

Conditions spécifiques des packs Open Antilles-Guyane

au 11 juin 2024

Les détails et tarifs des offres Orange Open sont décrits dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange. Les présentes conditions complètent les Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange quand elles ne les remplacent pas. Le Client d'une offre Orange Open peut choisir de souscrire à tous les services optionnels compatibles avec son offre détaillée dans la fiche tarifaire et sur www.orangeCaraibe.com.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

L'offre Orange Open (ci-après désignée par « l'Offre ») permet de bénéficier :

- d'un service de téléphonie mobile ;
 - d'un service d'accès à Internet sur les technologies xDSL ou sur la technologie de la fibre optique, du Téléphone par Internet, de la TV d'Orange (sous réserve d'activation par le client), ci-après désignés « les Services Internet ».
- Dans les présentes conditions, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.
- **Client** : personne physique, domiciliée aux Antilles-Guyane françaises dans les zones de couverture à l'adresse d'installation fournie par cette dernière souscrivant à l'Offre pour ses besoins propres et pour un usage strictement personnel et privé.
 - **Client TV** : désigne le Client ayant opté en plus de l'Offre à l'activation du Service TV d'Orange et ayant reçu le cas échéant un décodeur TV et la carte d'accès TV.
 - **Équipement** : matériel spécifique et compatible avec le Service proposé par Orange comprenant la Livebox, le décodeur TV et le cas échéant le boîtier Fibre optique (ONT).
 - **Fibre** : support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission des données numériques à très grand débit.
 - **Livebox** : passerelle multiservices permettant d'accéder aux Services Internet.
 - **Parabole** : antenne permettant la réception de la TV diffusée via une voie satellitaire.
 - **Service TV d'Orange** : désigne l'ensemble des services fournis au Client TV par Orange dans le cadre de la TV d'Orange et inclus dans son Offre, sous réserve d'éligibilité et de couverture.
 - **Service TV numérique** : désigne le service constitué à minima des chaînes de la Télévision Numérique Terrestre (TNT) gratuite.
 - **HD** : la Haute Définition est une qualité d'image améliorée avec une résolution supérieure aux standards actuels, un son de haute qualité multicanal 5.1 Dolby Digital et un format d'image 16/9e.
 - **Service « le téléphone par Internet »** : service inclus permettant au Client détenteur d'un téléphone compatible connecté à une Livebox compatible :
 - de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
 - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec lesquels Orange a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un téléphone compatible ;
 - de se voir attribuer un numéro de téléphone au moment de la souscription.
 - **Vidéo à la Demande (VoD)** : mode de consommation permettant sur requête individuelle, moyennant un paiement unitaire ou forfaitaire, d'avoir accès à un contenu audiovisuel au choix du Client dans un catalogue proposé par Orange, au moment souhaité par lui, sur l'écran de son téléviseur ou de son PC en fonction de l'équipement via lequel il a acheté sa VoD, pour une période déterminée et à titre non définitif.
 - **xDSL** : Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
 - **Zones de couverture** : zones géographiques aux Antilles-Guyane françaises au sein desquelles les Offres, sont disponibles techniquement et commercialement.

ARTICLE 2. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES INTERNET

Pour bénéficier des Services Internet, le Client doit se situer sur une zone de couverture. L'éligibilité de la ligne au Service peut être vérifiée sur orangeCaraibe.com ou en point de vente.

2.1 Équipement et Matériel

Le Client doit disposer d'un Matériel et d'un Équipement compatibles. Le Client peut disposer de cet Équipement selon le choix opéré lors de la souscription. Le Service est compatible avec un Matériel correctement configuré dont les caractéristiques suivantes sont recommandées :

- Un PC ou un Mac processeur 2 GHz multi-core ou 3 GHz mono-core à 64 bits ;
- Une carte réseau Ethernet et un câble réseau compatible avec les débits proposés dans le cadre de l'offre choisie ;
- 2 Go de mémoire vive minimum.

Système d'exploitation et navigateurs :

- Windows 7 ou supérieur ;
- Mac OS X 10.8 ou supérieur ;
- Dernière version disponible du navigateur sélectionné par le client.

2.2 Raccordement du domicile à la fibre par Orange

Dans le cas où le domicile du Client se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif du domicile dépend dans un premier temps de la pose préalable de la fibre dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaire(s). Orange réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les habitations pouvant être raccordées. Étant donné le caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut, dans certains cas, que, lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent l'adduction effective de l'habitation du Client.

Le Client est informé que la Fibre n'est pas compatible avec l'ensemble des services nécessitant une ligne fixe Orange comme par exemple : les services de téléalarme, télésurveillance.

2.2.1 Afin de raccorder le domicile du Client à la Fibre (sauf dans les cas où la prise optique est déjà installée et utilisable au domicile du Client), un rendez-vous est proposé au Client pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. Le Client s'engage à permettre l'accès à son domicile à Orange ou à toute personne mandatée par elle. Il appartient au Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement. Orange s'engage à ce que ce rendez-vous et la mise en service interviennent dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la souscription au Service afin de raccorder la Fibre au domicile du Client. Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour l'Offre entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client. Le Client a le droit de modifier sa date de rendez-vous tout en respectant ce délai et devra choisir cette nouvelle date parmi les disponibilités proposées par Orange. En cas d'absence du Client à un rendez-vous ou lorsque le Client signale l'annulation de son rendez-vous dans les 4 heures ouvrables (du lundi au vendredi de 8h à 18h) précédant l'heure effective du rendez-vous, une pénalité d'un montant correspondant au prix d'un déplacement sera facturée au Client, sauf en cas d'absence pour motif légitime (voir Fiche tarifaire). Pour annuler un rendez-vous, le Client appelle le Service Clients.

En cas de non-respect par Orange de la date de rendez-vous, une indemnité d'un montant égal au tarif du déplacement du personnel d'Orange en vigueur (voir Fiche tarifaire) sera versée au Client, sauf dans l'hypothèse où ce non-respect du rendez-vous est dû à la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client. Si le Client et Orange ne parviennent pas dans le délai de trois (3) mois à fixer une date de rendez-vous, le Contrat est réputé résilié de plein droit sans autre formalité.

La mise en service se concrétise par un test de bon fonctionnement que le technicien réalise après avoir procédé au raccordement.

2.2.2 Le raccordement du domicile (sauf dans les cas où la prise optique est déjà installée et utilisable) comprend :

- Le déplacement du technicien ;
 - La pose d'une prise terminale optique (PTO) au domicile du Client ;
 - Le raccordement du domicile au réseau Fibre ;
 - Un test de bon fonctionnement de la ligne optique.
- Le raccordement est formalisé par un document cosigné par le Client et Orange.

Les frais mensuels d'abonnement au Service ainsi que les éventuels frais de raccordement seront facturés à compter de la date de mise en service.

La mise en service de l'accès fibre intervient dès la connexion effective de la ligne du Client au réseau Fibre, à l'exception du cas d'un changement de technologie xDSL vers Fibre : la mise en service débutera à partir du branchement des Équipements ou au plus tard 30 jours après la connexion effective de la ligne du domicile au réseau Fibre. Orange fournira au Client des éléments personnels d'identification lui permettant d'accéder au Service (Identifiant), à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant et mot de passe TV d'Orange le cas échéant, code parental dans le cadre de la TV d'Orange le cas échéant.

2.3 Conditions d'accès au Service Internet utilisant les technologies xDSL

Ce Service sont accessibles à partir d'une ligne téléphonique analogique, isolée, compatible techniquement et répondant aux caractéristiques des technologies xDSL utilisées par l'opérateur et nécessitent un Équipement spécifique compatible avec le Service. La fourniture du Service Internet dépend de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de sa ligne.

Sous réserve de disponibilité, dans le cas où la ligne téléphonique analogique n'est pas physiquement présente au domicile du Client, la construction du support sera réalisée par Orange sous réserve de l'existence, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison et après paiement des frais de construction indiqués dans la Fiche tarifaire.

Si, préalablement à la souscription des présentes, le Client est titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté sur la ligne téléphonique qui va supporter le Service Internet haut débit, la souscription aux présentes entraînera la résiliation dudit abonnement ainsi que de l'ensemble des services qu'il a pu souscrire sur cette ligne.

À cet effet, le Client donne mandat par les présentes à Orange, pour agir en son nom et pour son compte pour résilier l'abonnement au service téléphonique commuté et les éventuels services souscrits. Le Client fait son affaire des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que des conséquences contractuelles de la résiliation.

Au moment de la souscription ou ultérieurement, le Client, s'il le souhaite et s'il est éligible, peut demander à Orange l'activation de la TV d'Orange. Cette activation ne donne pas lieu au paiement d'un abonnement mensuel supplémentaire. L'activation de la TV d'Orange nécessite de se situer sur la Zone de couverture adéquate.

Orange fournira au Client des éléments personnels d'identification lui permettant d'accéder au Service (Identifiant), à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur, identifiant et mot de passe TV d'Orange le cas échéant, code parental dans le cadre de la TV d'Orange le cas échéant.

Pour la fourniture du Service « le Téléphone par Internet », Orange fournira au Client au moment de sa souscription un numéro de téléphone géographique ou non géographique. Orange s'engage à mettre à disposition le Service Internet Haut débit dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client, sauf cas particulier de création de ligne analogique.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus 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. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

En cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours et non dû à un cas de force majeure, le Client peut dénoncer de plein droit le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Orange, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange effectue ce remboursement par virement ou, à défaut par chèque, si Orange ne possède pas les coordonnées bancaires du Client. La mise en service entraînera la résiliation de l'abonnement au service téléphonique commuté sur la ligne téléphonique qui va supporter les Services Internet haut débit ainsi que les éventuels services que le Client a pu souscrire sur ladite ligne dans les conditions décrites ci-dessus.

2.4 Mise en Service à l'initiative du Client pour les services xDSL ou Fibre (en l'absence d'une installation par Orange)

La mise en service consiste en :

- La vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client ;
- La connexion effective de la ligne du Client au réseau.

2.5 En cas d'indisponibilité du Service suite au branchement des Équipements réalisés par le Client, le Client en informe Orange dans un délai de 15 jours. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause et de remédier à la situation, y compris en cas de problème de raccordement ou de mise en service et que celle-ci s'avère impossible en raison de la survenance d'une cause non imputable à Orange. Si, à l'issue d'un délai de 4 semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles d'Orange, les parties peuvent résilier le Contrat. Le Client contactera à cette fin le Service Clients ou Orange en informera le Client selon la situation. En cas de résiliation, le Client s'engage à restituer le cas échéant les Équipements mis à sa disposition conformément à l'article « Restitution des Équipements ». Pour la Fibre, le Client dispose de la faculté de souscrire à une offre xDSL sous réserve d'éligibilité.

2.6 Déménagement

Le passage d'une résidence principale vers une résidence secondaire n'est pas un déménagement. Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son accès internet basé sur la technologie Fibre, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture éligible aux services détenus par le Client.

Dans ce cas, le contrat se poursuit avec la durée restante du contrat initialement souscrit.

Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son accès internet basé sur la technologie xDSL, sous réserve de déménagement dans un logement éligible à la technologie xDSL et aux Services détenus et sous réserve de poursuite par Orange de la commercialisation de l'Offre dont le Client est titulaire à la date du déménagement. Dans ce cas, le contrat se poursuit avec la durée restante du contrat initialement souscrit.

En cas de déménagement du Client dans un logement éligible uniquement à la Fibre, le Client se verra proposer une offre internet sur la technologie de la Fibre, dans le respect des éventuels délais réglementaires. Si le Client l'accepte, il bénéficiera de cette offre en lieu et place de son offre internet antérieure.

Dans le cas où Orange est dans l'impossibilité de fibrer le logement, le Client pourra choisir de souscrire à une offre xDSL en cours de commercialisation sous réserve d'éligibilité.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES SERVICES INTERNET

3.1 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 auquel la ligne téléphonique du Client est éligible au moment de sa souscription compte tenu des caractéristiques techniques de sa ligne, un service de « Courrier électronique », un service « Pages Personnelles » ainsi que l'accès à des « Services Diverss ». Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers, ainsi il est impossible pour Orange, qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres, d'en avoir la maîtrise. Ainsi, Orange attire l'attention du Client sur les points suivants :

- Orange ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Orange, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite ;
- 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.

Par ailleurs, Orange alerte le Client sur les précautions à prendre en tant qu'utilisateur :

- Les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété et ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. Ainsi, le Client doit prendre toute précaution 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 puisque dans l'hypothèse contraire, le Client verrait sa responsabilité engagée ;
- 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 de ses équipements. 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.

a) Courrier électronique

Orange s'engage à mettre à disposition du Client :

- Une infrastructure de messagerie électronique ;
- Un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client.

Orange attribue à chaque Client la possibilité de disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

Les boîtes aux lettres attribuées sont 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 ses propres

boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

Orange peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leurs demandes.

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 Orange Open et notamment toutes les informations contractuelles. 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. Elles sont également disponibles sur www.caraibe.orange.fr/assistance.

- La violation desdites Conditions Générales d'Utilisation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service, Orange ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait.

L'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

b) Pages Personnelles

Orange s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :

- Au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées ;
- A ses Pages Personnelles en consultation et en modification. Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation disponibles en ligne sur www.caraibe.orange.fr/assistance soumises au Client à la création de ses pages personnelles. Elles sont également disponibles ou fournies en point de vente accessibles avant utilisation dudit service.

- c) L'accès à des « Services Diverss » consistant en la mise à disposition d'autres services au Client et soumis à des conditions tarifaires particulières disponibles à tout moment et précisées à l'adresse suivante : <https://caraibe.orange.fr/documentation>.

3.2 Le service TV d'Orange

Le Client TV reconnaît que l'accès aux services VoD est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique « VoD », accessibles sur l'écran TV du Client. Par ailleurs, ce service permet d'accéder à d'autres bouquets de chaînes sous réserve d'éligibilité technique et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets de télévision. L'abonnement à des bouquets de chaînes fournis par un tiers et plus généralement à tout autre service fourni par un tiers fait l'objet d'un contrat distinct.

Le service de télévision accessible sur le poste de télévision du Client nécessite pour les Clients la détention d'une Livebox compatible, d'un Décodeur, d'une carte d'accès TV.

Pour bénéficier de la TV d'Orange, le Client doit disposer d'un téléviseur compatible TNT.

Si dans le cadre de la souscription à son Service via les technologies xDSL, le Client n'est pas éligible à la TV,

Orange proposera au Client une réception de la TV numérique via une voie satellitaire sous réserve de commercialisation au moment de la demande (plus d'infos sur www.orangeCaraibe.com). Dans cette hypothèse, le Client fait son affaire de l'acquisition et de l'installation de la Parabole. **Orange pourra être amenée à faire évoluer le mode de réception de la TV numérique et proposera au Client une réception via une technologie alternative sous réserve de commercialisation au moment de la demande ou de disponibilité.**

Si avant la souscription de son Offre le Client a été informé de son éligibilité au service de la TV d'Orange et qu'il n'a pas accès audit service après la souscription de son Offre, le Client pourra résilier sans frais le contrat.

La TV Haute Définition (HD) et Ultra Haute Définition 4K (UHD 4K ou Ultra HD 4K) :

Le Client peut accéder :

- A des contenus en HD en fibre et, sous réserve d'éligibilité, en xDSL ;
- A des contenus UHD 4K en fibre.

L'accès :

- Nécessite de disposer d'un téléviseur, d'une offre, d'un câble HDMI et d'un décodeur Livebox compatibles avec la définition concernée ;
- Permet d'accéder aux programmes UHD 4K ou HD diffusés par Orange et à d'autres offres payantes de contenus via la souscription d'un abonnement qui fait l'objet d'un contrat distinct.

Cet accès peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax...), d'applications ou autres logiciels, avec des services d'Orange et certains services Internet accessibles au moyen des technologies xDSL. Il est précisé que l'utilisation simultanée de la TV HD et d'un autre service peut entraîner une réduction du débit Internet jusqu'à un débit de 512 kbps au minimum pour les offres xDSL.

3.3 Le Service « Le Téléphone par Internet »

3.3.1 Le Service « Le Téléphone par Internet »

Le Service « Le Téléphone par Internet » est inclus dans les Offres « Orange Open ».

Le Client, pour pouvoir utiliser le Service « Le Téléphone par Internet », devra disposer d'une Livebox compatible et devra raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramètres et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox.

Le Service « Le Téléphone par Internet » permet au Client, l'émission et la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres. Toute connexion au Service « Le Téléphone par Internet » sera interrompue lors de la coupure de la connexion internet. Il est appelé au Client que sa connexion pourra être interrompue au bout de quarante-huit (48) heures. Si le Client utilise toujours son Service « Le Téléphone par Internet » sur la même communication, le Client sera informé à deux reprises par un signal sonore quelques minutes avant la coupure de la session du Service qui peut intervenir au bout de quarante-huit (48) heures.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service « Le Téléphone par Internet », le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie, ce qui se matérialisera par l'illumination de la diode (fixe) sous le symbole « téléphone » de la Livebox et par la tonalité composée d'une série de bips, au décroché du téléphone.

Le Client est informé que s'il souhaite utiliser le Service « Le Téléphone par Internet » avant le rétablissement de la connexion internet, il ne pourra pas émettre d'appels. Le Client reconnaît être informé que le Service « Le Téléphone par Internet » est incompatible avec les services de type données (fax...).

Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le Service « Le Téléphone par Internet », le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles via son Service « Le Téléphone par Internet » sur www.caraibe.orange.fr/assistance.

Les communications comprises dans le Service « Le Téléphone par internet » sont indiquées dans la fiche tarifaire en vigueur. Les communications non comprises sont facturées en sus des abonnements à l'Offre aux tarifs disponibles à tout moment dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange en vigueur.

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

3.3.2 Utilisation abusive du Service « Le Téléphone par Internet »

Constituent des cas d'utilisation abusive :

- L'utilisation du Service à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation de l'Offre à caractère professionnel) ;
- L'utilisation du Service générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- L'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- L'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- L'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- La cession ou la revente, totale ou partielle, du Service ;
- Les communications illimitées ne sont autorisées que jusqu'à 250 correspondants différents/mois, hors coût du service des numéros spéciaux, et dans la limite de 3 heures maximum par appel.

Le Client s'engage à ne pas utiliser directement ou indirectement le numéro de téléphone par internet de manière inappropriée, notamment en présentant sur le terminal de l'appel un identifiant d'appelant correspondant à un numéro spécial à tarification majorée sous la forme 098B ou 089.

3.3.3 Maintien du numéro en cas de changement d'opérateur

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à l'une des offres Orange Open, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de cette portabilité font l'objet de Conditions spécifiques (figurant en annexe 1).

Le Client demandant la portabilité d'un numéro fixe doit certifier en être titulaire. Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur. Dans ce cadre, le Client est informé par Orange des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, le Client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son précédent opérateur en ce qui concerne le numéro porté. Le Client est également informé que la résiliation

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

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

3.3.4 Annuaire

Lors de la souscription au présent contrat, dans le cadre du service de « Téléphone par Internet », 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.

Le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) dans le cadre du Service de Téléphone par Internet, n'est (sont) pas attribué(s) 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.

Lors de la souscription au présent contrat, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés d'Orange. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électro- niques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

Le Client garantit Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données des abonnés d'Orange et reste seul responsable de ces informations. Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service sous réserve de l'accord de celui-ci.

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. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées. Ainsi, le Client peut s'opposer :

- A ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements sauf dans le cas d'une adresse professionnelle (liste adresse partielle) ;
 - A ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie (liste initiale prénom) ;
 - A ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange (liste antiprospection) ;
 - 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 peut exercer ces droits auprès du Service Clients.

3.4 Passage à la Fibre des clients xDSL

À l'initiative d'Orange

Dans le cas où le logement du Client serait éligible uniquement à la fibre et dans le respect des éventuels délais réglementaires, le Client pourra se voir proposer une offre internet sur la technologie fibre.

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 le cas où le client ne consent pas à passer sur la technologie fibre, il restera positionné sur l'offre internet initialement souscrite sous réserve d'éligibilité. Dans le cas où Orange est dans l'impossibilité de fiberer le logement, le Client pourra choisir de souscrire une offre xDSL en cours de commercialisation, sous réserve d'éligibilité.

À l'initiative du Client

Dans le cas où le logement du Client serait éligible uniquement à la fibre et que ce dernier formulerait une demande de changement d'offre, 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 le cas où le client ne consent pas à passer sur la technologie Fibre, il restera positionné sur l'offre internet initialement souscrite. Dans le cas où Orange est dans l'impossibilité de fiberer le logement, le Client pourra choisir de souscrire une offre xDSL en cours de commercialisation sous réserve d'éligibilité.

3.5 Incompatibilités des services internet

Le Client est informé par les présentes des incompatibilités entre les différents services listés ci-dessous. Les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment sur www.carai.be.orange.fr/assistance. La TV d'Orange peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec certaines configurations des équipements du Client. La TV d'Orange est actuellement incompatible avec certains services et options. Par ailleurs, la TV d'Orange peut être incompatible

avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax...), applications ou autres logiciels, avec des services d'Orange, et certains Services d'accès à Internet. Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer de la TV d'Orange.

ARTICLE 4. ÉQUIPEMENTS POUR LES SERVICES INTERNET

4.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec le Service souscrit et les services inclus dans son offre. Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement et vérifier si ces Équipements permettent l'utilisation de tout ou partie du Service, le Client peut se rendre à tout moment à l'adresse suivante : <http://carai.be.orange.fr/assistance> ou en point de vente.

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

4.2 Mise à disposition ou location

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par Orange. Des frais d'activation de ces équipements peuvent être facturés selon la fiche tarifaire en vigueur.

Si lors d'une souscription précédente à une offre Orange le Client avait déjà versé un dépôt de garantie au titre de l'activation de la TV (y compris sous forme d'option) et de la mise à disposition d'un décodeur TV, ce dernier est conservé en cas de changement pour une nouvelle Offre avec une conservation de la TV.

Ce dépôt sera restitué dans un délai de 10 jours par virement ou par lettre chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client, en cas de résiliation ou de désactivation de la TV, et sous réserve de restitution du décodeur TV. Dans ces cas, ces Équipements ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation du Service. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements.

Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Ainsi, le Client devra payer à Orange les sommes détaillées et disponibles à tout moment sur www.carai.be.orange.fr/assistance ou sur simple demande auprès d'Orange, en cas de vol, perte ou détérioration subi par les Équipements.

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 du nouvel équipement pourront être facturés. Il peut s'avérer que des Équipements fournis par Orange doivent être remplacés au cours du présent 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 (sauf les éléments et accessoires (mobiles cordons, fils, prises...) ainsi que les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire), Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone. La réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Orange invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre.

4.3 Équipements

4.3.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer de matériels spécifiques et compatibles avec le Service souscrit et les services inclus dans son Offre. Pour connaître cette compatibilité, le Client peut se rendre à tout moment en points de vente.

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

4.3.2 Mise à disposition ou location

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par Orange. Dans ce cas, la propriété n'est pas transmise au Client. Ils ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation du Service.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée du contrat, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Dans ces hypothèses, il devra payer à Orange les sommes détaillées et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <https://carai.be.orange.fr/documentation>. Dans le cas où le Client souhaiterait échanger son Équipement, les modalités d'échange sont disponibles en points de vente et sur www.orangecarai.be.com (<https://carai.be.orange.fr/documentation>). Des frais d'échanges pourront être facturés.

En cas de dysfonctionnement non imputable au Client (sauf les éléments et accessoires (mobiles cordons, fils, prises...) ainsi que les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire), Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone. La réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Orange invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre.

4.3.3 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 (les) Équipement(s) concerné(s) complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en boutique Orange. Les éventuels frais de retour sont à la charge du Client. Lors de la remise ou à réception des Équipements, 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 re-tard de restitution de :

- une somme de cent euros (100 EUR) / Équipement mis à disposition pour la Livebox, l'enregistreur, le boîtier Fibre optique, le Répéteur Wifi, l'Airbox 4G ou la Clé TV ;
- une somme de deux cents euros (200 EUR) 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 remboursé dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution (soit par chèque soit par virement bancaire) complète et en bon état du Décodeur. À défaut, le dépôt de garantie sera conservé à la place 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 (a) 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, l'Airbox 4G, ou la Clé TV et (b) 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.

4.4 Logiciels de la Livebox

Le Client peut consulter la liste des logiciels open source concernés, leur licence et télécharger leur code source sur le site web <http://opensource.orange.com>. Le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations pour chaque version d'un logiciel concerné mis à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels, le Client devra prendre connaissance des termes et conditions associés et les accepter. Le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

ARTICLE 5. RÉTABLISSEMENT DES SERVICES INTERNET

Orange s'engage à rétablir les services interrompus dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client par son service clients. Le dépassement du délai de rétablissement de douze (12) jours ouvrables ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

ARTICLE 6. DÉBIT MIS À DISPOSITION DU CLIENT ET USAGES ABUSIFS

6.1 Caractéristiques des débits

La fibre comprend la mise à disposition d'un accès à Internet via la technologie de la fibre optique, au domicile du Client. À cette fin, Orange met à la disposition du Client un débit dont les caractéristiques sont énoncées dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Orange.

6.2 Utilisation abusive du service

Constituent notamment une utilisation abusive 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.

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 à l'article 7 des présentes.

ARTICLE 7. SUSPENSION ET RÉSILIATIONS DE L'OFFRE ORANGE OPEN

7.1 Résiliation à l'initiative du Client

L'offre Orange Open est une offre composée notamment de services de téléphonie mobile et d'accès à l'Internet Haut Débit ou très Haut Débit.

- toute demande de résiliation de la totalité des services de l'offre Orange Open à l'initiative du Client entraîne la résiliation du contrat Orange Open dans son intégralité ;
- le Client peut résilier l'une ou l'autre de ses composantes de l'offre Open (soit son service de téléphonie mobile, soit son service d'accès à l'Internet Haut Débit ou très Haut Débit) Dans ce cas, le Client ne bénéficiera plus des conditions tarifaires et avantages octroyés au titre du contrat Open. Le prix du service mobile ou du service d'accès Internet Haut Débit ou très Haut Débit maintenu est consultable dans la fiche tarifaire sur [orangecaraibe.com](#).
- sauf motif légitime ou modification contractuelle visée aux Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange, lorsque le client résilie son offre Orange Open avant la fin de sa période initiale d'engagement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles dans les conditions prévues par les Conditions générales d'abonnement (article résiliation).
- sauf motif légitime ou modification contractuelle visée aux Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange, lorsque le client résilie le Service de téléphonie mobile ou le Service d'accès Internet Haut Débit ou très Haut Débit de son offre Orange Open avant la fin de sa période initiale d'engagement, des frais de changement d'offre sont exigibles dans les conditions prévues par les Conditions générales d'abonnement (voir fiche tarifaire sur [orangecaraibe.com](#)).

7.2 Suspension et résiliation à l'initiative d'Orange

Toute demande de suspension ou résiliation à l'initiative d'Orange vaut suspension ou résiliation du contrat Orange Open dans son intégralité ;

Outre les stipulations des Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange, Orange se réserve le droit de suspendre puis de résilier la fourniture de l'offre Orange Open le cas échéant sans préavis ni indemnité, compte tenu de la gravité des faits, si le Client manque à l'une de ses obligations, relativement à son accès Haut Débit ou très Haut Débit et notamment dans les cas où :

- un quelconque 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 de l'opérateur nécessaires à la fourniture de l'offre a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du

Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;

- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau de l'opérateur conformément au guide d'utilisation ;
- en cas d'utilisation abusive du service telle que décrite à l'article 6 ou du Service de Téléphone par Internet telle que décrite à l'article 3.3.

7.3 Conséquence de la résiliation

La résiliation du Pack Open, ou de la composante mobile ou Internet du Pack entraîne automatiquement la résiliation des options rattachées au Pack ou à la composante résiliée.

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données, non enregistrées. À cet égard, Orange invite le Client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation. Conformément à l'article L. 44-1 du Code des postes et des communications électroniques, le Client pourra continuer, pour une durée de 6 mois à compter de la résiliation de son Service d'accès à Internet, à avoir accès gratuitement au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique qui lui a été attribuée par Orange dans le cadre de son offre Orange Open.

ARTICLE 8. CONSÉQUENCES DE LA PORTABILITÉ SORTANTE DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE PAR INTERNET

En cas de demande de portabilité du numéro de téléphone par Internet, le Client conserve son service de téléphonie mobile. Dans ce cas, le Client ne bénéficiera plus des conditions tarifaires et avantages octroyés au titre du contrat Open. Le prix du service mobile maintenu est disponible dans la fiche tarifaire sur [orangecaraibe.com](#).

Les informations relatives à la portabilité du numéro de téléphone par Internet sont décrites dans l'Annexe 1 des présentes Conditions spécifiques des offres Orange Open.

ARTICLE 9. CONSÉQUENCES DE LA PORTABILITÉ SORTANTE DU NUMÉRO MOBILE

Les informations relatives à la portabilité du numéro mobile sont décrites dans les Conditions générales d'abonnement.

Le Client conserve son service d'accès à Internet Haut Débit ou très Haut Débit. Dans ce cas, le Client ne bénéficiera plus des conditions tarifaires et avantages octroyés au titre du contrat Open. Le prix du service d'accès Internet Haut Débit ou très Haut Débit maintenu est disponible dans la fiche tarifaire sur [orangecaraibe.com](#).

Le Client est également informé qu'il conserve les Équipements qu'il détenait dans le cadre de l'Offre Orange Open.

ARTICLE 10. 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 conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il est responsable de l'usage qui en est fait sauf cas avéré de fraude. En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, 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. L'utilisation des Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (usage domestique), à l'exclusion d'un usage public. Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au Service est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le Service.

ARTICLE 11. RESPONSABILITÉS

11.1 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. La prise de terminaison optique constitue ce point de terminaison.

Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation. 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 via le Service d'accès à Internet ;
- non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par Orange ou son contrôle ;
- les conséquences de la désintégration du noyau de l'atome ;
- agissements du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- 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 au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients 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.

Orange n'est pas responsable, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, des services et des contenus fournis par des tiers, y compris la VoD ou les services Kiosque, 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. En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

11.2 Responsabilité du Client

Conformément aux Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Orange, 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. 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.

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. 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 présentes en cas de détérioration de celles-ci.

ARTICLE 12. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT 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, le Client est informé 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 Ier 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. »

Le Client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du CPI.

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 rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui 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 disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition par Orange et de saisir la justice.

En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteur et des droits voisins au sens du Code de la propriété

intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès Internet mis à 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.

ARTICLE 13. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

13.1 Disponibilité

Orange s'engage à assurer une disponibilité des Services Internet supérieure ou égale à 97 %, une disponibilité de la ou des messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98 % et une disponibilité de l'espace utilisateur supérieure ou égale à 98 %. Le non-respect de ces engagements 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.

Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès Internet entraînant l'indisponibilité des services accessoires et/ou du Service de Téléphone par Internet tels que la messagerie

électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité.

13.2 Spécificités relatives aux débits

Le débit descendant (appelé aussi download) est le flux de données que le Client reçoit sur ses propres matériels. Il participe à la rapidité à laquelle le Client accède à internet et téléchargement des fichiers. Le débit montant (appelé aussi upload) est le flux de données que le Client envoie depuis ses propres Matériels vers internet. Il conditionne la rapidité d'envoi des e-mails et partage des fichiers.

Le débit minimum 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 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 indemnité 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 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.

La capacité de débit et le taux de disponibilité sont mesurés sur la ligne du Client entre le modem Orange et le 1er 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 indemnisation.

ARTICLE 14. CONVENTION DE PREUVE

Pour les besoins du présent Contrat, les Parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les Parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent Contrat de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

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

- **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 Electroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation
- **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.

- **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.

Date de Portage : date demandée par l'opérateur receveur pour l'activation du Portage du numéro.

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 oeuvre 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'éligibilité

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 man- datée ;
- 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 (40) 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 Accès aux informations préalables

Lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engage- ment 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, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une

indisponibilité de l'accès, le Client peut bénéficier d'un dédommagement de trois euros cinquante (3,50 €) par jour de retard. Pour cela, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où le portage est finalement effectif.

En cas de portage sortant non sollicité par le Client entraînant la perte de l'usage du Numéro fixe, ce dernier peut bénéficier d'un dédommagement équivalent à trente euros (30 €) par semaine de coupure dans la limite de cent vingt euros (120 €). Le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai

d'un (1) mois à compter du jour où il constate l'abus.

Annexe 2

Conditions Spécifiques de la TV payante d'Orange en Outre-Mer

Le client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales d'Abonnement des offres Internet Très haut débit (Fibre) des territoires d'Outre-mer et des offres Haut Débit +TV, Internet Haut Débit Pro + TV, Livebox Essentiel 2h, Livebox Essentiel 4h, Livebox Infini, Livebox Infini sur ligne fixe, Livebox Essentiel sur ligne fixe, Livebox Essentiel, Livebox Découverte Outremer, Livebox Classik, Livebox Magik, Livebox Classik+, Livebox Magik+, Optimales + Haut Débit + TV et Optimale pro internet + TV.

Les formulaires ou Conditions Particulières par lesquels le client (ci-après « le Client ») souscrit au bouquet de chaînes payant (ci-après « les Offres »), objets des présentes et les fiches tarifaires jointes en annexe font partie intégrante des présentes Conditions Spécifiques.

ARTICLE 2. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'ACCÈS AUX OFFRES

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client domicilié à la Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, St-Martin, St-Barthélemy et Mayotte dans les zones de couverture (zone géographique au sein de laquelle Orange fournit l'Offre), les Offres pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

Le contenu des Offres, leurs dates et les conditions de disponibilités sont décrits dans la fiche tarifaire jointe en Annexe.

Les Offres sont réservées aux Clients ayant activé la TV d'Orange dans le cadre des offres citées dans l'Article 1 et pour les pros dans le cadre des offres Internet Haut Débit Pro + TV et Optimale pro internet + TV à des fins strictement personnelles et privées.

Le Client devra par ailleurs disposer d'un décodeur spécifique et compatible. Dans l'hypothèse où le Client n'en dispose pas à la souscription d'une Offre, il sera procédé à un échange préalablement à sa souscription.

Le Client peut cumuler plusieurs Offres.

En cas de souscription de l'option multi-TV et d'une Offre, le Client bénéficie de l'Offre automatiquement sur son autre poste TV sans coût supplémentaire.

Pour avoir accès aux Offres proposées en Haute Définition (ci-après « HD »), le Client doit être titulaire d'une offre ou option d'accès incluant la fonctionnalité HD, disposer d'un décodeur spécifique et compatible et d'un poste de télévision compatible HD.

ARTICLE 3. PROGRAMMATION

Le Client prend note que la diffusion des chaînes est conditionnée à l'accord de ces dernières et du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA).

Orange attire de surcroît l'attention du Client sur la vigilance qu'il doit apporter sur le visionnage par des mineurs des programmes TV.

Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) du 15 décembre 2004 encadrant la diffusion des programmes de TV dits de catégorie V comprenant les œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans et les programmes pornographiques ou de très grande violence, un système de double verrouillage est automatiquement mis en place dans le cadre du service de TV numérique et non désactivable. Pour accéder aux programmes de catégorie V, le client doit utiliser un code personnel d'accès spécifiquement dédié à cet usage. La création de ce code est obligatoire même lorsque le Client n'envisage pas de visionner de tels programmes. Le Client doit préserver la confidentialité de ce code personnel.

Orange rappelle au Client que le visionnage de programmes de catégorie V peut entraîner des troubles durables chez les mineurs, et que toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programmes s'expose aux sanctions pénales prévues à l'article 227-22 du code pénal (jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende).

Orange peut être amenée à modifier sans préavis tout ou partie des programmes annoncés afin de respecter les prescriptions du CSA.

ARTICLE 4. INSTALLATION ET ACTIVATION

Installation par le client du décodeur

Dans l'hypothèse où le Client doit procéder à l'installation du décodeur préalablement à l'accès à l'Offre, il doit se conformer au processus détaillé dans le guide d'utilisation du décodeur TV. Activation

L'activation est effective dans un délai maximum de quatre-vingt-seize (96) heures. Ce délai d'activation est valable dans l'hypothèse où le Client dispose de la TV d'Orange au moment de la souscription d'une des Offres et à compter de la date de disponibilité de l'Offre souscrite.

Orange est fondée à facturer l'Offre à compter de la date d'activation telle que définie ci-dessus.

ARTICLE 5. ASSISTANCE

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation du décodeur suite à l'échange, le Client peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation du décodeur TV.

Dans les autres hypothèses, le Service Clients compétent est celui que le Client contacte pour toute question relative à la TV d'Orange et décrit dans le contrat dont dépendent les présentes Conditions Spécifiques.

ARTICLE 6. DURÉE - RÉILIATION

Selon l'Offre souscrite, soit le contrat est conclu pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties jusqu'à trois (3) jours avant le dernier jour du mois calendaire en cours, soit il est conclu pour une durée indéterminée avec une période initiale de douze (12) mois au jour de la souscription ou si la date de souscription est antérieure à la date de mise à disposition à compter de cette dernière.

En cas de résiliation par le Client au cours de la période initiale d'abonnement, il reste redevable des mensualités restant dues jusqu'à la date d'échéance de sa période initiale d'abonnement. Le Client peut résilier l'Offre de plein droit par appel au Service Clients (sauf conditions de résiliation spécifiques précisées dans le cadre d'une promotion particulière). La demande de résiliation prend effet à la fin du mois calendaire en cours, le Client est facturé et reçoit ses chaînes jusqu'à cette date.

Le Client prend note que dans l'hypothèse où le contrat par lequel il dispose de l'accès à la TV numérique d'Orange se trouvait suspendu ou résilié et ceci pour quelque raison que ce soit, les présentes Conditions Spécifiques seraient de plein droit suspendues ou résiliées. Dans ce cadre, en cas de résiliation du contrat précité pendant sa période initiale pour motif légitime, les présentes Conditions Spécifiques seraient résiliées dans les mêmes conditions sans facturation des mensualités restant dues.

Ces Conditions Spécifiques de la TV payante prévalent sur toute version antérieurement datée.

ARTICLE 7. PRIX

Le tarif des Offres est précisé dans la fiche tarifaire ci-après.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

Responsabilité d'Orange

Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit du contenu des programmes des chaînes composant les Offres ainsi que de l'usage que le Client en fait.

Responsabilité du Client

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion du visionnage qui pourrait être fait par un mineur des programmes. Le Client est seul responsable de son usage de l'Offre et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations du guide d'installation et d'utilisation.

ARTICLE 9. DROIT DE RÉTRACTATION

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

Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements

effectués dans les 14 jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, services) effectués pendant le délai de rétractation.

Annexe 3

Fiche Tarifaire de l'offre de TV payante d'Orange au 11/06/2024

Pour les abonnés Orange dont la TV est desservie par Internet (xDSL ou Fibre)

Le détail des chaînes et services proposés dans les offres de TV payante est consultable sur www.orangeCaraibe.com, de même que les promotions tarifaires.

Chaînes TV disponibles sous réserve de l'accord des chaînes et du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA). Liste des chaînes susceptible d'évolution.

Les tarifs indiqués sont hors promotions.

Les promotions tarifaires sur les bouquets TV (Divertissement, Sport, Ciné/Séries) et les pass vidéo sont réservées aux personnes non abonnées à l'offre concernée au cours des 12 derniers mois. Tout abonné d'un bouquet dit « Max » durant les 12 derniers mois ne pourra pas bénéficier d'une promotion tarifaire sur un bouquet de la même thématique (Sport, Ciné/Séries).

Chaînes et bouquets TV payants de la TV numérique par fibre ou xDSL (sous condition d'éligibilité pour les services TV et sous réserve d'activation du service TV)	Tarif TTC
Bouquet Divertissement: Paris Première HD, TV Breizh, RTL9, AB1, MCM, TEVA, Comedy Central, Game One, Game One+1, TF1+1, Nina Novelas, Paramount Channel, OCS MAX, OCS PULP, OCS GEANTS, OCS, Animaux, Cartoonito, Nickelodeon+1, Tiji, Mangas, Automoto, la chaîne l'Equipe, Mezzo, Mezzo Live, Trace Latina, Trace Vanilla, Trace Caribbean, Trace Gospel, Trace Africa, Ushuaia TV	A partir 11,99 € TTC / mois
Bouquet Ciné Séries : OCS Max, OCS Pulp, OCS Geants, OCS à la demande. Chaînes OCS disponibles sur tous les écrans avec l'application OCS Go et sur PC/Mac sur go.ocs.fr (les données téléchargées par l'application OCS Go via le réseau mobile peuvent être décomptées du forfait mobile)	12,99 € TTC / mois
Bouquet Ciné Series Max : Chaînes du Bouquet Ciné Séries ainsi que les chaînes suivantes : Ciné+ Classic, Ciné+ Club, Ciné+ Emotion, Ciné+ Famiz, Ciné+ Frisson, Ciné+ Premier, Paramount Channel, Paramount Channel Décalé	22,99 € TTC / mois
Bouquet beIN SPORTS: beIN SPORTS 1 HD, beIN SPORTS 2 HD, beIN SPORTS 3 HD, beIN SPORTS max	15 € TTC / mois
Bouquet beIN SPORTS ET DISNEY+ STANDARD AVEC PUB	15 € TTC / mois
Bouquet beIN SPORTS ET DISNEY+ STANDARD	18 € TTC / mois
Bouquet Sports Max : Chaînes du Bouquet BeIN SPORTS ainsi que les chaînes suivantes : Golf Channel HD, Fight Sports HD, Nautical Channel, Motorvision HD, AB moteurs, Fuel TV, Motors TV, sport365	18 € TTC / mois
Bouquet Intense :	49 € TTC / mois
Bouquet Chinois: Beijing TV, CCTV Divertissement, CCTV-4, China Movie channel, Guandong southern TV, Hunan world TV, Jiangsu International TV, Pheonix CNE, Phoenix Infonews, Shanghai Dragon TV, Zhejiang International TV, Great Wall Elite	8,88 € TTC / mois Sans engagement
Bouquet Lusophone: TV Record, Sic Noticias, Canal Q, Sic International, TVI Ficcao, Local Visao TV, TVI International	8 € TTC / mois Sans engagement
Bouquet Adulte: Dorcel XXX, Hustler HD, Dorcel TV, Brazers TV, Penthouse HD1, Penthouse HD2. (Réservé aux adultes - code adulte. Orange rappelle au Client que le visionnage de programmes de catégorie V peut entraîner des troubles durables chez les mineurs, et que toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programmes s'expose aux sanctions pénales prévues à l'article 227-22 du Code Pénal (jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende))	12,99 € TTC / mois
Dorcel TV + replay	12,99 € TTC / mois
Disney+ avec PUB	5,99 € TTC / mois
Disney+ Standard	8,99 € TTC / mois
Disney+ Premium	11,99 € TTC / mois
Pack Famille & Disney + Standard	19,99 € TTC / mois
Pack Jeunesse	9,99 € TTC / mois
Paramount+	7,99 € TTC / mois
TF1+ Premium	5,99 € TTC / mois
6Play Max	5,99 € TTC / mois

Max Basic avec PUB	5,99 € TTC / mois
Max Basic avec PUB + Sport	10,99 € TTC / mois
Max Standard	9,99 € TTC / mois
Max Standard + Sport	14,99 € TTC / mois
Max Premium	13,99 € TTC / mois
Max Premium + Sport	18,99 € TTC / mois
Ciné Séries Max Standard	22,99 € TTC / mois
Ciné Séries Max Standard + Sport	27,99 € TTC / mois
Ciné Série Max Premium	26,99 € TTC / mois
Ciné Série Max Premium + Sport	31,99 € TTC / mois

Annexe 4

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.

Tarifs des communications depuis le téléphone par internet vers les fixes		DOM1 (TVA ,5%)		
Destinations d'appel	CMR(1)	Prix/mn (2)	CMR(1)	Prix/mn (2)
vers les numéros fixes en France métropolitaine				
Numéros fixes et numéros IP	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
vers les numéros 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 numéros 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 nos premium UK commençant par 44870 et 44871 sont exclus(3).	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Maghreb				
Maroc (sauf numéros commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212540, 212546, 212547, 212550, 212553)	Inclus	Inclus	Inclus	Inclus
Algérie, Tunisie	0,10 €	0,99 €	0,09 €	1 €
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	lus
Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Féroé (îles), Groenland, Kosovo, Moldavie, Monténégro, Serbie, Ukraine	0,10 €	0,76 €	0,09 €	0 €
Afrique et Océanie				
Afrique du Sud (rép.), Swaziland	Inclus	Inclus	Inclus	lus
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 Léone, Somalie, Soudan, St-Hélène, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe	0,10 €	0,99 €	0,09 €	1 €
Amérique centrale				
Bahamas, Bermudes (îles), Costa Rica, Dominicaine (rép.), Vierges américaines (îles), Mexique, Panama, Porto Rico	Inclus	Inclus	Inclus	lus
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 €	0,09 €	6 €
Aruba, St Marteen, Bonaire, Curaçao, Cayman (îles), Jamaïque, Saba, St-Eustache, Turks et Caicos (îles), Trinité-et-Tobago	0,10 €	0,59 €	0,09 €	4 €
Belize, Cuba, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guantanamo, Guatemala, Haïti, Honduras, Nicaragua, St Christophe	0,10 €	1,14 €	0,09 €	5 €
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 €	0,09 €	5 €
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, Combella, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt)	0,10 €	0,99 €	0,09 €	1 €

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 €	0,09 €	1,05 €

Tarifs des communications depuis le téléphone par internet vers les mobiles		DOM1 (TVA ,5%)			
Destinations d'appel	CMR (1)	Prix/mn (2)	CMR (1)	Prix/mn (2)	
vers les numéros mobiles en France métropolitaine - Inclus pour les clients d'un pack Open Infini					
	0,10 €	0,173 €	0,092 €	0,16 €	
vers les numéros mobiles zone d'Outre-mer- Inclus pour les clients d'un pack Open Infini					
Guadeloupe, Guyane, Martinique, Saint-Barthélemy, Saint-Martin	0,10 €	0,04 €	0,092 €	0,04 €	
Réunion, Mayotte, St-Pierre-et-Miquelon	0,10 €	0,173 €	0,092 €	0,16 €	
Vers les numéros 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 Galle, Portugal, Rhodes (île de), Sardaigne, Sicile, Suède, Suisse, Vatican	0,10 €	0,552 €	0,092 €	0,509 €	
Maghreb					
Maroc, Algérie, 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, Groënland, 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, Centrafricaine (rép.), Comores, Congo, Congo (rép. dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, 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 Léone, Somalie, Soudan, Ste-Hélène, Swaziland, 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,	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 €	
Asie1					
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, Combellga, 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,	0,10 €	1,342 €	0,092 €	1,237 €	

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 euros, 111 Quai du Président Roosevelt - 92130 Issy Les Moulineaux
380 129 866 R.C.S. Nanterre

