
Normal	8,9 s	Normal	4,9 s
Réduit	11,1 s	Réduit	6,1 s

pour les communications passées au départ de Saint-Pierre-et-Miquelon (tout abonnement)

Tarif	n°s spéciaux SPM	0h	8h	19h	24h
Normal	6,0 s			heures pleines	
Réduit	7,3 s			heures creuses	

## Communications vers des numéros mobiles par satellite

Si vous vivez en France métropolitaine, ces numéros sont tarifés au prix TTC de 7€/min après un coût de mise en relation de 0,13 €. Les numéros concernés, ainsi que les tarifs depuis la zone Outre-mer (Martinique, la Guadeloupe, la Réunion, la Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon) sont consultables sur le Catalogue des Prix. \* Prix TTC

## Les services pour ligne fixe classique

Services fournis sous réserve de disponibilité et de compatibilité technique et d'un téléphone adapté. Conditions complètes des offres en boutiques Orange.

### Le 3131

Le 3131 vous indique le numéro de la dernière personne qui a essayé de vous joindre ainsi que la date et l'heure de son appel. Pour rappeler le correspondant, appuyez sur la touche 5 de votre téléphone. Les communications établies avec le service 3131 sont facturées aux prix habituels.

Service gratuit disponible à tout moment sur votre ligne dans le cadre de votre abonnement principal à la ligne fixe Orange.

### Autorappel

Lorsque la ligne de votre correspondant est occupée, appuyez sur la touche 5 (ou R puis 5) du clavier de votre téléphone pour activer gratuitement l'autorappel et joindre la personne désirée, si sa ligne se libère dans les trente minutes suivant la demande d'autorappel.

Service gratuit disponible à tout moment sur votre ligne dans le cadre de votre abonnement principal à la ligne fixe Orange.

Les communications établies avec l'autorappel sont facturées aux prix habituels et bénéficient des options tarifaires souscrites.

### Conversation à trois

Ce service vous permet de dialoguer à trois simultanément sur une seule ligne, même si les deux autres personnes sont à l'étranger ou si elles utilisent un mobile. Vous pouvez également parler alternativement avec l'un des deux correspondants (va-et-vient) sans les mettre directement en relation.

Abonnement : gratuit

Service gratuit disponible sur simple demande dans le cadre de votre abonnement principal à la ligne fixe Orange. Les communications passées sont facturées aux prix habituels et bénéficient des options tarifaires souscrites.

### Messagerie vocale standard

Ce service est gratuit sur simple demande au 3000 (service et appel gratuits), il vous permet de prendre vos appels sur non-réponse ou sur occupation. Vous pouvez archiver vos messages sur votre boîte mail, et consulter vos messages à distance. Ce service est incompatible avec la Messagerie vocale enrichie et avec Télésejour.

Abonnement : **gratuit**.

Consultation des messages depuis la ligne abonnée au service en composant le 3103 (service et appel gratuits) : **gratuit**.

Consultation des messages à distance (en composant le 3203) : **0,10 €/mn + prix d'appel**.

Archivage des messages sur une boîte mail : **0,15 €/message**.

Avis de message sur mobile Orange : **0,10 € l'acte**.

Option Télécopie : **1,50 €/mois**.

Rappel du déposant : la communication établie sera facturée aux prix habituels.

### Présentation du nom

Le nom, le prénom et le numéro de téléphone de la personne qui vous appelle s'affichent sur l'écran de votre téléphone (hors appels émis en mode secret). Les coordonnées présentées sont issues de la base des abonnés à la téléphonie fixe et à la téléphonie par internet Orange. Seul le numéro s'affiche pour certains appels : ceux reçus de l'étranger, ceux de personnes en liste rouge ou en liste d'opposition aux services de recherche inversée.

Abonnement mensuel en métropole : **2,30€** ; dans la zone Outre-mer 1 : **2,08€** ; dans la zone Outre-mer 2 : **1,92€**.

### Présentation du numéro

Le numéro de la personne qui vous appelle s'affiche sur l'écran de votre téléphone (hors appels émis en mode secret).

Abonnement mensuel en métropole : **1,50€** ; dans la zone Outre-mer 1 : **1,36€** ; dans la zone outre-mer 2 : **1,25€**.

### Signal d'appel

Ce service vous permet d'être informé par un signal sonore d'un nouvel appel alors que vous êtes déjà en communication, de prendre cet appel et d'alterner les correspondants.

Abonnement mensuel en métropole : **1,50€** ; dans la zone Outre-mer 1 : **1,36€** ; dans la zone Outre-mer 2 : **1,25€**.

### Stop secret

Ce service vous permet de filtrer et identifier les personnes dont les appels sont masqués avant même que votre téléphone ne sonne. Lorsqu'ils vous appellent, ils sont invités à donner leur nom. Votre téléphone sonne alors pour vous en informer et libre à vous de prendre leur appel. Si vous le refusez ou si vous êtes absent, ils sont informés de votre indisponibilité. Ce service est commercialisé uniquement en France métropolitaine. Le service Stop Secret est incompatible avec Blocage d'appels, Pass tonalités et Télésejour.

Abonnement : **1€/mois**

### Pack services tranquillité

Avec ce pack, vous bénéficiez de la présentation du nom, du signal d'appel et de stop secret. Disponible uniquement en France métropolitaine. Incompatible avec les offres Optimale et le service télésejour. Pour le descriptif des services, se référer aux options.

Abonnement : **4€/mois**

## Transfert d'appel

Le transfert d'appel vous permet de faire suivre vos appels reçus sur la ligne fixe Orange, vers une autre ligne téléphonique, fixe ou mobile, dont le numéro est en France métropolitaine ou dans la zone Outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon).

Abonnement mensuel : **1,50 €** en métropole ;

**1,36 €** dans la zone Outre-mer 1 ; **1,25 €** dans la zone Outre-mer 2.

Coût de l'activation : **0,11 €** en métropole ; **0,10 €** dans la zone Outre-mer 1 et **0,092 €** dans la zone Outre-mer 2.

Désactivation : **gratuite**.

Vous pouvez programmer vos transferts d'appels via le 3000 (service et appel gratuits).

Pour souscrire à l'option Transfert d'appel international, pour faire suivre les appels reçus en France métropolitaine ou dans la zone Outre-mer vers un numéro à l'étranger (sauf depuis Saint-Pierre-et-Miquelon) : demande d'activation nécessaire auprès de votre Service Clients.

Les communications transférées sont à la charge du client. Elles bénéficient des réductions tarifaires souscrites auprès d'Orange. Les appels en provenance de l'étranger ne peuvent être transférés vers l'étranger.

## Le secret appel par appel et le secret permanent

Pour éviter l'affichage de votre numéro sur le terminal de la personne que vous appelez, vous pouvez demander le secret permanent en appelant le Service Clients.

**Services gratuits**

## Sélection modulable d'appel

La Sélection modulable d'appel vous permet de limiter l'usage de votre ligne par le choix d'une option correspondant au niveau de restriction souhaité. Pour souscrire au service et choisir parmi les 7 options proposées, appelez le 3000 (service et appel gratuits).

**Abonnement, mise en service, utilisation : gratuit**

## Télésejour

Ce service est disponible en métropole et dans la zone outre-mer (à l'exclusion de Mayotte). Il vous permet de maîtriser l'utilisation de votre ligne téléphonique lorsque vous mettez votre maison ou votre appartement en location. Votre locataire peut ainsi recevoir toutes ses communications, appeler les numéros d'urgence ou gratuits, appeler avec des tickets téléphone (ou autre carte téléphonique) et accéder à internet s'il dispose d'un ordinateur portable.

	Zone Métropole	Zone Outre-mer 1	Zone Outre-mer 2
Frais de mise en service	15,12 €	13,71 €	12,64 €
Abonnement mensuel	3,78 €	3,43 €	3,16 €

## Maintien du numéro

Le maintien du numéro vous offre la possibilité lors d'un déménagement à l'intérieur de la même Zone de Numérotation Elémentaire\*, de conserver le même numéro de téléphone. La tarification du service est liée à la technologie utilisée sur la nouvelle installation téléphonique. Sur lignes analogique isolées : **25 €** par numéro maintenu en métropole ; **22,68 €** pour la zone Outre-mer 1 et **20,90 €** pour la zone Outre-mer 2.

\* Le détail de la zone de Numérotation Elémentaire est disponible sur appel au Service Clients. Ne concerne que les numéros de téléphone fixes géographiques. Service fourni à la demande, sous réserve de disponibilités et de compatibilités techniques et de la souscription d'un contrat téléphonique Orange à la nouvelle adresse.

## Annonce du nouveau numéro

Un message vocal, standard ou personnalisé, communique vos nouvelles coordonnées téléphoniques, pendant la durée choisie, à tous ceux qui vous appellent sur votre ancien numéro de téléphone. Ce service est incompatible avec le service Maintien du numéro.

Trois possibilités offertes	France métropolitaine prix	Zone Outre-mer 1 prix	Zone Outre-mer 2 prix
2 mois	6 €	5,45 €	5,02 €
6 mois	18 €	16,33 €	15,05 €
12 mois	36 €	32,66 €	30,10 €

## Mémo appel

Avec Mémo appel, vous composez \*55\* puis votre heure de réveil en 4 chiffres et vous terminez votre saisie par #. Par exemple : \*55\*0600# pour vous réveiller à 6h.

Tarif par activation :

métropole : **0,56 €** ; zone Outre-mer 1 : **0,51 €** ; zone Outre-mer 2 : **0,47 €**

## L'horloge parlante 36 99

**3699** Service 1,50 €/appel + prix appel

Service de diffusion de l'heure légale française sur la base des horloges atomiques de l'Observatoire de Paris. La durée maximale de chaque communication est de 2 minutes. Depuis le 1/10/2015, le tarif est composé du prix du service + le prix d'un appel.

Au départ de France métropolitaine*	
Depuis une ligne fixe Orange	1,50 €

\* Les tarifs au départ de la Martinique, de la Guadeloupe, de la Réunion, de la Guyane et de Mayotte sont disponibles auprès du Service Clients.

## Service inclus dans les offres voix fibre et voix IP

Accès à des solutions de paiement qui permettent l'achat de produits ou services y compris de tiers et leur facturation sur la facture Orange. Désactivation possible pour internet+ (cf. conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange).

## Les services

### pour ligne fixe voix IP ou fibre

## Les services inclus dans votre offre

### Messagerie vocale

Ce service est accessible par le 3103 (Service et appel gratuits).

### Renvoi d'appel

Le renvoi d'appel vous permet de faire suivre vos appels reçus sur la ligne fixe Orange, vers une autre ligne téléphonique, fixe ou mobile. Ce service est paramétrable sur le portail vocal 800 (Service et appel gratuits).

### Présentation du numéro appelant

Le numéro de la personne qui vous appelle s'affiche sur l'écran de votre téléphone (hors appels émis en mode secret).

### Filtrage des appels sortants

Ce service permet de contrôler les appels émis depuis votre ligne fixe. Plusieurs listes de restrictions sont disponibles et cumulables : les mobiles de métropole, les fixes des DOM, les mobiles des DOM, les mobiles et les fixes à l'international et Mayotte et Saint Pierre et Miquelon, les numéros surtaxés. Ce service est paramétrable sur le portail vocal 800 (Service et appel gratuits).

### Secret appel par appel et secret permanent

Pour éviter l'affichage de votre numéro sur le terminal de la personne que vous appelez. Pour le secret appel par appel, précédez le numéro de téléphone que vous appelez de « 831 ». Le secret permanent se paramètre sur le portail vocal 800 (Service et appel gratuits).

### Le 3131

Le 3131 vous indique le numéro de la dernière personne qui a essayé de vous joindre ainsi que la date et l'heure de son appel. Pour rappeler le correspondant, appuyez sur la touche 5 de votre téléphone. Les communications établies avec le service 3131 sont facturées aux prix habituels.

## Les autres services disponibles

### Stop secret

Ce service vous permet de filtrer et identifier les personnes dont les appels sont masqués avant même que votre téléphone ne sonne. Lorsqu'elles vous appellent, elles sont invitées à donner leur nom. Votre téléphone sonne alors pour vous en informer et libre à vous de prendre leur appel. Si vous le refusez ou si vous êtes absent, elles sont informées de votre indisponibilité.

**Abonnement : 2 €/mois**

## Présentation du nom

Le nom, le prénom et le numéro de téléphone de la personne qui vous appelle s'affichent sur l'écran de votre téléphone (hors appels émis en mode secret). Les coordonnées présentées sont issues de la base des abonnés à la téléphonie fixe et à la téléphonie par internet Orange. Seul le numéro s'affiche pour certains appels : ceux reçus de l'étranger, ceux de personnes en liste rouge ou en liste d'opposition aux services de recherche inversée.

**Abonnement : 2,30 €/mois**

## Signal d'appel

Ce service vous permet d'être informé par un signal sonore d'un nouvel appel alors que vous êtes déjà en communication, de prendre cet appel et d'alterner les correspondants.

**Abonnement : 1,50 €/mois**

## Annuaire

**Droits dont peuvent bénéficier gratuitement les abonnés en matière de protection de leurs coordonnées dans les annuaires universels.**

## Liste anti-prospection

La liste anti-prospection permet à tout abonné ou utilisateur de s'opposer à la commercialisation de ses coordonnées figurant dans les annuaires à des fins de démarchage commercial, soit par voie postale, soit par voie de communication électronique.

## Liste anti-recherche inversée

La Liste anti-recherche inversée permet à tout abonné ou utilisateur de s'opposer à toute recherche et restitution de ses coordonnées à partir de son numéro de téléphonie fixe, internet (VoIP) ou mobile.

## Liste rouge

La Liste Rouge permet à tout abonné ou utilisateur de s'opposer à ce que ses coordonnées :

- paraissent dans les annuaires imprimés et électroniques, ou soient communiqués par les opérateurs de centres de renseignements ;

Cette protection inclut automatiquement la non-utilisation de ses coordonnées :

- pour la recherche inversée à partir de son numéro de téléphone ;
- pour des opérations de prospection commerciale (marketing direct). Pour des raisons de protection de la vie humaine, les appels vers le 15, 17 et 18 donneront toujours lieu à l'identification des coordonnées.

## Liste « initiale prénom »

La Liste « initiale prénom » permet à tout abonné ou utilisateur de protéger ses coordonnées en faisant paraître uniquement l'initiale de son prénom à la suite de son nom patronymique (sauf cas d'homonymie).

## Liste « adresse partielle »

La Liste « adresse partielle » permet à tout abonné ou utilisateur de ne pas faire paraître son adresse complète, sauf pour les personnes dont l'activité consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs.

Zone Outre-mer 1 : Martinique, Guadeloupe, Réunion (TVA à 8,5%).  
Zone Outre-mer 2 : Guyane, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (TVA à 0%).



## Gérer son compte

### Le suivi de votre consommation par téléphone

En composant le 3000 (service et appel gratuits) et en disant « suivi conso », vous avez accès au suivi de vos communications depuis votre dernière facture. Ce service est gratuit et ne nécessite aucune inscription.

### Le suivi consommation et la gestion de votre ligne sur internet

#### Gérer votre ligne fixe par internet

La rubrique fixe de l'espace client Orange permet à tout internaute ayant au moins une ligne fixe Orange de gérer l'ensemble des lignes\* de son choix. Vous choisissez vous-même votre identifiant et votre mot de passe et avez accès aux services suivants :

- modifier les services de votre ligne,
- suivre la consommation de votre forfait,
- adapter votre forfait à vos besoins,
- souscrire à de nouveaux services ou options tarifaires,
- suivre votre consommation hors forfait,
- recevoir votre Facture sur le Net,
- payer votre facture.

Service gratuit hors frais de connexion à internet. Inscription et consultation à partir du site orange > espace client.

\* À l'exception des lignes groupées sous un même numéro.

## La facture

### La Facture sur le Net

La Facture sur le Net vous permet de recevoir votre facture directement par internet dans votre espace client Orange, au lieu de la recevoir par courrier postal. Un e-mail vous avertit de sa mise à disposition. Pour disposer d'un justificatif, il suffit d'imprimer la facture. Elle reste accessible en ligne pendant un an. Le paiement de la facture s'effectue uniquement par prélèvement automatique. Vous avez le choix d'une facture électronique mensuelle ou bimestrielle (sauf si vous détenez une offre associée à la facture mensuelle). Le service est réservé aux abonnés d'Orange dont la ligne est installée en France métropolitaine ou dans la zone Outre-mer, personnes physiques non assujetties à la TVA. Service gratuit (hors frais de connexion à internet), réservé aux clients résidentiels. Inscription sur orange.fr > boutique > fixe > services du fixe ou par appel au Service Clients.

### La facture détaillée

Elle vous permet de connaître le détail des communications passées à partir de la ligne téléphonique. Elle est envoyée avec la facture, format papier ou sur le Net. La facture détaillée existe en 2 versions : avec les 6 premiers chiffres des numéros appelés, ou numéros entiers à 10 chiffres (sur demande écrite uniquement). Service gratuit, disponible sur demande (boutique Orange, le 3000 (service et appel gratuits), appel au Service Clients.

### La facture traduite en braille ou en larges caractères

Elle est envoyée avec la facture habituelle aux personnes non voyantes ou malvoyantes qui souhaitent suivre leur facture elles-mêmes. La totalité de la facture est traduite, sauf la facture

détaillée (détail des communications). Service gratuit, disponible sur demande et sur présentation de pièces justificatives du niveau de perte d'acuité visuelle.

### Le prélèvement

Le prélèvement automatique sur un compte bancaire est une solution pratique pour payer votre facture. Le prélèvement automatique garantit de payer sans retard, sans courrier, sans démarche. Le service est gratuit (sauf frais éventuels appliqués par la banque). La maîtrise du paiement reste totale : si nécessaire, le prélèvement peut être suspendu en s'adressant au Service Clients.

### Le titre interbancaire de paiement TIP

Le TIP remplace le chèque. Pour payer, il suffit de dater le TIP, de le signer et de l'envoyer dans l'enveloppe jointe à la facture sans oublier de l'affranchir. Il est systématiquement joint à votre facture si vous n'avez pas choisi le prélèvement automatique. S'il comporte la mention « joindre un RIB ou un RIP » (pour un premier paiement par TIP), ou si les coordonnées de votre compte bancaire ont changé, il est nécessaire de joindre à l'envoi le Relevé d'Identité Bancaire ou de Caisse d'Épargne correspondant. Le paiement doit parvenir à Orange avant la date limite indiquée sur la facture.

### La carte bancaire

Grâce à votre carte bancaire, si votre facture comporte un TIP, vous pouvez régler votre facture en ligne instantanément, par téléphone ou sur internet. Aucune inscription préalable n'est nécessaire. Ce paiement est totalement sécurisé. La saisie des informations qui figurent sur la carte (numéros apparents) déclenche les contrôles de garantie du paiement. Vous n'avez qu'à saisir le montant à payer exact qui figure sur votre facture et sa référence. Les accès sont les suivants :

- par téléphone à partir d'une ligne fixe :
- composez le 3000 (service et appel gratuits) (et votre code personnel si vous n'appelez pas de votre ligne fixe), appel gratuit et dites « payer ma facture »,
- composez le 08 91 67 3000\*. Ce numéro est également accessible depuis l'international,
- composez le 08 92 70 28 81\* depuis les zones Outre-mer 1 et 2.
- par internet, connectez-vous à orange.fr > assistance > fixe Gratuit, hors frais de connexion internet.

\* Pour connaître le tarif de ces numéros, merci de consulter <http://infosva.org>.

### Date de paiement et conséquences d'un retard de paiement

Le paiement est exigible dès réception de la facture. La date limite de paiement indiquée sur la facture est la date à laquelle le paiement doit être parvenu à Orange. Le non-respect de cette date donne lieu à l'application de frais de retard (majoration de 3 fois le taux de l'intérêt légal, appliquée par périodes de 15 jours indivisibles, calculée sur le montant des sommes dues hors taxes). En cas de non-paiement, Orange peut suspendre tout ou partie de ses prestations puis résilier le contrat. Le paiement de l'abonnement reste dû pendant la période de suspension des prestations.

## Conditions générales d'abonnement au service téléphonique fixe

Ces conditions générales d'abonnement y compris leurs annexes, les éventuelles conditions spécifiques, la fiche tarifaire (ci-avant « Les Tarifs du Fixe ») et le catalogue des prestations Réseau (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 métropolitaine 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. 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.

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



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

### 11.3 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.

### 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

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois fois 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.

#### 13.2 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 ladite mise en demeure. 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 restée sans effet et appliquer les dispositions prévues à l'article « Suspension - Résiliations du Contrat » en cas de non-paiement par le Client dans un délai de trente-trois (33) jours à compter de la date limite de paiement.

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 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, sans pénalités et sans droit de dédommagement.

## ARTICLE 17 - Suspension - Résiliation 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 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.

### 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 National 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 ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) 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 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 LIEUSAINT**

Les frais de retour des éventuels Équipements Orange sont à la charge du Client. Orange rembourse 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 qui 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 marchands. 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 l'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 ce cas 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 associée(s). 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'acquiescement 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.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs des sites [pro.orange.fr](http://pro.orange.fr), [orange.fr](http://orange.fr) et [orange.com](http://orange.com).

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une 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

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

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifiant.
- Gérer la commande.
- Gérer le matériel.
- Facturer et encaisser les paiements.
- Assurer le Service Après-Vente.
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat.
- Traiter les résiliations.
- Traiter les réclamations.
- Gérer les communications écrites sortantes.
- Recouvrer les factures.
- Gérer les contentieux.
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées.
- Stocker des données client ou des utilisateurs.
- Proposer des services d'authentification.
- Opérer le réseau.
- Opérer les services.

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.

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

- Organiser des opérations de marketing direct.
- Organiser des animations commerciales.
- Organiser des jeux concours.
- Analyser les usages des services pour faire des propositions au client.
- Sonder les clients.
- Améliorer les offres et la relation client.
- Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire.
- Assurer la sécurité des plateformes et services.
- Préparer le déploiement du réseau.
- Déployer et opérer le réseau.
- Déployer et opérer les services.

- Lutte contre la fraude.

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

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

- Conserver les données requises pour être mesure de répondre aux obligations légales.
- Gérer les demandes de communication de données des autorités habilitées.
- Gérer les demandes d'interceptions.

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 des 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 elle est 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...
- Données de localisation.

### 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 pour 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 adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-Unis d'Amérique, ou 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 - 10 000 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'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat 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.

A 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.



pour choisir vos offres

## Service Clients

**3900** Service gratuit  
+ prix appel

Le service est gratuit et 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 votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

## service vocal 24h/24

**3000** Service & appel  
gratuits

**orange.fr** > boutique > fixe

Coût d'une connexion à internet selon tarification de votre fournisseur d'accès internet.

Orange SA  
au capital de 10 640 226 396 €,  
78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris  
380 129 866 RCS Paris

