

Conditions générales des offres Livebox Antilles-Guyane

Bienvenue chez Orange

Madame, Monsieur,

Vous vous apprêtez à signer votre Contrat d'abonnement à une Offre Livebox avec Orange. Nos vendeurs et nos conseillers Clients sont à votre disposition pour répondre à vos questions. Nous souhaitons cependant vous apporter un éclairage rapide sur le contenu du Contrat d'Orange, opérateur de communications électroniques, en listant ci-dessous les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute confiance.

Que vous propose le contrat Orange ?

En étant domicilié aux Antilles-Guyane françaises dans les Zones de couverture, Orange met à votre disposition pour vos besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, un accès Internet, la TV d'Orange et la téléphonie par Internet via la ligne VoIP, à l'adresse d'installation que vous avez indiquée lors de votre souscription.

Vous êtes informé que la Fibre n'est pas compatible avec l'ensemble des Services nécessitant une ligne téléphonique analogique Orange comme par exemple : des Services de téléalarme, télésurveillance.

Comment souscrire un contrat Orange ?

À la souscription, vous vous munirez de l'original de votre pièce d'identité en cours de validité, d'un chèque ou d'une carte bancaire et d'un RIB à votre nom. En fonction de votre situation, un dépôt de garantie, un justificatif de domicile ou d'autres pièces pourront vous être demandés (voir l'article « souscription du contrat »).

Votre durée d'engagement

Votre Contrat prend effet le jour de la mise en Service de votre ligne (voir l'article « Mise en Service »). Il est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon l'Offre que vous avez souscrite. Cependant, vous pouvez mettre fin à tout moment à votre Contrat Orange par simple appel à votre Service Clients. Dans ce cas le paiement des éventuelles redevances reste dû jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement initiale, sauf en cas de résiliation pour motif légitime. La résiliation prend alors effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de votre demande. Dans l'intervalle, vous restez redevable de votre abonnement, ainsi que des communications passées (voir l'article « Résiliation à l'initiative du Client »).

Comment payer votre facture Orange ?

Chaque mois vous recevrez une facture que vous réglerez via l'un des moyens de paiement proposés lors de la souscription ou en cours de Contrat. Si vous souhaitez une facture détaillée, elle vous sera adressée gratuitement sur simple

demande sur l'Espace Client ou à votre Service Clients.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture, votre ligne pourra être suspendue jusqu'à régularisation de votre situation dans les délais impartis (voir articles « Suspension » et « Résiliation » suivants).

Comment contacter le Service Clients Orange ?

À tout moment, si vous avez des questions sur votre abonnement, le SAV, vos factures..., le Service Clients Orange est à votre disposition par téléphone ou depuis la rubrique « Assistance », disponibles sur www.caraibe.orange.fr (voir article Service Clients Commercial et Technique - Assistance, SAV, Réclamation - suivant).

Pour les abonnés Orange, le Service Clients est accessible au 3900 (service gratuit + prix appel). Le Service est gratuit et l'appel est facturé 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. Le temps d'attente annoncé lors de votre appel est un temps estimatif dépendant du nombre et de la durée des appels vers votre Service Clients.

Informations diverses

Obligations légales contre le piratage :

Conformément à l'article 5 de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, vous êtes informés des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des Services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé ». Vous êtes informés de ce que votre responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle. En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut vous rappeler le contenu de l'obligation, vous mettre en demeure de la respecter et vous fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être

mis à votre disposition vous permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition par Orange.

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

Logiciels open source

Vous pouvez consulter la liste des logiciels open source utilisés dans le cadre du Service, leur licence et télécharger leur code source sur le site web : opensource.orange.com. Vous pourrez accéder à l'ensemble de ces informations pour chaque version d'un logiciel concerné mis à disposition via l'Équipement, 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 l'Équipement. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels, vous devrez prendre connaissance des termes et conditions associés et les accepter. Vous reconnaissez que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

Avertissement produits du tabac manufacturé

Conformément à l'article 6 de la Loi pour la confiance en l'économie numérique (LCEN), vous êtes informés de l'interdiction de procéder en France métropolitaine et dans les départements d'Outre-mer à des opérations de vente à distance, d'acquisition, d'introduction en provenance d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'importation en provenance de pays tiers de produits du tabac manufacturé dans le cadre d'une vente à distance. La violation de cette interdiction est légalement sanctionnée.

Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'Abonnement ci-après que nous vous invitons à lire attentivement et qui détaillent les conditions de votre relation contractuelle avec Orange.

Conditions générales des offres Livebox Antilles-Guyane

Article 1. Définitions

Les termes ci-après ont la signification suivante :

- **Client** : personne physique, domiciliée aux Antilles-Guyane françaises dans les Zones de couverture à l'adresse d'installation fournie lors de la souscription à l'Offre pour ses besoins propres et pour un usage strictement personnel et privé.
- **Contrat** : désigne les présentes Conditions Générales d'Abonnement et ses annexes, le formulaire ou conditions particulières de souscription de l'Offre. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et remis au Client à l'occasion de sa souscription. Si une quelconque des stipulations du Contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres.
- **Équipement** : produit spécifique et compatible avec le Service proposé par Orange comprenant la Livebox, le décodeur TV, le cas échéant le boîtier Fibre optique (ONT).
- **Fibre** : support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques.
- **Offre** : Offre commerciale souscrite par le Client.
- **Service** : ensemble des Services fournis par Orange au Client dans le cadre de son Offre.
- **Zones de couverture** : zones géographiques aux Antilles-Guyane françaises au sein desquelles l'Offre est disponible techniquement et commercialement.

Article 2. Souscription du contrat

Le Client doit présenter les documents justificatifs suivants lors de la souscription :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'État français ou carte d'identité de l'Union européenne en cours de validité, passeport en cours de validité, carte de résident délivrée par l'État français ou carte de séjour délivrée par l'État français en cours de validité) ;
- à des fins de lutte contre la fraude, un relevé d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire de l'Offre ;
- un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives.

En cas de souscription à distance, le Client doit transmettre à Orange, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de conclusion du Contrat les copies recto verso des pièces justificatives mentionnées ci-dessus et le cas échéant, si cela est demandé :

- un exemplaire du Contrat dûment rempli et signé ;
- et le mandat de prélèvement SEPA si ce mode de paiement est choisi par le Client.

En cas de non-renvoi des pièces justificatives par le Client, Orange suspendra puis résiliera le Contrat huit (8) jours après avoir relancé le Client, et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. La redevance d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de cette éventuelle résiliation.

Le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande.

Dans cette hypothèse, les Équipements doivent être retournés dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

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

Les frais de retour des Équipements sont à la charge du Client. En cas de non-restitution, l'article Restitution des Équipements s'applique. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement et communications non incluses) effectués pendant le délai de rétractation.

Article 3. Dépôt de garantie

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

- le Client est sans justificatif de domicile fixe à son nom sur le territoire français. Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du justificatif ;
- le titre de séjour présenté mentionne une adresse différente de celle figurant sur le justificatif de domicile fixe (la loi française oblige les possesseurs d'un titre de séjour à déclarer tout changement d'adresse dans les huit (8) jours à la Préfecture qui effectue immédiatement la rectification sur ce titre). Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du titre de séjour mis à jour ;
- le Client ne peut produire ni chèque ni relevé d'identité bancaire ou postal à son nom, ou relève d'un établissement financier d'un pays ne faisant pas partie de la zone SEPA ;
- le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès d'Orange ou la souscription à ce dernier date de moins de soixante (60) jours ;
- le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique au profit d'Orange ;
- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et il reste redevable d'un impayé à ce titre ;

- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et a vu ce contrat résilié pour n'avoir pas renvoyé les justificatifs demandés par l'opérateur ;
- le Client est inscrit au fichier des impayés Orange Internet ;
- le Client souhaite payer au moyen d'un compte bancaire prépayé. Dans ces 7 derniers cas, le dépôt de garantie sera restitué au Client sur sa demande si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. La restitution interviendra dans les dix (10) jours suivant la demande du Client.

Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande d'Orange, le Contrat prend fin à cette même date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

La somme déposée ne porte aucun intérêt. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par virement ou par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client.

Article 4. Prérequis au raccordement

L'accès au Service nécessite que le domicile du Client se situe dans une Zone de couverture. En Zone de couverture, le raccordement au Réseau d'Orange peut être nécessaire. Dans ce cas, Orange réalise une étude de faisabilité.

Article 5. Raccordement et installation

5.1 Équipement

Orange détermine les conditions techniques et propose au Client un raccordement aérien ou souterrain. Le raccordement est réalisé via l'utilisation par Orange dans la mesure du possible des gaines techniques existantes, dont le Client assure une mise à disposition le jour du rendez-vous avec le technicien, permettant le raccordement jusqu'au point de terminaison.

S'agissant du xDSL, un paiement des frais de construction indiqués dans le catalogue des prix d'Orange disponible sur Internet sera nécessaire.

Dans certains cas, afin de pouvoir raccorder le domicile du Client au Réseau, une adduction en domaine privé peut être nécessaire. Dans cette hypothèse, il appartient au Client de mettre à disposition d'Orange cette adduction afin que celle-ci soit exploitable. À défaut, si des travaux préalables sont nécessaires, il appartient au Client de les réaliser à ses frais.

Si lors du déplacement du technicien, ce dernier est dans l'incapacité de réaliser le raccordement car les travaux préalables n'ont pas été réalisés par le Client ou que les gaines n'ont pas été mises à disposition, un montant de : 107,60 € TTC en Guadeloupe et Martinique et de 99,17 € TTC en Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy correspondant au coût

du déplacement du technicien sera facturé au Client.

Le raccordement du domicile comprend :

- si nécessaire le déplacement du technicien ;
- si nécessaire la pose d'une prise terminale au domicile du Client ;
- la connexion du domicile au Réseau Orange ;
- un test de bon fonctionnement de la ligne.

En cas de déplacement d'un technicien, le raccordement est formalisé par un document co-signé par le Client et Orange.

En cas d'impossibilité technique ou administrative pour réaliser le raccordement, le Contrat sera résilié de plein droit sans frais.

5.2 Installation

Lorsqu'un rendez-vous avec un technicien est nécessaire, le Client s'engage à permettre l'accès à son domicile et, le cas échéant, aux parties communes et obtient au préalable l'ensemble des éventuelles autorisations nécessaires. Le rendez-vous intervient dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la souscription au Service. Le Client peut modifier ou annuler la date via l'Espace Client ou en contactant le Service Clients. En cas d'absence du Client à un rendez-vous ou lorsque le Client annule le rendez-vous dans les quatre (4) heures ouvrables (du lundi au vendredi de 8h 00 à 18h00) précédant l'heure effective du rendez-vous, une pénalité d'un montant de : 107,60 € TTC en Guadeloupe et Martinique et de 99,17 € TTC en Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy correspondant au prix d'un déplacement sera facturée au Client, sauf en cas d'absence pour motif légitime.

En cas de non-respect par Orange de la date de rendez-vous de service et d'installation lors d'une procédure de Portage ou de changement de fournisseur, une indemnité sera versée au Client sur demande, sauf cas de cause étrangère ou du fait du Client ou de report de rendez-vous au moins 4h avant le rendez-vous ou d'annulation préalable de rendez-vous. Cette indemnité correspond au cinquième du prix mensuel mentionné dans la documentation tarifaire de l'abonnement internet au service souscrit par le Client par jour de retard calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client ou jusqu'à ce qu'Orange l'informe de l'impossibilité technique ou administrative pour réaliser le raccordement.

Si le Client et Orange ne parviennent pas dans le délai de trois (3) mois à fixer une date de rendez-vous à compter de la date de souscription, le Contrat est résilié de plein droit.

Article 6. Équipements

6.1 Prérequis matériel

Pour accéder au Service, le Client doit disposer des matériels compatibles dont

les caractéristiques recommandées sont les suivantes :

- un PC ou un Mac processeur 2 GHz multi-core ou 3 GHz mono-core à 64 bits avec 2 Go de mémoire vive minimum ;
- une carte Réseau Ethernet et un câble Réseau compatibles avec les débits proposés dans le cadre de l'Offre choisie ;
- un système d'exploitation installé : Windows 7 ou Mac OS X 10.8 ou supérieur ;
- un navigateur Internet à jour installé.

6.2. Mise à disposition ou location des Équipements

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par Orange selon la documentation tarifaire en vigueur.

Ces Équipements restent en toute hypothèse la propriété d'Orange.

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. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements.

En cas de vol, perte ou détérioration subis par les Équipements, le Client devra payer à Orange les sommes détaillées à l'article « Restitution des Équipements » ci-après.

Dans le cas où le Client souhaiterait échanger son Équipement, les modalités d'échange sont disponibles en point de vente et sur www.carai.be.orange.fr > assistance, des frais d'échange pourront être facturés.

Il peut s'avérer que des Équipements fournis par Orange doivent être remplacés au cours du Contrat afin de maintenir ou d'optimiser la qualité du Service. Orange mettra en place les moyens adaptés afin de remplacer ces Équipements à charge pour le Client de faire en sorte de permettre ce remplacement. À défaut, Orange ne pourra garantir un quelconque niveau de qualité de Service.

En cas de dysfonctionnement des Équipements non imputable au Client, Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera l'assistance technique par téléphone. Orange invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre.

6.3 Restitution des Équipements

En cas de changement d'Équipement, 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), ou en cas de résiliation du Contrat, le Client restitue l(es) Équipement(s) concerné(s) complet(s) (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement dans les conditions qui lui seront indiquées par Orange.

À réception des Équipements par 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 ou d'Offre (ou d'Option) qui ne nécessite plus l'utilisation des Équipements, et après l'envoi d'une mise en demeure, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, le Client sera redevable selon le cas pour retard de restitution de :

- une somme de cent euros (100 €)/ Équipement mis à disposition pour la Livebox, l'enregistreur, le boîtier Fibre optique, le répéteur Wifi ou l'Airbox 4G ;
- une somme de deux cents euros (200 €) pour le décodeur.

Dans l'hypothèse d'une résiliation avec restitution des Équipements, le Client ayant versé un dépôt de garantie pour le décodeur se verra rembourser (soit par chèque, soit par virement bancaire) dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution complète et en bon état du décodeur. À défaut, le dépôt de garantie sera conservé en déduction du montant susceptible d'être facturé ci-dessous.

En cas de retour d'un Équipement en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, le Client devra indemniser Orange en s'acquittant d'une somme :

- d'un montant équivalent aux coûts de réparation dans la limite de cent euros (100 €) pour la Livebox, l'enregistreur, le boîtier Fibre optique, le répéteur Wifi ou l'Airbox 4G ;
- d'un montant de deux cents euros (200 €) pour le décodeur.

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

Article 7. Mise en service

Suivant la souscription, l'accès au Service nécessite le raccordement du logement au Réseau par Orange et le branchement des Équipements par le Client. Le Client doit procéder à ce branchement dès que le raccordement est intervenu.

Les redevances mensuelles d'abonnement et les éventuels frais de raccordement seront facturés à compter de la mise en Service de l'Offre.

En fonction de la technologie, la mise en Service intervient selon les modalités suivantes :

7.1 Mise en Service de la Fibre

La mise en Service intervient dès la connexion effective de la ligne du Client au Réseau. Par dérogation, en cas de changement de technologie xDSL vers la Fibre : la mise en Service intervient à partir du branchement des Équipements ou au plus tard trente (30) jours après la connexion effective de la ligne du domicile au Réseau Fibre.

Dans le cas où le logement est déjà raccordé, Orange vérifie l'éligibilité de la ligne au Service. En cas d'éligibilité, la mise en Service intervient alors à compter du branchement des Équipements par le Client.

7.2 Mise en Service du xDSL

La mise en Service intervient dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de souscription et sous réserve de raccordement. Le dépassement de ce délai ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en Service maximale et la date de mise en Service effective hors survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client. Par dérogation, en cas de changement de technologie ADSL vers le VDSL : la mise en Service intervient à partir du branchement des Équipements ou au plus tard trente (30) jours après la connexion effective de la ligne du domicile au Réseau Fibre. Dans le cas où le logement est déjà raccordé, Orange vérifie l'éligibilité de la ligne au Service. En cas d'éligibilité, la mise en Service intervient alors à compter de la connexion effective de la ligne du Client au Réseau.

7.3 Indisponibilité

En cas de problème de raccordement ou d'indisponibilité du Service non identifié par Orange, le Client en informe Orange dans un délai de quinze (15) jours. Les deux parties s'efforceront d'identifier la cause et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines à compter du moment où la mise en Service devait intervenir, le Client ne peut toujours pas accéder au Service, les parties peuvent résilier le Contrat sans frais sous réserve des modalités prévues à l'article « Restitution des Équipements ». Le Client contactera à cette fin le Service Clients ou Orange en informera le Client selon la situation.

Dans tous les cas d'impossibilité de raccordement à la Fibre, un changement vers une Offre xDSL de la même gamme pourra intervenir avec l'accord du Client.

Si le Client était déjà un Client Orange, l'Offre initiale sera conservée, sous réserve de disponibilité.

Article 8. Description du service

Le Service comprend :

- un Service d'accès à Internet ;
- un Service de téléphonie ;
- le Service de la TV d'Orange.

8.1 Le Service d'accès à Internet

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au Réseau Internet via la technologie de la Fibre optique ou via la technologie xDSL au débit technique accessible à l'adresse de raccordement du Client.

Orange attire l'attention du Client sur les points suivants :

- le temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs composant le Réseau qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange ;
- le partage de l'accès Internet, dans le cadre de la technologie wifi, peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse de débit et des problèmes de sécurité des données ;
- les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client doit prendre toute précaution utile pour d'une part protéger ses droits le cas échéant et d'autre part ne pas contrevenir aux droits de tiers ou à la loi afin de ne pas engager sa responsabilité ;
- Orange invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le Réseau Internet et/ou d'éventuelles intrusions ;
- Orange met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le Réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Des outils sont mis à disposition des Clients par Orange afin de restreindre l'accès à certains Services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles sur www.caraibe.orange.fr > assistance. Par ailleurs, Orange recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages. Enfin, Orange met à disposition du Client des informations aidant ce dernier à prendre d'autres mesures afin de se protéger sur www.caraibe.orange.fr > assistance.

Orange met à disposition du Client un Service de messagerie électronique.

Orange attribue à ce titre à chaque Client une adresse de courrier électronique. La Boîte aux lettres attribuée est à usage exclusif du Client dans un cadre familial et privé. Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de sa propre Boîte aux lettres. Elle ne peut en aucun cas être louée ou cédée à titre gratuit ou payant.

La Boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement au Service constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Les parties conviennent qu'Orange envoie sur cette adresse électronique principale toutes les informations relatives à son Offre et notamment toutes les informations contractuelles ainsi que la notification de la mise à disposition de la facture sauf si Orange et le Client ont convenu d'utiliser une autre adresse de messagerie communiquée par le Client. Par conséquent, le Client s'engage à consulter régulièrement cette Boîte aux

lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par Orange.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux Boîtes aux lettres électroniques est disponible à tout moment sur www.caraibe.orange.fr > assistance. L'accès au Service des Boîtes aux lettres électroniques est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie Internet Orange disponibles en ligne sur le Service de messagerie et que le Client accepte.

8.2 Le Service de téléphonie en VoIP

8.2.1 Numéro de téléphone

Lors de la souscription à l'Offre, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone. Ce numéro de téléphone dont le Client a l'usage ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle. Ce numéro n'est pas attribué de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

8.2.2 Annuaire

Lors de la souscription à l'Offre, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au Service de téléphonie par Internet Orange. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses données personnelles, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales. Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'Union européenne. Le Client, en tant que titulaire de la ligne, garantit Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de ses inscriptions et/ou de celles des utilisateurs désignés dans la base de données des abonnés au Service de téléphonie Orange et reste seul responsable de ces informations pour lesquelles il aura fourni l'ensemble des accords et justificatifs demandés.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut sous sa responsabilité, demander l'inscription des coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service, à la place de ses propres coordonnées, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord express et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il fournisse les justificatifs demandés par Orange. Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et communiqués par les Services de renseignements (Liste Rouge).

À défaut d'opposition expresse du Client, leur publication est automatique. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses données. Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et Services de renseignements ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie (liste initiale prénom) ;
- à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange (liste anti-prospection) ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone (liste anti-recherche inversée).

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

8.2.3 « Le Téléphone par Internet » est proposé en branchant directement son téléphone compatible sur sa Livebox et nécessite que la connexion au Service soit établie. À défaut, le Client ne pourra pas émettre/recevoir d'appels. Le Client reconnaît être informé que « Le Téléphone par Internet » est incompatible avec les Services de type données (fax...).

8.3 Le Service de TV d'Orange

Le Service TV d'Orange, sous réserve d'éligibilité technique, permet l'accès aux chaînes de télévision proposées par Orange ainsi qu'à des contenus supplémentaires payants. Il est détaillé à l'annexe Conditions de la TV d'Orange ci-après.

Article 9. Qualité de service

9.1 Disponibilité

Orange s'engage à assurer une disponibilité du Service d'accès à Internet supérieure ou égale à 97 %.

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

9.2 Spécificités relatives aux débits

Le débit descendant (appelé aussi download) est le flux de données que le Client reçoit sur ses matériels. Il participe à la rapidité à laquelle le Client accède à Internet et télécharge des fichiers. Le débit montant (appelé aussi upload) est le flux de données que le Client envoie depuis ses propres matériels vers Internet.

Le débit descendant minimum garanti accessible pour les Offres d'accès est de 512 Kbit/s. Les débits varient en fonction des capacités des Réseaux, des spécificités techniques et de la configuration des matériels du Client (ordinateur, carte Réseau, système d'exploitation et logiciel(s) installé(s)...) et principalement pour le xDSL, de l'usage cumulé de plusieurs Services/applications simultanément sur les matériels du Client et de la longueur de la ligne de son domicile par rapport aux installations d'Orange. Ces facteurs expliquent que les débits (minimum, normalement disponibles et maximum) au niveau du modem sont susceptibles d'être différents de ceux accessibles depuis les matériels du Client. Pour les technologies dont le débit varie significativement en fonction des caractéristiques du raccordement du consommateur (par exemple le xDSL), seul le débit indiqué sur la page information système du modem pourra être utilisé par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements d'Orange s'il est inférieur au débit minimum annoncé. Le non-respect de cet engagement au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une compensation d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le Client n'a pu bénéficier de ce débit minimum. Cette compensation n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange.

La capacité de débit et le taux de disponibilité sont mesurés sur la ligne du Client entre le modem Orange et le 1^{er} Équipement du Réseau d'Orange. Si le Client ressent une baisse des performances de son accès en matière de débits, il peut signaler au Service Clients d'Orange le non-respect des engagements de qualité de Service énoncés dans le présent article. Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de Service d'Orange pourront ouvrir droit à compensation.

9.3 Sécurité

Orange met en œuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver l'intégrité et la sécurité de son Réseau. Dans ce cadre, Orange est susceptible d'appliquer des mesures ayant une incidence sur la qualité des Services d'accès à l'Internet comme une réduction des débits.

9.4 Utilisation abusive du Service

Constituent notamment une utilisation abusive de tout ou partie du Service :

- toute utilisation ayant pour conséquence de réduire ou d'empêcher les usages résidentiels normaux des Services ;
- toute utilisation du Service à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple de partager les débits avec des personnes extérieures au foyer, ou d'utiliser l'Offre dans le cadre professionnel) ;

- toute utilisation susceptible de nuire à la qualité technique ou la sécurité globale des Services ;
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'envoi en masse de messages quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone.

Dans le cadre des Offres et en prévention des actes de fraude, les communications illimitées sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et trois (3) heures maximum par appel. Sont exclus des appels illimités le coût du Service des appels vers les numéros spéciaux, les appels vers les Services spéciaux nationaux et internationaux et les numéros satellitaires accessibles via une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Services spéciaux, renseignements...).

Un usage abusif est caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur le Service, ou à un usage détourné du Service, ou l'utilisation du Service comme solution de stockage.

Orange, dès lors qu'elle a connaissance d'un comportement abusif du Client se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement et ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres Clients et d'éviter toute perturbation sur le Service.

Dans les cas énoncés ci-dessus, Orange se réserve le droit de suspendre puis de résilier le Service dans les conditions décrites aux articles Suspension et Résiliation des présentes.

Article 10. Facturation et paiement

10.1 Facturation

Le Client autorise expressément Orange à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur son Espace Client pendant un délai de douze (12) mois. Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur son adresse électronique de contact. Une facture sur support papier peut être envoyée au Client s'il en fait la demande expresse sur **www.caraibe.orange.fr** ou depuis son Espace Client.

Le décompte des éléments de facturation établi par Orange et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Orange tient à la

disposition du Client tout élément justificatif de la facture. Ce qui précède n'interdit pas au Client, qui entendrait contester le décompte des éléments de facturation établi par Orange, d'apporter la preuve contraire, et ce, par tout moyen légalement admissible.

Le montant facturé pour le premier mois d'abonnement au Service, est calculé au prorata du nombre de jours suivant la mise en Service.

10.2 Paiement

10.2.1 La facture peut être réglée via les moyens de paiement proposés lors de la souscription ou en cours de vie du Contrat. Les sommes facturées sont payables à la date limite indiquée sur la facture.

Tout retard de paiement, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de sa réception, entraîne l'application de plein droit d'une majoration égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Cette majoration est calculée sur le montant hors taxe des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement.

10.2.2 En cas d'impayés des sommes facturées, les informations du Client qui y sont relatives sont conservées treize (13) mois en cas de régularisation de l'impayé ou jusqu'à cinquante-six (56) mois à défaut de régularisation. Ces délais courent à compter de la dernière date d'exigibilité s'agissant des informations relatives aux impayés.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut exercer son droit d'accès et de rectification en s'adressant à :

Orange Service Clients

**Gestion des Données Personnelles
33732 Bordeaux Cedex 9.**

10.3 Tiers payeur

Le Client peut désigner un tiers payeur qui recevra les factures et procédera à leur règlement. Dans ce cas, le Client demeure seul titulaire des droits et obligations au titre des présentes à l'égard d'Orange. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client reste responsable du paiement des factures.

10.4 Avance sur consommation

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

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

En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client, Orange pourra procéder à la suspension du Service. Cette avance sur consommation vient en déduction des

sommes dues et à venir du Client et sera remboursée le cas échéant, au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

10.5 Modification des tarifs

Les prix du Service pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire telle une variation du taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les prix pourront alors être modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation du taux.

Cette modification pourra intervenir dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. Dans cette hypothèse, le Client en sera informé un (1) mois avant.

Article 11. Maintien du numéro en cas de changement d'opérateur

Le Client dispose de la faculté 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 en annexe 1 des présentes.

Article 12. Déménagement

Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Offre, sous réserve de déménagement dans une Zone de couverture dans laquelle le Client est éligible aux Services et de poursuite par Orange de la commercialisation de l'Offre dont le Client est titulaire à la date du déménagement. En cas de déménagement du Client dans un logement éligible à la Fibre, le Client se verra proposer une Offre Internet sur la technologie Fibre, dans le respect des éventuels délais réglementaires. Sous réserve d'y avoir expressément consenti, le Client bénéficiera de cette Offre basée sur la technologie Fibre en lieu et place de son Offre Internet antérieure. Dans ce cas, le Contrat se poursuit pour une durée indéterminée avec le cas échéant la durée d'engagement restante.

Toutefois, dans le cas où Orange est dans l'impossibilité de fibrer son logement, le Client pourra choisir de souscrire une Offre xDSL en cours de commercialisation ou de résilier sans frais son Offre.

Article 13. Rétablissement du service

Orange s'engage à rétablir le Service interrompu dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client au Service Clients.

Le Client peut demander le remboursement du prix du Service au prorata temporis de sa période d'interruption totale. Ce remboursement sera effectué sous forme de remise sur l'une des factures suivantes. Ce remboursement n'est pas dû dans les cas où le retard est du fait du Client.

Conformément à l'article « Règlement des Litiges » ci-après, ce remboursement, ne prive pas le Client de demander une

indemnisation complémentaire, dans le cas où il démontrerait que son préjudice n'est pas totalement couvert par ce remboursement.

Article 14. Responsabilités

14.1 Responsabilité d'Orange

Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au point de terminaison situé dans le logement du Client.

Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements installés conformément aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation fourni avec les Équipements.

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

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers ;
- non-respect des procédures d'installation par le Client ;
- dysfonctionnement des Équipements et/ou du Réseau informatique du fait du Client ;
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation ;
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par Orange ;
- quant aux contenus consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par le Client et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;
- en cas d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive de tout Réseau de communication électronique non exploité par Orange quelle qu'en soit la cause.

Orange n'est pas responsable, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, des Services et des contenus fournis par des tiers, ainsi que de l'usage fait par le Client de ces Services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les Contrats souscrits auprès des tiers.

14.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à informer Orange dans un délai de quinze (15) jours de toute modification des informations qu'il a communiquées au moment de la souscription et

notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

Le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les Services d'urgence compétents. Afin qu'Orange soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les Services d'urgence compétents, le Client est averti qu'une fois la Livebox installée dans les conditions susvisées, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer.

Le Client effectue l'installation des Équipements, sous sa propre responsabilité. Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

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.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le Réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout Service interconnecté.

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de la propriété desservie, dont notamment l'ensemble des installations techniques permettant l'acheminement et la fourniture du Service. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées en cas de détérioration de celles-ci.

Article 15. Utilisations des codes confidentiels et identifiants d'accès au service

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service est personnel et confidentiel. Le Client s'engage à les conserver secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il est responsable de l'usage qui en est fait. En cas de perte ou de vol des Identifiants, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen. Orange procédera aussitôt à leur annulation. 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 par téléphone, dès l'information faite par le Client de la perte ou du vol de ses Identifiants et, après que ce dernier eut communiqué les éléments permettant de l'identifier.

Ainsi, aucune suspension de Service ne sera subie par le Client ; la facturation ne sera, par conséquent, pas suspendue non plus. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier. Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiant. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par Orange excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un Service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants. Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

Article 16. Durée du contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement, selon les conditions de l'Offre souscrite par le Client, décrite dans la Fiche Tarifaire en vigueur.

Article 17. Suspension

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

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

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

- le Client ne répond pas à la demande émise par Orange de pièces justificatives nécessaires à la vérification de ses déclarations ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par le Client à un ou plusieurs tiers ;
- perturbation grave et/ou répétée du Service téléphonique par un modem non compatible avec le Réseau d'Orange conformément au guide d'utilisation ;
- en cas d'utilisation abusive du Service telle que prévue à l'article 9.4.

Dans les cas énoncés à l'article 9.4 « usages abusifs », Orange se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement et ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres Clients et d'éviter toute perturbation sur le Service. Ainsi, Orange se

réserve le droit de suspendre puis de résilier le Service dans les conditions décrites aux présentes.

Orange peut, en outre, après relance restée sans effet, suspendre tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de dix (10) jours à compter de la date limite de paiement ou en cas de dettes nées d'autres abonnements souscrits auprès d'Orange. Dans le cas où Orange est informée que le Client n'habite pas à l'adresse qu'il a indiquée, Orange envoie au Client un courrier électronique lui demandant de mettre à jour ses coordonnées.

Article 18. Résiliation

18.1 Résiliation à l'initiative du Client

En cas de résiliation du Client, des frais tels qu'indiqués dans le catalogue Tarifs des Offres Livebox seront facturés par Orange. Ils correspondent aux frais techniques supportés par l'opérateur pour la fermeture du Service.

La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception par Orange de la demande de résiliation. Toutefois, le Client peut demander que cette résiliation prenne effet plus de dix (10) jours après la réception, par Orange, de sa demande de résiliation.

Dans le cas de résiliation anticipée du Service pendant la période initiale d'engagement, le Client reste redevable des mensualités restant dues sur le Service objet de la résiliation, excepté en cas de résiliation pour motif légitime. Les sommes dues deviennent immédiatement exigibles. La résiliation du Contrat peut résulter également d'une demande de Portabilité effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur conformément aux annexes relatives à la Portabilité.

Résiliation sans frais : le Client peut résilier sans frais et sans facturation des mensualités restantes en cas de résiliation pour motif légitime tel que listé ci-après de manière non-limitative et en fournissant les pièces justificatives concernées :

- licenciement pour le Client en CDI ;
- déménagement aux Antilles-Guyane de l'adresse de la résidence principale du Client où est proposé le Service vers une adresse où le Service est inaccessible et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement ;
- déménagement de cette même résidence principale à l'étranger pour une longue durée ;
- maladie ou handicap physique du Client rendant impossible l'utilisation du Service, du téléphone, de l'ordinateur (ex. paralysie). Dans ce cas, joindre un certificat médical ;
- en cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée de trois (3) mois minimum ;

- décès du Client ;
- décès du conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct pour lequel le Client aurait souscrit ;
- en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant la situation du Client ;
- surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- mise sous tutelle ou curatelle du Client ;
- hausse tarifaire au sens du code de la Consommation relatif aux contrats de communications électroniques.

La résiliation du Contrat prend effet au plus tard dix (10) jours après la date de réception des pièces justificatives.

Il est précisé que le Client fera son affaire personnelle de toute résiliation de Services fournis supplémentaires.

18.2 Résiliation à l'initiative d'Orange

Une fois le Service suspendu dans les conditions de l'article « Suspension » et après mise en demeure adressée au Client restée sans effet pendant un délai de dix (10) jours, Orange sera en droit de résilier le Service sans indemnité sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations. Orange peut également résilier de plein droit le Contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non-paiement par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la date limite de paiement.

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

Lorsque cette résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'engagement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

Article 19. Modifications

19.1 Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le Contrat sans accord préalable et écrit d'Orange.

19.2 Dans le cadre d'une continuité de Services, Orange se réserve le droit d'effectuer le transfert des Contrats vers toute autre société et appartenant au groupe Orange.

Article 20. Service clients commercial et technique (assistance, sav, réclamations...)

Pour les Offres utilisant la technologie xDSL, l'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Orange Service Clients Internet Orange TSA 10018 - 59878 Lille Cedex 9

Pour les Offres utilisant la technologie Fibre, l'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Orange Service Clients La Fibre TSA 90017 - 59878 Lille Cedex 9

Orange met à la disposition du Client :

- en ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr>.
- un Service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 3900 (Service gratuit + prix appel).

Article 21. Règlement des litiges

Le Contrat est régi par la loi française.

Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

Toute réclamation doit être adressée au Service Clients Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture du Client. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le :

Service Recours Consommateur Orange Internet 33732 Bordeaux Cedex 9

Les motifs nécessitent d'être identiques à ceux de sa demande initiale. Les réclamations sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (<https://www.mediation-telecom.org>) ou fourni par le Service Recours Consommateur sur simple demande.

Ce qui précède n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux.

Annexe 1 - Conditions de la Portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent en cas de demande de Portabilité d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe et complètent les Conditions Générales d'Abonnement aux Offres Orange quand elles ne les remplacent pas.

Article 1. Définitions

- **Date de Portage** : date demandée par l'opérateur receveur pour l'activation du Portage du numéro.
- **Numéro fixe** : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Numéro fixe actif** : désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client et activé dans le Réseau de l'Opérateur donneur, y compris en cas de suspension temporaire de ligne.
- **Numéro fixe en quarantaine** : numéro fixe inactif depuis moins de quarante jours calendaires.
- **Opérateur donneur** : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.
- **Opérateur receveur** : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau Contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.
- **Portabilité entrante** : droit qui, associé à la souscription d'un Contrat d'abonnement Orange, permet au Client d'un autre opérateur fixe de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un Contrat d'abonnement auprès de l'opérateur Orange. La Portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange du Contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe et des obligations y afférentes.
- **Portabilité sortante** : droit qui permet au Client d'une Offre Orange de transférer l'usage du Numéro fixe affecté par Orange en cas de souscription d'une Offre d'accès fixe auprès d'un autre opérateur fixe.
- **Portage du numéro** : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- **Portage dans le cadre d'une Portabilité entrante** : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe à l'un de ses Clients vers l'opérateur Orange.

Article 2. Portabilité entrante

2.1 Mandat donné à Orange

Lors de la souscription d'une Offre avec demande de Portabilité entrante auprès d'Orange, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des

actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande auprès de l'Opérateur donneur. La demande de Portabilité vaut demande de résiliation du Contrat du Client auprès de son opérateur pour les Services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté. La résiliation du Contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur prend effet le jour du Portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant.

2.2 Motifs d'inéligibilité

Pour être éligible, la demande de Portage doit :

- être présentée par le titulaire du Contrat souscrit auprès de l'opérateur de départ ou une personne dûment mandatée ;
- être complète et contenir des informations fiables, notamment le numéro fixe ;
- respecter les règles géographiques de gestion du plan national de numérotation ;
- être techniquement possible ;
- porter sur un numéro actif au jour du Portage ou un Numéro fixe en quarantaine (dans les quarante jours précédant la demande de Portage), et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de Portage ;
- être associée à un Contrat d'abonnement d'un Service téléphonique d'Orange.

Dans le cas où la demande de conservation du numéro fixe est déclarée inéligible par l'Opérateur donneur, Orange informera le Client en lui précisant le motif d'inéligibilité opposé, et l'invitera à contacter le Service Clients d'Orange pour confirmer ou non le maintien de son Contrat sans conservation du numéro ; dans le cas où le Client souhaite poursuivre l'exécution de son Contrat avec Orange sans conservation du numéro, le Client est informé qu'il devra alors lui-même transmettre sa demande de résiliation directement auprès de son ancien opérateur.

2.3 Date de Portage

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'acceptation par Orange de la demande de conservation du numéro. Le Client est informé dans les meilleurs délais de la date de Portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec Portabilité.

Le Client est informé d'une part qu'une interruption de Service peut intervenir le jour du Portage effectif, et d'autre part qu'il lui appartient de reconnecter, le cas échéant, les Équipements, selon les instructions qui lui auront été communiquées. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures lorsque le numéro objet de la demande est un numéro actif le jour du Portage chez l'Opérateur donneur.

2.4 Annulation de la demande de Portabilité entrante auprès d'Orange

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de Portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure seule compétente pour annuler la demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du Contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur en ce qui concerne les Services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, qui découle de la demande de Portabilité, est de facto annulée.

Orange accepte toute demande d'annulation de Portabilité formulée par le Client auprès du Service Clients d'Orange au plus tard le jour ouvrable qui suit le jour de la demande de Portabilité. Toutefois, l'annulation de la demande de Portabilité entrante n'a pas pour effet la résiliation du Contrat d'abonnement souscrit auprès d'Orange, pour lequel le Client demeure engagé. En cas d'annulation d'une demande de Portabilité entrante, Orange met à disposition du Client à la date de Portage initialement prévue un numéro fixe et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en Service de la ligne.

Dans le cas où le Client fait une demande de Portabilité entrante chez Orange associée à un Contrat conclu à distance et se rétracte avant que le numéro soit effectivement porté, la rétractation vaut annulation de la Portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. À défaut, la rétractation sera bien prise en compte mais le Portage se poursuivra. Le numéro sera alors placé en quarantaine chez Orange.

Article 3. Portabilité sortante

3.1 Conditions de la Portabilité sortante

Lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement dans le Contrat de communication électronique, Orange met à la disposition du Client la date de fin d'engagement sur l'Espace Client accessible par l'Internet lorsque celui-ci existe.

Orange met également à disposition du Client les moyens lui permettant d'obtenir le Relevé d'Identité Opérateur fixe associé au numéro fixe qu'il souhaite porter.

3.2 Informations relatives à la Portabilité

Lorsqu'Orange a confirmé l'éligibilité de la demande de Portabilité à l'Opérateur receveur, le Client en est informé par Orange sous couvert que ses données de contact (mail, SMS ou adresse postale) soient connues et mises à jour par le Client.

3.3 Conséquences du Portage

Le Portage du numéro entraîne la résiliation du Contrat du Client auprès d'Orange pour les Services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la Date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Dans le cas d'un Contrat conclu à distance et dont le Client a demandé l'exécution

chez Orange avant la fin du délai de rétractation, la demande de Portabilité réalisée auprès d'un autre Opérateur receveur oblige le Client à restituer ou à renvoyer les Équipements dans les délais visés aux Conditions Générales qui courent par dérogation à compter du Portage effectif du numéro. Le Client reste redevable des sommes correspondantes au Service fourni jusqu'au Portage effectif du numéro. Orange remboursera les sommes éventuellement versées dans des conditions identiques à celles prévues pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter de la Date de Portage.

3.4 Changement d'Offre

En cas de confirmation par Orange de l'éligibilité de la Portabilité sortante au Client, ce dernier ne pourra plus effectuer de changement d'Offre Orange concernant le Numéro fixe, objet de la Portabilité. Toutefois, un ajout ou un retrait d'option concernant le Numéro fixe, objet de la Portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

Article 4. Indemnisation du client en matière de portabilité

En cas de retard de Portage du numéro accessible dans le cadre de l'accès internet, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une faute du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, le Client peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant au cinquième du prix mensuel de l'abonnement internet souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de Portage du numéro.

En cas de perte de numéro ayant fait l'objet d'une demande de Portabilité, le Client peut demander une indemnité de 24 fois le montant de l'abonnement souscrit auprès du fournisseur responsable de la perte. L'indemnité est due par le fournisseur responsable de la perte de numéro.

Annexe 2 - Fiche tarifaire du téléphone par internet

Les communications téléphoniques vers toutes autres destinations sont facturées en sus du prix de l'offre comme décrit ci-dessous. Les tarifs des communications vers les fixes et mobiles des destinations citées ci-dessous sont susceptibles d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés.

Appels vers les numéros de téléphone fixe

	DOM 1 (TVA 8,5%)		DOM 2 (TVA 0%)	
Destinations d'appel	CMR ⁽¹⁾	Prix/min ⁽²⁾	CMR ⁽¹⁾	Prix/min ⁽²⁾
vers les n°s fixes en France métropolitaine				
n°s fixes et n°s IP	inclus	inclus	inclus	inclus
vers les n°s fixes zone d'Outre-mer				
Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin	inclus	inclus	inclus	inclus
Mayotte, St-Pierre-et-Miquelon	inclus	inclus	inclus	inclus
vers les n°s fixes à l'international				
Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)				
Açores, Åland (îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (îles), Belgique, Canada, Canaries, Chypre, Corfou (île), Cyclades (îles), Crète, Danemark, Écosse, Espagne, États-Unis (hors Hawaï et Alaska), Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande du Nord, Irlande du Sud, Italie, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Portugal, Rhodes (île de), Sardaigne, Sicile, Suède, Suisse, Vatican. Les n°s premium UK commençant par 44870 et 44871 sont exclus ⁽³⁾ .	inclus	inclus	inclus	inclus
Maghreb				
Maroc (sauf n°s commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553) ⁽³⁾	inclus	inclus	inclus	inclus
Algérie, Tunisie	0,10 €	0,99 €	0,092 €	0,912 €
Reste Europe / Amérique du Nord				
Alaska, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Gibraltar, Hawaï (îles), Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Pologne, République tchèque, Roumanie, San Marin, Slovaquie, Slovénie, Turquie	inclus	inclus	inclus	inclus
Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Féroé (îles), Groenland, Kosovo, Moldavie, Monténégro, Serbie, Ukraine	0,10 €	0,76 €	0,092 €	0,70 €
Afrique et Océanie				
Afrique du Sud (rép.), Swaziland	inclus	inclus	inclus	inclus
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, Libéria, 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, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe	0,10 €	0,99 €	0,092 €	0,912 €
Amérique centrale				
Bahamas, Bermudes (îles), Costa Rica, Dominicaine (rép.), Vierges américaines (îles), Mexique, Panama, Porto Rico	inclus	inclus	inclus	inclus
Anguilla (îles), Antigua-et-Barbuda, Barbade, Dominique, Grenade, St-Kitts-et-Nevis, Ste-Lucie, Montserrat (île), St-Vincent-et-les-Grenadines, Vierges britanniques (îles)	0,10 €	0,39 €	0,092 €	0,359 €
Aruba, St Marteen, Bonaire, Curaçao, Cayman (îles), Jamaïque, Saba, St-Eustache, Turks et Caicos (îles), Trinité-et-Tobago	0,10 €	0,59 €	0,092 €	0,544 €
Belize, Cuba, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guantanamo, Guatemala, Haïti, Honduras, Nicaragua, St Christophe	0,10 €	1,14 €	0,092 €	1,05 €
Amérique du Sud				
Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Pâques (île), Paraguay, Pérou, Uruguay, Venezuela	inclus	inclus	inclus	inclus
Bolivie, Équateur, Guyane, Suriname	0,10 €	1,14 €	0,092 €	1,051 €
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande				
Australie, Chine, Christmas (île), Corée du Sud, Hong Kong, Israël, Japon, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Russie, Singapour, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande	inclus	inclus	inclus	inclus
Azerbaïdjan, Emirats arabes unis, Georgie, Kirghizistan, Palestine, Philippines, Tadjikistan, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combellga, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt)	0,10 €	0,99 €	0,092 €	0,912 €
Asie 2 et reste Océanie				
Bahreïn, Bangladesh, Brunei, Cambodge, Guam, Inde, Indonésie, Jordanie, Laos, Macao, Mariannes du Nord (îles), Saipan (îles Marianne du Nord), Samoa américaines, Vietnam	inclus	inclus	inclus	inclus
Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bhoutan, Iran, Iraq, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Liban, Maldives, Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie-Nouvelle-Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentales, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Yémen	0,10 €	1,14 €	0,092 €	1,051 €

⁽¹⁾ CMR : coût de mise en relation TTC.

⁽²⁾ Prix/mn : prix TTC par minute. Décompté à la seconde dès la première seconde.

⁽³⁾ Liste susceptible d'évolution selon les opérateurs locaux.

Appels vers les numéros de téléphone mobile

	DOM 1 (TVA 8,5%)		DOM 2 (TVA 0%)	
Destinations d'appel	CMR ⁽¹⁾	Prix/min ⁽²⁾	CMR ⁽¹⁾	Prix/min ⁽²⁾
vers les n°s mobiles de France métropolitaine				
	Inclus dans l'offre Livebox Infini			
	0,10 €	0,173 €	0,092 €	0,16 €
vers les n°s mobiles de la zone d'Outre-mer				
	Inclus dans l'offre Livebox Infini			
Guadeloupe, Guyane, Martinique, Saint-Barthélemy, Saint-Martin	0,10 €	0,04 €	0,092 €	0,04 €
Réunion, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon	0,10 €	0,173 €	0,092 €	0,16 €
vers les n°s mobiles à l'international				
Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)				
États-Unis (Hors Hawaï et Alaska), Canada	0,10 €	0,22 €	0,092 €	0,203 €
Açores, Åland (île), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (îles), Belgique, Canaries, Chypre, Corfou (île), Crète, Cyclades (îles), Danemark, Écosse, Espagne, Grèce, Guernesey, Irlande du Nord, Irlande du Sud, Italie, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Portugal, Rhodes (île de), Sardaigne, Sicile, Suède, Suisse, Vatican	0,10 €	0,552 €	0,092 €	0,509 €
Maghreb				
Algérie, Maroc, Tunisie	0,10 €	1,062 €	0,092 €	0,979 €
Reste Europe / Amérique du Nord				
Alaska, Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Féroé (îles), Gibraltar, Groenland, Hawaï (îles), Hongrie, Islande, Kosovo, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Monténégro, Pologne, Rép. tchèque, San Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Turquie, Ukraine	0,10 €	0,962 €	0,092 €	0,887 €
Afrique et Océanie				
Afrique du Sud (rép.), Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafrique (rép.), Comores, Congo, Congo (rép. dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, Eswatini (Swaziland), Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée équatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, 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, Tanzanie, Tchad, Togo, Zambie, Zimbabwe	0,10 €	1,192 €	0,092 €	1,099 €
Amérique centrale				
Anguilla (îles), Antigua-et-Barbuda, Barbade, Dominique, Grenade, Ste-Lucie, Montserrat (île), St-Kitts-et-Nevis, Dominicaine (rép.), St-Vincent-et-les-Grenadines, Vierges britanniques (îles)	0,10 €	1,342 €	0,092 €	1,237 €
Aruba, St Marteen, Bonaire, Curaçao, Cayman (îles), Jamaïque, Saba, St-Eustache, Turks et Caicos (îles), Trinité-et-Tobago	0,10 €	0,592 €	0,092 €	0,546 €
Bahamas, Belize, Bermudes (îles), Costa Rica, Cuba, El Salvador, Falkland (îles), Guantanamo, Guatemala, Haïti, Honduras, Mexique, Nicaragua, Panama, Porto Rico, St-Christophe, Vierges américaines (îles)	0,10 €	0,792 €	0,092 €	0,730 €
Amérique du Sud				
Brésil	0,10 €	0,592 €	0,092 €	0,546 €
Argentine, Bolivie, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Pâques (îles), Paraguay, Pérou, Suriname, Uruguay, Venezuela	0,10 €	1,342 €	0,092 €	1,237 €
Asie 1				
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 (Astelit, Baltic Communications Limited, Combelga, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt)	0,10 €	1,192 €	0,092 €	1,099 €
Asie 2 et reste Océanie				
Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bahreïn, Bangladesh, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji (îles), Guam, Inde, Indonésie, Iran, Iraq, 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 (île), Papouasie-Nouvelle-Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentales, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen	0,10 €	1,342 €	0,092 €	1,237 €

(1) CMR : coût de mise en relation TTC.

(2) Prix/mn : prix TTC par minute. Décompté à la seconde dès la première seconde.

Annexe 3 - 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 ayant la jouissance de la ligne de téléphonie mobile, de téléphonie fixe ou Internet dûment autorisée par l'Abonné lui-même.
- **Offre** : l'offre de téléphonie fixe, Internet, et/ou de téléphonie mobile (prépayé et abonnement) Orange incluant la Solution de Paiement Orange. La Solution de paiement Orange peut être désactivée à tout moment par l'Abonné sur son Espace Client à l'exception des offres de téléphonie mobile prépayées dont la désactivation se fait uniquement auprès du Service Clients Orange.
- **Conditions Générales Orange** : l'ensemble des documents contractuels applicables à l'Offre souscrite par l'Abonné auprès d'Orange.
- **Conditions d'utilisation du Tiers marchand ou Conditions d'utilisation** : les conditions régissant la vente d'un contenu ou d'un service proposé par un Tiers marchand.
- **Solution(s) de paiement Orange ou Solution(s)** : la(les) solution(s) proposée(s) incluse(s) dans les Offres Orange(s) dans l'Offre permettant de payer des contenus ou des services (paiement de biens numériques et de services vocaux, dons auprès d'organismes faisant appel à la générosité publique, achats de tickets électroniques) fournis par des Tiers marchands dont le montant sera imputé sur la facture opérateur ou le forfait prépayé mobile conformément à l'article L511-3-1 du code monétaire et financier. La Solution de paiement Orange peut être désactivée à tout moment par l'Abonné sur son Espace Client à l'exception des offres de téléphonie mobile prépayées dont la désactivation se fait uniquement auprès du Service Clients Orange. 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. Ces Tiers marchands sont seuls responsables de la bonne exécution et de la bonne délivrance du Service à l'Abonné.

Article 2. Objet

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit des Solutions de paiement Orange à l'Abonné aux fins d'acheter des Services de Tiers marchand(s). Les Conditions Spécifiques complètent (et prévalent en cas de contradiction) les Conditions Générales Orange acceptées par 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 tout achat de l'Abonné relève de la seule 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 la souscription d'un abonnement d'un Service de Tiers marchand, il bénéficie 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) à tout moment dans l'Espace Client de l'Abonné aux conditions précisées à 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, pour les comptes prépayés mobile, à débiter de son forfait mobile Orange, le montant correspondant au coût des achats qu'il aura effectués auprès des Tiers marchands.

4.3 Pour le chargement du 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 Orange acceptées par l'Abonné.

4.5 Orange peut le cas échéant prévoir des plafonds maximums de paiement (voir pages d'assistance sur www.orange.fr) à l'exception des offres de téléphonie mobile prépayées.

4.6 Les présentes conditions s'appliquent notamment aux achats effectués via : Internet+ (mobile/box), SMS+, les magasins d'applications (notamment Google Play, AppleStore, Windows, Sony), les portails d'Orange (orange.fr, portail TV d'Orange tels que Netflix, Appshop TV, Service quizz/vote TV...), SMS ou applications pour le stationnement ou le 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 (hebdomadaire, bimensuel, mensuel, 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'achat, d'accès au Service et de facturation dudit Service.

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, par la réglementation applicable 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, à terme à échoir (paiement par avance).

Article 6. Cookies / données personnelles

Le présent article complète la politique de protection des données à caractère personnel annexée aux Conditions Générales Orange s'agissant des traitements de données personnelles concernant la(les) Solution(s) de paiement Orange.

6.1 L'Abonné est informé que des cookies ou technologies similaires sont utilisés afin de permettre son identification.

Cette identification est nécessaire à la fourniture de certaines Solutions de paiement Orange.

Si l'Abonné bloque la dépose de tous 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.

6.2 Des données personnelles concernant l'Abonné sont collectées et traitées par Orange afin de l'identifier lors de ses achats de Services de Tiers marchands avec utilisation des Solutions de paiement Orange et de lutter contre toute fraude ou tentative de fraude.

Ces données pourront être transmises au Tiers marchand et à tout prestataire concerné pour les seuls besoins de la fourniture desdits Services précités.

6.3 L'achat de certains Services peut requérir que des données personnelles soient collectées directement par le Tiers marchand. Dans cette hypothèse, la collecte et les traitements ultérieurs ont 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 quant à la protection des données personnelles, notamment les droits d'accès et de rectification auprès d'Orange, dans les conditions fixées par la politique de protection des données à caractère personnel annexée aux Conditions Générales Orange.

Article 7. Résiliation et désactivation

7.1 La résiliation des Conditions Générales Orange acceptées par 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'acquittement de toute autre obligation prévue au titre des Conditions d'utilisation.

7.2 L'Abonné qui ne souhaite pas ou plus bénéficier de la Solution de paiement Orange peut à tout moment désactiver cette Solution en ligne sur son Espace Client. Pour les Offres Orange Mobile (à l'exception des offres de téléphonie mobile prépayées), l'Abonné dispose également de la possibilité de bloquer la Solution de paiement Orange en fonction de la nature des Services (biens numériques, services

vocaux, dons, tickets électroniques) 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 et/ou aux Conditions Générales Orange, 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. L'Abonné peut obtenir les informations relatives à l'assistance clientèle du Tiers marchand à partir de la page <http://annuairedestiers.orange.fr>.

Pour toute demande de renseignement sur une Solution de paiement Orange, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle correspondant aux Conditions Générales Orange acceptées par l'Abonné.

Article 9. Responsabilité

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 Orange remises et acceptées par l'Abonné. En complément des stipulations desdites Conditions Générales Orange, 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.

Annexe 4 - 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 **orange-carai.be** et **soshcarai.be**.

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

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

- Gérer l'identité du Client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la commande
- Gérer le matériel
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le service avant-vente et vendre
- Assurer le Service Après-Vente
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
- Traiter les résiliations
- Traiter les réclamations
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle
- Gérer les courriers entrants
- Recouvrer à l'amiable les impayés
- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Stocker des données du Client ou d'un utilisateur
- 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 (3) ans à compter de la fin de la relation.

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

consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

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

- Organiser des opérations de marketing direct
- Organiser des animations
- Organiser des jeux concours
- Collecter des données personnelles faisant l'objet d'un consentement
- Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au client
- Sonder les clients ou les utilisateurs
- Améliorer notre offre et relation client
- Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire
- Assurer la sécurité des plateformes et services
- Étudier le déploiement des réseaux
- Déployer et opérer le réseau
- Déployer et opérer les offres et services
- Superviser le dispositif de facturation
- Éviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires
- Gérer les activités publicitaires digitales
- Stocker des données du Client ou d'un utilisateur
- Proposer des services d'authentification

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

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

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

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice
- Répondre au droit de communication des autorités
- Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés

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 nécessaire 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 e-mail...
- 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 judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Vos données sont-elles traitées hors UE ?

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

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.

Règle spécifique 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** 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 aux adresses ci-dessous.

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'État français ou carte d'identité de l'Union européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'État français, carte de séjour délivrée par l'État français ou livret de circulation délivré par l'État français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de votre demande.

Offres Grand Public

Si vous êtes Client d'une offre mobile ou Open, s'adresser à :

Orange Caraïbe SA - Service Clients
Gestion des données personnelles
BP 2203

97196 Jarry Cedex 9.

Si vous êtes Client d'une offre Internet, fixe ou TV, s'adresser à :

Orange Services Clients
Gestion des données personnelles
33732 Bordeaux Cedex 9

Offres Entreprises

Si vous êtes Client Orange Business Service, s'adresser à :

OBS
Gestion des données personnelles
TSA 70007
82008 Montauban

Si vous êtes Client d'une offre mobile entreprise, s'adresser à :

Orange Caraïbe SA - Service Clients
Gestion des données personnelles
BP 2203
97196 Jarry Cedex 9

Possibilité de saisir la CNIL

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

Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. À cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter

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

Modification de la Politique de protection des données

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

Dernière mise à jour le 6 mai 2021