

# Conditions Générales

## Orange Business Services

**Annexe** désigne toute annexe des Conditions Spécifiques d'un Domaine qui décrit notamment les Services pouvant faire l'objet d'une Commande par le Client, les prix et les modalités de fourniture de ces Services.

**Bénéficiaire** désigne de manière générale toute Société Affiliée et/ou Partenaire désigné(s) par le Client, qui est susceptible d'utiliser ou d'accéder au Service.

**Bon de Commande** désigne les formulaires/bordereaux types qui spécifient les informations requises à la fourniture des Services par Orange Business Services.

**Carte** désigne la carte à microprocesseur, introduite dans un Terminal, qui permet l'identification du Client sur l'ensemble des Réseaux mobiles.

**Client** désigne la personne morale titulaire du Contrat conclu, pour ses besoins professionnels, avec Orange Business Services.

**Commande** désigne le ou les Services fournis au titre du Bon de Commande signé par le Client et accepté par Orange Business Services.

**Communications** désigne indifféremment les communications voix et/ou de données (data).

**Conditions Générales Orange Business Services** désigne le présent document et ses annexes.

**Conditions Spécifiques** d'un Domaine désigne :

- le document regroupant l'ensemble des conditions spécifiques applicables à un Domaine,

- ou pour le Domaine Mobile, le document qui définit les modalités dans lesquelles Orange Business Services met à la disposition du Client et de ses Utilisateurs, le Service Mobilité Entreprises.

**Contrat** désigne l'ensemble contractuel constitué des documents énumérés aux articles « Documents contractuels ».

**Convention de Services** désigne les Conditions Spécifiques d'un Domaine et ses Annexes et faisant référence aux Conditions Générales Orange Business Services.

**Date Contractuelle de Mise en Service** désigne la date de mise en service convenue entre Orange Business Services et le Client.

**Date d'Activation ou Date de Mise en Service** désigne la date effective de mise en service par Orange Business Services de tout ou partie d'une Commande ; cette date marque le point de départ de la facturation et de la durée minimale de la Commande.

**Desserte interne** désigne le câblage que doit fournir le Client ou qui peut être fourni par Orange Business Services aux frais du Client, afin de relier la tête de câble du réseau public d'Orange Business Services aux Equipements.

**Domaine** désigne une famille de Services.

**Domaine Mobile** désigne une famille de Services indépendante des autres Domaines, soumise à des conditions propres qui figurent en 2<sup>de</sup> Partie « Dispositions propres au Domaine Mobile » du présent document.

**Espace Client Entreprises ou "ECE"** désigne le site dédié par le biais duquel Orange Business Services donne accès à la gestion de Services du Client. Pour les Services de Mobilité Entreprises sur La Réunion et Mayotte, les clients utiliseront le site "Flotte en ligne" décrit à l'article 46.

**Engagement Client** désigne les conditions d'engagement du Client associées au niveau tarifaire octroyé par Orange Business Services pour un Service donné. Les Engagements Client sont définis dans la Convention de Services concernée.

**Équipement(s)** désigne tous les équipements ainsi que la documentation associée d'Orange Business Services permettant au Client de bénéficier du Service dans le cadre du Contrat.

**Fiche tarifaire mobilité entreprises** désigne le document du Domaine Mobile qui décrit l'ensemble des Services Mobilité Entreprises, les prix et les modalités de fourniture de ces Services. Certains Services Mobilité Entreprises peuvent faire l'objet d'une fiche tarifaire spécifique.

**Impôts, Droits et Taxes** désignent tout impôt, droit et taxe et notamment (a) la TVA et toutes les autres taxes sur le chiffre d'affaires, (b) les retenues à la source applicables sur les paiements effectués par le Client, (c) les droits de douanes, les droits d'accises, les droits d'enregistrement et les droits de timbre et, (d) les droits et frais prévus par la législation ou le régulateur en charge des télécommunications qui

sont fondés sur le chiffre d'affaires.

**Ligne** désigne une ligne téléphonique mobile à laquelle est affecté un numéro d'appel unique attribué par Orange Business Services.

**Logiciels** désigne tous les logiciels, tous les programmes d'ordinateurs caractérisés par des séquences d'instructions destinées à mettre en œuvre une application, tous progiciels, configurations, paramètres et la documentation associée.

**Orange Business Services** ou **Prestataire** désigne Orange.

**Partenaire** désigne toute société que le Client a désignée comme Bénéficiaire sous réserve (i) que ce soit justifié pour des besoins de communication ou de connexion croisée entre cette société et le Client ou l'une de ses Sociétés Affiliées et (ii) que cette société n'exerce pas une activité concurrente à celle d'Orange Business Services dans le cadre du Contrat et (iii) que les Services dont bénéficie le Partenaire ne soient pas des Services Mobilité Entreprises.

**Personne Associée** désigne toute personne physique ou morale ainsi que toute association, gouvernement, état, autorité, fondation ou fidéicommiss, qui est (a) Société Affiliée d'une partie, (b) Propriétaire d'une partie, (c) administrateur ou directeur d'une partie, (d) sous-traitant d'une partie engagé dans l'exécution du Contrat ou (e) tout autre représentant d'une partie.

**Propriétaire** désigne toute personne physique ou morale qui (a) détient individuellement ou de manière conjointe, directement ou indirectement, au moins 50% des droits de vote dans le Client ou (b) détient individuellement ou de manière conjointe, directement ou indirectement, le pouvoir de diriger ou de faire diriger la gestion et les politiques du Client, par la détention de titres, par voie contractuelle ou d'autres manières.

**Raccordement site tiers** désigne le câblage que peut fournir Orange Business Services aux frais du Client, afin de relier les Equipements aux équipements réseau d'Orange Business Services hébergés chez un tiers.

**Réclamation** désigne l'expression écrite du mécontentement d'un Client sur la qualité des Services Mobilité Entreprises ou du désaccord d'un Client concernant une facture.

**Réseaux mobiles** désigne l'ensemble des réseaux publics de télécommunications 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G (UMTS), HSDPA, 4G, Wifi ou toute autre technologie à venir et/ou normes de télécommunications disponibles via les Services.

**Roaming** désigne l'usage de Communications en mode émission et/ou réception depuis ou vers un pays étranger (hors France métropolitaine).

**Service** désigne tout service fourni au titre du Contrat et décrit en Annexe, dont un Service Mobilité Entreprises.

Toute fourniture de Service est subordonnée à l'émission d'une Commande, au moyen de Bons de Commande.

**Service Mobilité Entreprises** désigne tout service permettant au Client de bénéficier d'une Ligne, de recevoir et/ou d'émettre des Communications à partir d'un Terminal et le cas échéant de bénéficier de services complémentaires associés.

**Société Affiliée** désigne au regard de l'une des parties, toute entité qui, à ce jour ou ultérieurement, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par, ou est sous le même contrôle que l'une des parties. Dans le cadre du Contrat, le terme « contrôle » de même que les expressions dérivées telles que « contrôlée par » et

« sous le même contrôle » sont définis par référence aux dispositions de l'article L 233-16 II du Code de Commerce.

**Terminal** désigne un téléphone IP et/ou un matériel mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et pouvant recevoir une Carte en vue de permettre la fourniture du Service concerné. Il peut s'agir d'un téléphone mobile, d'une tablette, d'un modem, d'une montre ou de tout autre type de matériel.

**Utilisateurs** désigne les personnes physiques utilisant le Service sous la responsabilité du Client, sans être le titulaire du Contrat.

## 1ère Partie : Dispositions communes

### 1 OBJET

Les Conditions Générales Orange Business Services ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels Orange Business Services fournit les Services au Client, quel que soit le Domaine dont ils relèvent.

### 2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

2.1 Les Conditions Générales Orange Business Services constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services. Elles sont complétées par des Conventions de Services, indépendantes les unes des autres, pour le(s) Service(s) que le Client a choisi(s), et par les Commandes.

Le Contrat se compose, par ordre de priorité décroissante :

- 1/ du Bon de Commande 2/ des Annexes
- 3/ des Conditions Spécifiques d'un Domaine
- 4/ des présentes Conditions Générales Orange Business Services

**L'article 2.1 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

2.2 Le Client ne peut en conséquence se prévaloir d'une quelconque stipulation de ses propres conditions générales et/ou particulières, des correspondances et/ou des propositions commerciales antérieures relatives au même objet que le Contrat.

### 3 CHAMP D'APPLICATION ET CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

3.1 Chaque Commande est réputée conclue par le Client en son nom et pour son compte propre.

3.2 Le Client pourra conclure des Commandes en son nom et pour le compte de Bénéficiaire(s) et représenter ces derniers auprès d'Orange Business Services. Le Client s'engage alors à communiquer aux dits Bénéficiaires le contenu des Conditions Générales Orange Business Services et des documents contractuels associés, ainsi que toute modification qui y serait apportée ultérieurement. En tout état de cause, le Client est seul responsable du respect des obligations contractuelles par les Bénéficiaires. En conséquence, Orange Business Services n'est pas tenue de répondre directement à un Bénéficiaire pour toute demande relative à l'objet du Contrat.

3.3 Orange Business Services se réserve le droit d'exiger du Client, à la signature d'une Commande ou à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, la constitution d'une garantie financière telle que :

- le versement d'un dépôt de garantie,
- une garantie à première demande,
- l'engagement d'une caution solidaire ou d'une caution bancaire,
- ou une avance sur consommations ou sur facture.

Le montant ainsi que la date de versement ou de mise en place de la garantie financière demandée seront indiqués au Client par Orange Business Services.

3.4 A défaut pour le Client de produire la garantie financière demandée à la signature d'une Commande dans un délai d'un mois suivant la demande d'Orange Business Services, la Commande est réputée caduque. De plus, tant que la garantie financière n'est pas encaissée par Orange Business Services, le Client reconnaît que le Contrat ne pourra pas prendre effet.

3.5 La non production de la garantie financière demandée au cours de l'exécution du Contrat dans un délai d'un mois suivant la demande d'Orange Business Services (délai réduit à 48h pour la production d'une avance sur consommations), entraînera la suspension, sans préavis et jusqu'à la mise en place de la garantie financière, de la ou des Commandes concernées, et ce sans préjudice des autres recours dont Orange Business Services dispose et notamment l'application de l'article « Résiliation ». Néanmoins, pendant cette période, le Client reste redevable du prix des Services concernés par ladite suspension qui ont été rendus avant cette suspension.

3.6 Le dépôt de garantie ne produit pas d'intérêts. La restitution ou la main levée de la garantie interviendra dans un délai de 2 mois suivant la résiliation de tout ou partie du Contrat concerné par la garantie financière, et ce sous réserve du paiement des sommes restant dues à Orange Business Services.

3.7 Sans préjudice de l'article « Confidentialité », Orange Business Services se réserve le droit de transmettre à ses Sociétés Affiliées, librement et à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, toutes les informations de nature à apprécier la capacité financière du Client et de ses Bénéficiaires.

3.8 Les dettes préalables contractées au titre d'une Commande ou d'un contrat distinct conclu avec Orange Business Services devront être réglées préalablement à toute nouvelle Commande.

### 4 DUREE ET DATE D'EFFET

4.1 Le Contrat prend effet à compter de la signature de la Commande et reste valable pour toute la durée de cette dernière.

4.2 Les Commandes sont conclues pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale à compter de la Date de Mise en Service du Service concerné (et/ou de la Ligne, pour le Domaine Mobile). La durée minimale de Commande pour chaque Service figure en Annexe « Descriptif de service » relative au Service concerné, dans le Bon de Commande, dans les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises concerné et/ou dans la Fiche tarifaire mobilité entreprises.

### 5 RESILIATION

#### 5.1 Résiliation pour convenance

Chacune des Parties peut à tout moment résilier pour convenance tout ou partie d'une Commande par écrit ou par tout autre moyen indiqué par le service clients Orange, moyennant un préavis d'un mois, sauf disposition contraire.

#### 5.2 Résiliation pour manquement

En cas de manquement d'une partie à une obligation substantielle du Contrat ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée infructueuse pendant 30 jours calendaires à compter de sa date de notification, l'autre partie aura la faculté de résilier, de plein droit, la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose.

Dans l'hypothèse d'une résiliation pour manquement contractuel d'Orange Business Services, les indemnités ou frais de résiliation définis contractuellement ne seront pas dus par le Client. De même, les Engagements Client seront réduits au prorata du montant de la ou des Commandes résiliées pour manquement.

Les conditions de mise en œuvre de la résolution prévues à l'article 1226 du Code civil (entendue comme étant une résiliation compte tenu de la nature des Services) sont celles définies au présent article.

#### 5.3 Modification des conditions contractuelles ou techniques d'un Service par Orange Business Services

Orange Business Services peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture d'un Service (notamment suppression d'une composante d'un Service), après en avoir informé le Client avec un préavis minimum d'1 mois, sauf disposition contraire, avant la date d'entrée en vigueur de la modification. Les modifications sont applicables en cours de Contrat.

En cas de modification substantielle portant préjudice au Client (et notamment en cas de hausse des prix non liée à la réglementation des télécommunications), ce dernier peut résilier de plein droit la ou les Commandes concernée(s), y compris pendant la durée minimale et au plus tard 2 mois après la date d'entrée en vigueur de la modification, et ce sans frais de résiliation. Le cas échéant, la résiliation est effective à la date d'application de ces modifications.

#### 5.4 Conditions de retrait d'un Service par Orange Business Services

Sauf disposition contractuelle contraire, en cas de suppression d'un Service dans sa totalité, Orange Business Services informe le Client au moins 6 mois à l'avance de la date à laquelle l'arrêt du Service interviendra.

L'arrêt du Service entraîne la résiliation des Commandes concernées à la date indiquée ci-dessus. La suppression du Service ne saurait engager la responsabilité d'Orange Business Services et ouvrir droit à des indemnités ou dommages-intérêts au profit du Client.

Orange Business Services s'efforce au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement.

#### 5.5 Conséquences de la résiliation

a) En cas de résiliation par le Client avant la fin de la durée minimale de tout ou partie de la Commande, des indemnités de résiliation seront facturées par Orange Business Services au Client, sauf si la résiliation est motivée par un manquement de la part d'Orange Business Services. Ces indemnités seront égales au montant des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale, ou au montant précisé dans la Convention de Services, et dans les cas de Services non récurrents, au montant total du Service sauf disposition contraire. Pour le Domaine Mobile, le montant de ces indemnités est précisé dans la Fiche tarifaire mobilité entreprises ou les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises concerné ou les Conditions Spécifiques du Programme Préférence Entreprise et les Conditions Spécifiques Remise Privilège.

b) En cas de résiliation par le Client avant la Date de Mise en Service de tout ou partie de la Commande, le Client sera redevable au minimum des frais de mise en service pour le Service concerné et, le cas échéant, de frais complémentaires définis dans les Conditions Spécifiques correspondantes.

**L'article 5.5.b) ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

c) La résiliation d'une Commande rendra immédiatement exigible toute somme due à Orange Business Services.

d) Lors de la résiliation de tout ou partie d'une Commande, pour quelque cause que ce soit, le Client s'engage à restituer les Equipements à Orange Business Services,

et pour ce faire à coopérer avec cette dernière ou la société qu'elle aura mandatée à cet effet (ci-après le « Mandataire ») pour que les Equipements soient effectivement restitués à Orange Business Services, afin notamment que cette dernière puisse remplir ses obligations au regard de la réglementation relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Dans ce cadre, le Client s'engage à respecter les modalités d'enlèvement des Equipements en vigueur qui lui seront communiquées par Orange Business Services ou le Mandataire. Le Client peut également choisir de demander à Orange Business Services d'effectuer la désinstallation des Equipements. Cette prestation de désinstallation s'effectuera sur devis. En cas de défaut de coopération du Client aboutissant à la non-restitution des Equipements ou en cas de destruction, de dégradation ou de perte de l'Equipement imputable au Client, Orange Business Services sera déchargée de toute responsabilité concernant la protection des données (y compris des données personnelles et/ou confidentielles) contenues dans l'Equipement et se réserve le droit de facturer l'Equipement au Client à sa valeur de remplacement à titre d'indemnité. Par ailleurs, Orange Business Services n'est pas tenue de prendre en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter d'une dépose de l'Equipement effectuée dans des conditions normales. Enfin, le Client s'engage à

- (a) retourner ou détruire toutes les copies des Logiciels qui lui auraient été remis pour l'utilisation du Service et
- (b) restituer à Orange Business Services, le cas échéant, l'ensemble des adresses IP qui lui ont été concédées dont Orange Business Services récupère le plein usage.

## 6 OBLIGATIONS

**6.1** Orange Business Services s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture des Services.

**6.2** Le Client s'engage à faire un usage du Service (a) en conformité avec les stipulations du Contrat et/ou de toutes recommandations communiquées par Orange Business Services (b) dans le respect de toute législation ou réglementation applicable dans tout pays où le Service serait fourni ; (c) pour ses seuls besoins propres ou, le cas échéant, des Bénéficiaires : le Contrat exclut tout droit de revente, de distribution ou de mise à disposition du Service, directement ou indirectement, à un tiers sans l'accord préalable et écrit d'Orange Business Services.

**6.3** Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs des conditions d'utilisation du Service fourni et reste seul responsable du respect des obligations contractuelles et de la bonne utilisation du Service par les Utilisateurs.

**6.4** Le Client s'engage à nommer un interlocuteur qui veillera à la bonne exécution par le Client de ses obligations et sera l'interlocuteur d'Orange Business Services pour toutes questions relatives à la fourniture du Service concerné.

**6.5** Le fait de passer Commande implique l'acceptation par le Client des termes et conditions du Contrat. Orange Business Services transmet toutes les informations et conseils nécessaires pour permettre au Client de conclure le Contrat en connaissance de cause. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins, eu égard aux informations communiquées par Orange Business Services. Le Client s'engage à collaborer avec Orange Business Services, notamment en lui communiquant de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant son organisation et ses Utilisateurs, les contraintes particulières éventuelles susceptibles d'avoir une incidence sur la fourniture des Services, son environnement technique et informatique notamment ainsi que plus généralement toutes informations susceptibles de permettre ou de faciliter la fourniture du Service. En particulier, le Client s'engage à signaler sans délai à Orange Business Services tout changement pouvant avoir un impact sur l'acheminement des appels d'urgence (ex : changement d'adresse). Par ailleurs, le Client s'engage à informer Orange Business Services dans les meilleurs délais de toute modification qui interviendrait dans son organisation (ex : changement de coordonnées sociales ou bancaires).

**6.6** Le Client est seul responsable :

- du non-respect des consignes d'utilisation et de toute manipulation présentant un caractère anormal ;
- du contenu de ses sites Internet créés grâce aux Services et de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet, ainsi que des téléchargements qu'il effectue et de leurs conséquences ;
- de la protection de ses systèmes informatiques contre les intrusions de tiers.

## 7 INSTALLATION ET MAINTENANCE

**7.1** Avant toute fourniture du Service au Client, il appartient au Client de procéder à ses frais aux éventuels ajustements ou mises en conformité des locaux mis à disposition et cela conformément aux conditions et pré requis visés à l'article « Equipements » et des conditions d'installation et de raccordement précisées dans les Conventions de Services ou les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises.

**7.2** Les conditions d'installation et de maintenance d'Orange Business Services propres à chaque Service figurent dans la Convention de Services du Domaine concerné ou dans les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises concerné. Orange Business Services est seule habilitée à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service.

**7.3** Les immeubles neufs, dont le permis de construire est délivré après le 1er avril 2012, sont obligatoirement pourvus de lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique. En conséquence, depuis le 1er décembre 2014, certains immeubles neufs ne sont plus raccordés au réseau cuivre. Les Services construits sur le réseau cuivre ne sont donc pas disponibles pour les immeubles neufs dans lesquels le réseau cuivre n'est pas déployé.

**7.4** Avant toute intervention justifiée par l'installation, l'exploitation ou la maintenance d'un Service, le Client doit :

(i) avoir fourni à Orange Business Services, lors de la prise de Commande ou au plus tard 15 jours avant la Date Contractuelle de Mise en Service, l'ensemble des documents obligatoires et indispensables à la réalisation de l'intervention, et notamment :

- pour les immeubles construits avant le 1er juillet 1997 : le Dossier Technique Amiante (DTA). Pour la sécurité des intervenants d'Orange Business Services, les travaux ne pourront débuter qu'après consultation du DTA ;
- pour les immeubles construits après le 1er juillet 1997 : une copie du permis de construire ou une attestation de la date de construction.

(ii) permettre à Orange Business Services et aux personnes mandatées par elle et qui justifient de leur qualité, d'accéder à ses locaux.

Si cette installation ou intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers, le Client fait son affaire d'obtenir l'accord de ce tiers. Le Client s'engage à être présent dans ses locaux lors de l'intervention d'Orange Business Services. Toute période pendant laquelle les locaux d'un Client ne sont pas accessibles pour Orange Business Services ou les personnes mandatées par lui, ne sera pas prise en compte pour le calcul des délais impartis à Orange Business Services pour l'exécution de ses obligations. Par ailleurs, Orange Business Services facturera le Client des frais de déplacement et autres frais justifiés ainsi que le temps passé au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants. Le Client est tenu d'informer les intervenants susvisés de l'existence et de l'emplacement de canalisations (ex. gaz, électricité, eau ...) et équipements de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans les locaux où les intervenants ont accès pour les besoins du Service. Le Client fournira avant l'intervention d'Orange Business Services toutes les informations nécessaires relatives aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans ses locaux.

**7.5** Pour assurer le maintien de la qualité d'un Service, Orange Business Services peut être amenée à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement dudit Service et s'efforcera, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. Dans l'hypothèse où ces travaux seraient susceptibles d'avoir des conséquences sur la fourniture du Service au Client, Orange Business Services devra prévenir le Client au minimum 2 jours calendaires avant la date d'intervention, par tous moyens, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service. Si le Service dont bénéficie le Client est seul susceptible d'être affecté par les travaux, Orange Business Services convient avec lui de la plage horaire d'intervention. Si, à la demande du Client et après étude, les travaux programmés ont lieu à une heure non ouvrée, les frais supplémentaires en résultant sont à la charge du Client. Les interruptions de service dues à des travaux programmés ne sont pas considérées comme incidents et ne pourront pas engager la responsabilité d'Orange Business Services ni faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service d'Orange Business Services.

**7.6** Avant de signaler une interruption ou une défaillance du Service à Orange Business Services, le Client doit s'assurer au préalable que le défaut ne se situe pas sur ses équipements ou sur la Desserte interne dont il a la responsabilité. Toutes les interventions de maintenance d'Orange Business Services consécutives à des incidents, dommages ou dysfonctionnements ayant pour origine notamment l'un des cas de limitation ou d'exclusion de responsabilité prévus aux présentes (hors cas d'opération de maintenance programmée) ou provenant de la Desserte interne ou d'un équipement non fourni par Orange Business Services seront facturées en sus au Client. Cette facturation comprend notamment les frais de déplacement et les autres frais justifiés, le temps passé au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants ainsi que les éventuels frais de remise en état.

## 8 MISE EN SERVICE

**8.1** Le Bon de Commande intègre la Date Contractuelle de Mise en Service.

Pour les Domaines Data et Link, le Bon de Commande intègre la date souhaitée de livraison ; la Date Contractuelle de Mise en Service sera communiquée au Client par Orange Business Services lors de la phase de déploiement.

**8.2** La Date de Mise en Service est notifiée par Orange Business Services au Client. Elle constitue le point de départ de la facturation de la Commande concernée.

**8.3** Les conditions de mise en service sont décrites en Annexe « Descriptif de service » relative au Service concerné.

**8.4** La fourniture d'un Service pour un Client peut amener Orange Business Services à définir des modalités particulières d'établissement. Ces dernières peuvent concerner la mise en place d'un Raccordement site tiers qu'Orange Business Services pourra effectuer après acceptation du Client.

**8.5** Lorsque la demande du Client suppose des modalités particulières d'établissement de tout ou partie d'une composante du réseau, telles qu'une technique ou un parcours distincts de ceux habituellement utilisés par Orange Business Services, ou en cas de difficultés exceptionnelles de construction telles que définies ci-après, Orange Business Services réalise, le cas échéant et selon le Service concerné, une étude préalable de raccordement payante afin de déterminer les travaux à effectuer. A l'issue de cette étude, et sur demande du Client, Orange Business Services envoie au Client un devis. Ce devis indiquera notamment :

- la détermination des frais à la charge du Client : En cas de difficultés exceptionnelles de construction, les frais engagés par Orange Business Services qui dépassent 3201,43 euros HT ou tout autre montant fixé par Orange Business Services dans les Annexes ou dans le Bon de Commande sont à la charge du Client, dans la limite

des capacités utilisées.

- les conditions d'exécution des travaux (notamment en dehors des heures et jours ouvrés).

**8.6** Les cas relevant du régime des difficultés exceptionnelles de construction sont les suivants :

(a) Absence de local pour abriter le point de terminaison,

(b) Définition des contraintes géographiques particulières : accès réglementé ou interdiction de passage ; site protégé (parcs naturels par exemple); obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple); configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemple); absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance; site isolé : site qui ne fait pas partie d'une zone d'activité et dont l'éloignement du plus proche point physique d'accès au réseau d'Orange (par ex : Sous Répartiteur ou Bandeau de Dérivation Optique) est supérieur à 600 mètres à vol d'oiseau, soit supérieur à 50 mètres en longueur réelle, si les conditions d'environnement imposent la création d'un passage en souterrain sur cette longueur.

(c) Définition des cas où la mise en œuvre des moyens spéciaux est nécessaire : transport aérien (hélicoptère essentiellement), maritime ou fluvial (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnels); élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage-desserte de grottes ou de sous-sol profonds (mines par exemple); démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton; consolidation ou construction d'ouvrages.

**8.7** Si le Client n'accepte pas le devis présenté, la Commande du Service concerné est alors réputée caduque.

**8.8** Dans le cas où Orange Business Services ou ses sous-traitants ne pourraient procéder à la mise en service d'un Service en raison du fait du Client, Orange Business Services ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre et pourra facturer au Client tous frais de déplacement et autres frais justifiés ainsi que le temps passé pour la mise en service infructueuse au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants. Par ailleurs, dans un tel cas, et notamment si le Client n'a pas respecté les prérequis à sa charge à la Date Contractuelle de Mise en Service, Orange Business Services pourra également résilier la Commande passée par le Client, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 8 jours calendaires et sans qu'une quelconque pénalité ou indemnité ne soit due au Client et sans préjudice des autres droits à sa disposition.

**8.9** Le montant des frais de déplacement qu'Orange Business Services pourra facturer au Client dans le cas où Orange Business Services ou ses sous-traitants ne pourraient procéder à la mise en service d'un Service du fait du Client figure au catalogue des prix d'Orange Business Services ([www.lesprix.francetelecom.com/Particuliers/PRESTATIONS\\_DIRECTES/O9\\_PRESTATIONS\\_ASSUREES\\_PAR\\_LE\\_PERSONNEL\\_DE\\_ORANGE\\_SA\\_ET\\_PRIX\\_DU\\_DEPLACEMENT/O93\\_Déplacements](http://www.lesprix.francetelecom.com/Particuliers/PRESTATIONS_DIRECTES/O9_PRESTATIONS_ASSUREES_PAR_LE_PERSONNEL_DE_ORANGE_SA_ET_PRIX_DU_DEPLACEMENT/O93_Déplacements)) effectués par le personnel de Orange SA/ O930 Cas général). Ce montant sera facturé en sus des frais de mise en service. Il est précisé que l'intégralité de ce montant sera facturée au Client en cas de non-respect par ce dernier de la date prévue d'intervention d'Orange Business Services.

**L'article « Mise en service » ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

## 9 QUALITE DE SERVICE

**9.1** Orange Business Services s'engage sur la qualité du Service, le cas échéant et selon le Service concerné, dans les conditions définies en Annexe « Qualité de Service » ou « Descriptif de service ». Les engagements de qualité de service peuvent donner lieu au paiement d'une pénalité dont le montant est spécifié en Annexe « Qualité de Service » ou « Descriptif de service ».

**L'article 9.1 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

**9.2** De convention expresse, les sommes dues au titre des pénalités pour non-respect des engagements de qualité de service constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages-intérêts pour le même motif.

**9.3** Pour des raisons de sécurité, notamment afin d'assurer l'intégrité de son réseau (entre autres afin de le protéger en cas d'attaques par déni de service) et de se prémunir contre une dégradation de la qualité des Services associés, Orange Business Services se réserve le droit de suspendre le service d'accès à Internet dont est titulaire le Client (ci-après le

« Service d'Accès »), dès lors que le trafic acheminé sur la ou les adresse(s) IP du Client :

- représente un volume de données manifestement disproportionné par rapport à celui prévu dans le Service d'Accès ;

- et met en danger la disponibilité du réseau. Le Client sera informé de cette suspension.

## 10 PORTABILITE

Les conditions de mise en œuvre de la portabilité fixe et mobile, lorsque celles-ci sont applicables à un Service, figurent sur les liens suivants :

Portabilité fixe : <https://mbd.entreprises.fr.orange-business.com/contrats/apf>

Portabilité mobile : <https://mbd.entreprises.fr.orange-business.com/contrats/apm>

## 11 PRIX ET ENGAGEMENTS CLIENT

**11.1** Les prix des Services et les structures tarifaires associées figurent soit dans la Convention de Services concernée (notamment en Annexe « Tarif » du Service concerné), soit au catalogue des prix d'Orange Business Services ([www.lesprix.francetelecom.com](http://www.lesprix.francetelecom.com)) notamment pour les Services relevant du service universel ou des services obligatoires, soit, le cas échéant, dans le Bon de Commande, étant précisé qu'en cas de contradiction l'Annexe « Tarif » prévaut sur le catalogue des prix d'Orange Business Services. Pour le Domaine Mobile, les prix des Services Mobilité Entreprises et les structures tarifaires associées figurent dans la Fiche tarifaire mobilité entreprises remise au Client et/ou sont accessibles sur le site [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com).

**11.2** Les prix sont exprimés en euros et sont nets de tous Impôts, Droits et Taxes. La TVA éventuellement exigible en France ou toute autre taxe comparable à la TVA éventuellement exigible en application de la législation nationale applicable aux Services, en vertu du Contrat sera supportée par le Client en plus des prix des Services.

**11.3** Le paiement par le Client ou le Bénéficiaire dans une autre monnaie nécessite l'accord préalable d'Orange Business Services. En tout état de cause, la somme totale due à Orange Business Services sera convertie en utilisant le taux de conversion convenu entre les parties au titre de la Convention de Services concernée.

**L'article 11.3 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

**11.4** Au titre d'une Convention de Services, les prix peuvent être consentis au Client sur la base d'Engagements Client. Les Engagements Client convenus entre les parties ainsi que les conséquences d'un non-respect des Engagements Client sont définis dans les Conventions de Services concernées.

**L'article 11.4 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

**11.5** En considération des Services fournis et en particulier des engagements associés (notamment les engagements de qualité de service), les parties conviennent qu'aucune acceptation d'une exécution imparfaite des Services au sens de l'article 1223 du Code Civil n'est possible, que ceux-ci puissent être utilisés en l'état ou non. Dès lors, aucune réduction du prix ne pourra être sollicitée.

## 12 CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

**12.1** La périodicité d'émission des factures afférentes à un Service est soit mensuelle soit bimestrielle et précisée dans la Convention de Services correspondante. Pour le Domaine Mobile, la périodicité d'émission des factures est mensuelle. Sauf disposition contraire, les abonnements sont facturés terme à échoir et les communications à terme échu.

**12.2** Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures adressées au Client et/ou à chaque Bénéficiaire que le Client aura désigné conformément à l'article 3 « Champ d'application et conditions d'accès au Service ». Les frais de port pour l'envoi de ces factures sont pris en charge par Orange Business Services à destination de la France uniquement.

**12.3** Au titre du Contrat, le Client peut désigner, sous sa responsabilité, un tiers en tant que payeur, sous réserve que ce dernier ait manifesté, par courrier, son accord sur l'obligation de paiement et l'adresse de facturation. La désignation d'un tiers payeur vaut simple indication de paiement et n'exonère pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers payeur. En cas de tiers paiement, Orange Business Services continuera à facturer le Client mais adressera les factures au tiers payeur.

**12.4** Les sommes facturées sur la base d'une périodicité mensuelle sont payables à trente jours calendaires à compter de la date d'établissement de la facture. En cas de prélèvement SEPA, le délai est augmenté de 5 jours calendaires. Toutefois, si le cinquième jour est un jour non ouvré, le prélèvement SEPA sera effectué le premier jour ouvré précédant ce cinquième jour. Dans l'hypothèse d'un délai de paiement ou d'une périodicité de facturation différent, la Convention de Services concernée précisera les règles applicables. Orange Business Services ne pratique pas d'escompte. Sur les factures émises par Orange Business Services, les prix du Service seront affichés avec deux décimales.

**L'article 12.4 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

**12.5** Orange Business Services peut également, en cours de période, émettre une facture intercalaire lorsqu'un volume inhabituel de consommations le justifie ou à la suite d'un incident de paiement ou dès la résiliation de tout ou partie du Contrat. Le délai de paiement est ramené à 5 jours calendaires pour les factures intercalaires, sauf pour le Domaine Mobile.

**12.6** Les Services non récurrents (sans abonnement) sont facturés en totalité à la Commande ou peuvent donner lieu à la facturation d'un acompte, à la signature de la Commande, d'un montant minimum de 30 % du montant total HT de la Commande. L'Annexe « Tarif » ou l'Annexe « Descriptif de service » du Service concerné ou le Bon de Commande précisera le montant des autres acomptes ou indiquera des modalités de facturation différentes.

**L'article 12.6 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

**12.7** Le paiement des factures intervient par prélèvement SEPA sur le compte bancaire désigné par le Client ou le tiers payeur.

Si ce mode de paiement n'est pas souhaité par le Client, celui-ci s'engage à régler ses factures à date d'échéance par tout autre moyen accepté par Orange Business Services. Dans ce cas, Orange Business Services se réserve le droit de demander un dépôt de garantie dans les conditions prévues à l'article 3 « Champ d'application



et conditions d'accès au Service ».

**12.8** Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement du Client concernant une facture doit être notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximum de 12 mois à compter de la date d'établissement de facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée dans son principe et dans son montant et aucune contestation ne sera admise par Orange Business Services. Toute demande d'Orange Business Services concernant le paiement d'une facture doit être notifiée dans un délai maximum de 12 mois à compter du jour du paiement de ladite facture. Les délais précités sont interrompus par une Réclamation du Client à Orange Business Services et par l'envoi par Orange Business Services au Client d'une relance de paiement, même par lettre simple.

**12.9** Orange Business Services tient à la disposition du Client, en l'état des techniques existantes et pendant les 12 mois qui suivent la date d'établissement de la facture, le relevé des communications enregistrées par le central téléphonique d'Orange Business Services et tous les éléments d'information sur les Services facturés. Le Client reconnaît que ce relevé atteste de l'existence et du nombre de communications passées. Ces données feront donc foi entre les parties.

**12.10** Toute Réclamation du Client suspend l'obligation de paiement de la somme contestée, sous réserve de la justification par le Client de sa Réclamation ainsi que du paiement de la partie non contestée de la facture ou des abonnements majorés de l'équivalent de la moyenne de ses consommations antérieures calculée sur les 6 mois précédents. Si à l'issue de la Réclamation et au titre de celle-ci, le Client reste redevable d'une somme à Orange Business Services, cette somme redeviendra immédiatement exigible et Orange Business Services appliquera à cette somme, à compter de la date initiale de son exigibilité, la majoration pour retard de paiement prévue à l'article 12.13 ci-dessous.

**L'article 12.10 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

**12.11** En cas de règlement d'un ensemble de factures ou de paiement partiel, le Client s'engage à joindre au paiement le détail de l'affectation des sommes payées. A défaut, Orange Business Services déterminera l'ordre d'affectation des règlements.

**12.12** Les créances dues par le Client au titre d'une Commande dans le cadre du Contrat peuvent être reportées sur toute autre Commande de la même Convention de Services conclue avec Orange Business Services.

**L'article 12.12 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

**12.13** En cas de défaut de paiement du Client, d'un Bénéficiaire ou d'un tiers payeur à la date d'exigibilité des factures, les sommes restant dues seront automatiquement majorées d'une pénalité calculée comme suit :

**i)** application du taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement au 1er mars de l'année en cours (ou de l'année précédente si cette majoration est calculée entre le mois de janvier et le 1er mars de l'année en cours), majoré de 10 points de pourcentage,

**ou ii)** si le taux défini au i) venait à être inférieur au taux minimum figurant à l'article L441-6 du Code de Commerce (taux d'intérêt légal multiplié par 3), application de ce dernier,

**et iii)** sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues, par quinzaine indivisible à compter du premier jour de retard.

Le point de départ du calcul desdites pénalités sera le jour suivant la date d'exigibilité des factures. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est perçue conformément à l'article D441-5 du Code de commerce. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, Orange Business Services peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

**12.14** Les divers frais qui peuvent résulter d'un impayé sont à la charge du Client (notamment, le rétablissement des Services Mobilité Entreprises après suspension donne lieu à la facturation de frais de mise en service).

**12.15** A défaut de paiement des factures par le Client, par un Bénéficiaire ou par un tiers payeur et après mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (avec copie par lettre simple au Client dans le cas d'un Bénéficiaire ou d'un tiers payeur) restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendaires, Orange Business Services a la possibilité de suspendre de plein droit tout ou partie de la ou des Commandes concernées. Si le non-paiement persiste, l'article « Résiliation » est applicable. En cas de défaillance d'un Bénéficiaire ou d'un tiers payeur, le Client est solidairement tenu au paiement des sommes dues par le Bénéficiaire ou le tiers payeur concerné ainsi que des intérêts de retard visés à l'article 12.13 ci-dessus, dans les 15 jours calendaires suivant la date de mise en demeure de paiement d'Orange Business Services.

**12.16** Plafonnement des facturations pour compte de tiers et autres fournisseurs

Conformément à la réglementation les achats de contenus et de services effectués auprès d'éditeurs tiers et facturés en plus des abonnements aux services de téléphonie et Internet d'Orange Business Services sont désormais plafonnés.

- Pour les lignes mobiles, le plafond par ligne est de 250 € HT/mois.

- Pour les lignes de téléphonie fixe, le plafond par ligne est de 250 € HT/mois multiplié par le nombre d'utilisateurs.

- Pour les accès internet, le plafond par accès est de 250 € HT/mois.

A l'atteinte du montant mensuel maximum, les usages concernés seront bloqués jusqu'au premier jour du mois suivant.

### 13 STIPULATIONS FISCALES

Les dispositions de l'article 13 s'appliquent également au(x) Bénéficiaire(s) dans le cas où le Client conclut des Commandes au nom et pour le compte de Bénéficiaire(s) en qualité de mandataire, conformément aux stipulations de l'article 3 « Champ d'application et conditions de souscription du contrat » et de l'article 12 « Conditions de facturation et de paiement » des présentes.

**13.1** Les prix stipulés au Contrat sont nets de tous Impôts, Droits et Taxes dus au titre du Contrat.

Tous les Impôts, Droits, Taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, dus au titre du Contrat, y compris la TVA dont le redevable est le Client, sont à la charge exclusive du Client et sont payés par ce dernier aux autorités fiscales en application de la législation applicable. Dès lors, le prix net reçu par Orange Business Services doit dans tous les cas être le même que celui qui serait encaissé en l'absence des impositions susvisées.

#### 13.2 Traitement de la TVA

##### i) Conditions d'exonération de la TVA

Le Client adressera à Orange Business Services, avant facturation, un certificat de résidence fiscale délivré par l'administration compétente. S'il est établi dans un état membre de l'Union Européenne où il est assujéti à la TVA, il délivrera en outre à Orange Business Services, avant facturation, son numéro individuel d'identification et une attestation de l'administration de l'état membre quant à sa qualité d'assujéti à ladite taxe. En cas de modifications de situation pendant le Contrat, le Client s'engage à en informer Orange Business Services de manière à lui permettre de facturer la TVA due. Faute de documents justifiant l'exonération de TVA, Orange Business Services procédera à la facturation en ajoutant la TVA majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

##### ii) Cas d'établissement stable du Client étranger

Si le siège de l'activité économique du Client est, ou viendrait à être, situé dans un pays autre que celui d'Orange Business Services, le Client certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, dans le pays d'Orange Business Services, d'établissement stable assujéti à la TVA pour le compte duquel les Services seront rendues. En cas de déclaration inexacte pendant le Contrat, le Client s'engage à en informer Orange Business Services de manière à lui permettre de facturer la TVA due. A défaut d'éléments probants, Orange Business Services procédera à la facturation en ajoutant la TVA majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

##### iii) Cas d'établissement stable du Client français hors France métropolitaine

Dans l'hypothèse où les Services seraient rendus au profit d'un établissement stable dont le Client dispose dans un DOM, un COM ou à l'étranger, le régime TVA de ces Services sera, sur demande expresse, circonscrite et documentée du Client et sous condition d'acceptation par Orange Business Services, déterminé en fonction des règles de territorialité applicables entre d'une part la France métropolitaine et d'autre part le département, le territoire ou le pays où cet établissement stable est situé. En cas de remise en cause de l'application de ces règles de territorialité par l'administration fiscale française, la charge de TVA exigible en France métropolitaine en vertu du Contrat sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

Le cas 13.2 iii) précité ne s'applique pas au Domaine Mobile.

### 14 RESPONSABILITE

Au regard de l'équilibre économique du Contrat, les parties conviennent de ce qui suit.

**14.1** La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain à l'autre partie. Les parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

**14.2** Le montant cumulé des dommages et intérêts susceptibles d'être dus par une partie à l'autre partie dans le cadre du Contrat ne pourra pas excéder :

- par évènement et par Service concerné, le montant facturé pour ce Service sur les 6 derniers mois précédant la survenance de l'évènement ayant engendré le préjudice.

- par année civile, tous évènements confondus et par Service concerné : le montant facturé au titre des 12 derniers mois par Service.

Lorsque la responsabilité d'Orange Business Services est engagée dans le cadre d'un Service non récurrent (sans abonnement), sa responsabilité ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par Service concerné, le montant facturé au titre du Service.

**14.3** Le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard d'Orange Business Services et à cet effet, il se porte fort du respect de cette clause par les Bénéficiaires. Pour apprécier le préjudice subi du fait d'Orange Business Services, il sera fait application des seules stipulations suivantes : (a) globalisation par le Client des préjudices du Client et de l'ensemble des Bénéficiaires des Services et (b) demande unique formulée par le Client qui fait son affaire de la répartition entre les Bénéficiaires.

**14.4** Le Client garantit Orange Business Services et indemniserà cette dernière des conséquences de toute action ou plainte d'un tiers contre elle du fait d'une utilisation

non conforme des Services ou de toute transmission de données personnelles à la demande du Client.

## 15 ASSURANCES

Chaque partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat. Au-delà des plafonds visés à l'article « Responsabilité », chaque partie renonce à tout recours contre l'autre partie et ses assureurs.

## 16 EQUIPEMENTS

**16.1** Le présent article concerne les Équipements mis à disposition du Client dans le cadre de la fourniture des Services, les Équipements vendus étant régis par les stipulations des Conditions Générales de Vente Orange Business Services.

**16.2** L'ensemble des prérequis incombant au Client en vue de l'installation par Orange Business Services des Équipements et les conditions de bon fonctionnement et de raccordement de ceux-ci par Orange Business Services, sont décrits dans chaque Convention de Services concernée et dans les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises concerné. Le Client s'engage à ne pas modifier le raccordement de l'Équipement, à ne pas le déplacer hors du lieu où il a été livré ou installé, ni intervenir d'une quelconque manière sur celui-ci sans le consentement préalable et écrit d'Orange Business Services. Dans l'hypothèse où la fourniture d'équipement incombe au Client, ce dernier installe ou met à disposition d'Orange Business Services ces équipements avant la Date Contractuelle de Mise en service, dans le délai contractuel prévu. Tous les équipements mis en place par le Client entrant dans la catégorie des installations privées et nécessitant l'agrément d'un organisme compétent devront être en conformité avec la réglementation en vigueur dans le pays dans lequel le Service concerné est fourni.

**16.3** A partir de la livraison des Équipements chez le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) et jusqu'à leur reprise en charge par Orange Business Services, le Client assume l'ensemble des risques liés aux Équipements dont le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) ont la garde et sont seuls responsables de tout dommage causé par ces Équipements à leurs personnels ou aux tiers, sauf si le Client démontre que lesdits dommages ont été exclusivement causés par un défaut de fabrication, un vice caché ou un défaut ayant pour origine l'installation des Équipements par Orange Business Services. Par ailleurs, une assurance couvrant les dommages causés aux Équipements, en valeur à neuf des Équipements, devra être souscrite par le Client et le Client indemnisera Orange Business Services, au choix de ce dernier, du coût réel de réparation ou de remplacement des Équipements concernés, sur présentation des justificatifs correspondants. Le Client s'engage à aviser immédiatement Orange Business Services de tout sinistre survenu aux Équipements ou provoqués par ces derniers et à procéder à toutes déclarations et/ou formalités requises dans les délais prévus par la réglementation auprès de sa compagnie d'assurance et des autorités compétentes.

**16.4** Le Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des Équipements mis à sa disposition au titre d'un Service. En conséquence, le Client s'interdit de commettre ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété d'Orange Business Services et avisera Orange Business Services de toute atteinte à son droit. Le Client s'oblige à maintenir les mentions de propriété apposées sur l'Équipement. En cas de tentative de saisie ou en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client doit en aviser immédiatement Orange Business Services, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause.

**16.5** Conformément à la réglementation relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), Orange Business Services assure la collecte et le traitement des Équipements en fin de vie dans des filières appropriées. A cet effet, l'organisation de l'enlèvement et du traitement des Équipements seront pris en charge par Orange Business Services. Les modalités d'enlèvement par type d'Équipements figurent en Annexe « Descriptif de service » relatif au Service concerné, dans les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises concerné ou le cas échéant, sont disponibles auprès de votre interlocuteur commercial. Dans ce cadre, le Client s'oblige à laisser le libre accès à ses locaux pour permettre l'enlèvement des Équipements concernés. Le présent article n'est applicable qu'aux Équipements mis à disposition du Client en France et présents sur le territoire français lors de leur enlèvement.

### 16.6 Conditions applicables à un financement des Équipements via une société de location financière

**16.6.1** En cas de financement des Équipements (en ce compris ses accessoires) et le cas échéant d'une Prestation de Services associée, par un organisme de financement, l'acceptation de la commande par Orange Business Services est subordonnée à la production de l'accord irrévocable du dossier de financement et de l'engagement de l'organisme de financement de régler directement Orange Business Services de la commande, et à la signature par le Client et par l'organisme de financement du contrat de financement.

**16.6.2** La location financière prend effet à la date d'effet stipulée dans le contrat de location financière signé entre le Client et l'organisme de financement.

**16.6.3** En cas de location financière auprès d'un organisme de financement, en application du contrat de financement joint au Contrat, la signature par le Client de l'avis de mise à disposition de l'Équipement ou, le cas échéant, du procès-verbal de réception de l'Équipement une fois l'installation terminée, rend effective la location entre le Client et l'organisme de financement tiers, ainsi que le transfert de propriété des Équipements à ce dernier.

En cas d'annulation du contrat de financement, la location deviendra caduque, sans facturation de pénalité ou dédit par l'organisme de financement tiers, et le transfert de propriété de l'Équipement sera réputé ne pas être intervenu. Orange Business Services se réserve toutefois le droit de :

facturer au Client un dédit de 70% de la valeur hors taxes de la commande annulée augmenté à 100% de la valeur hors taxes de la commande si l'annulation intervient au-delà du délai de 10 jours calendaires précédant la date de livraison ;

facturer au Client 100% de la valeur hors taxes de la commande pour laquelle le Client refuse de signer le procès-verbal de réception une fois l'installation terminée.

## 17 PROPRIETE INTELLECTUELLE

### 17.1 Droits de propriété intellectuelle

Orange Business Services reste titulaire des droits de propriété intellectuelle et de son savoir-faire attachés aux Services, qu'elle en soit propriétaire ou bénéficie de licences accordées par des éditeurs tiers.

Lorsque des Logiciels sont nécessaires à l'utilisation d'un Service, Orange Business Services concède au Client sur ces derniers un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, limité à la durée de la Commande du Service concerné.

Ce droit n'est concédé que dans le seul et unique but de permettre au Client d'utiliser les Services conformément aux dispositions de la Commande concernée, à l'exclusion de toute autre finalité.

Ce droit s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services conformément à leur destination telle que prévue à la Commande concernée. A cet effet, l'Annexe « Descriptif de service » ou les Conditions Spécifiques du Services Mobilité concerné pourront préciser les conditions particulières d'utilisation ou de mise en œuvre de la garantie d'éviction du Logiciel d'un éditeur tiers.

Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation des Logiciels susmentionnés, en particulier toute adaptation, modification, correction des erreurs, traduction, arrangement, diffusion et décompilation, sans que cette liste soit limitative. Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) déclare(nt) être titulaire(s) des droits de propriété intellectuelle attachés aux Logiciels qu'il(s) mette(nt) à la disposition d'Orange Business Services dans le cadre de l'exécution de la Commande, ou du moins disposer des licences nécessaires sur ces droits, de sorte qu'il(s) concède(nt) à Orange Business Services, pour toute la durée de la Commande, un droit d'usage sur ces Logiciels permettant à Orange Business Services d'exécuter cette Commande. Le Client s'engage, au cas où la responsabilité d'Orange Business Services serait recherchée par un tiers du fait que les Logiciels mis à la disposition d'Orange Business Services par le Client violent des droits de propriété intellectuelle de ce tiers, à indemniser Orange Business Services de l'ensemble des frais de justice engagés et des conséquences notamment de toute demande, action, procédure judiciaire ou autre intentée de ce fait contre Orange Business Services par ce tiers, sous réserve qu'Orange Business Services ait informé le Client, dans les meilleurs délais et par écrit, de toute réclamation.

### 17.2 Garantie d'éviction

Orange Business Services garantit le Client contre toute action ou plainte d'un tiers fondée sur le fait que les Services violent des droits de propriété intellectuelle de ce tiers.

En conséquence, dans la limite des garanties d'éviction qui lui ont été accordées par ses propres éditeurs et au maximum dans la limite de son plafond de responsabilité prévu à l'article « Responsabilité », Orange Business Services s'engage, en cas d'action ou plainte d'un tiers telle que définie ci-dessus, à prendre en charge les dommages et intérêts prononcés contre le Client lors d'une condamnation définitive ainsi que les frais exposés par ce dernier pour les besoins de sa défense (incluant les honoraires raisonnables d'avocat).

La présente garantie s'applique sous réserve du respect par le Client des conditions suivantes :

- informer Orange Business Services dans les meilleurs délais de toute action ou plainte d'un tiers telle que définie ci-dessus,

- donner à Orange Business Services tout pouvoir pour assurer sa défense,

- fournir à Orange Business Services toute l'assistance nécessaire afin de lui permettre de remplir ses obligations au titre de la présente garantie.

La présente garantie ne s'appliquera pas lorsque le Client a contribué aux faits reprochés par l'action ou la plainte et notamment dans les cas suivants : (a) action ou réclamation portant sur des codes ou éléments informatiques (par exemple des spécifications) fournis par le Client ; (b) utilisation d'un Logiciel ou Service par le Client postérieurement à une notification par écrit d'Orange Business Services indiquant au Client qu'il doit cesser d'utiliser ce Logiciel ou Service ; (c) combinaison par le Client de tout ou partie d'un Logiciel ou d'un Service à des produits ou services de tiers ; (d) modification d'un Logiciel ou d'un Service par le Client ou une personne autre qu'Orange Business Services ou ses fournisseurs ou sous-traitants ; (e) utilisation d'un Logiciel ou d'un Service non conforme aux dispositions de la Commande concernée.

## 18 REGLES SUR LE CONTROLE DU COMMERCE

Les parties, le Contrat et les activités couvertes par le Contrat doivent impérativement se conformer aux restrictions, interdictions ou licences et autorisations sur le

commerce et la finance imposées par les lois et règlements des USA, de l'Union Européenne et de ses états membres et/ou des autres pays concernés (ci-après les « Règles sur le Contrôle du Commerce »).

Chaque partie déclare et garantit, qu'elle-même, et aucune de ses Personnes Associées, n'ont été ou ne sont soumis à des sanctions commerciales internationales ou embargos ou inscrits sur une liste conservée dans le but de faire respecter les sanctions commerciales internationales ou sujet à une suspension, révocation ou refus de ses capacités ou privilèges relatifs à l'importation ou l'exportation.

Dans le cas où l'une des parties cesserait, à tout moment pendant la durée du Contrat, de se conformer aux déclarations et garanties ci-dessus, elle notifiera l'autre partie immédiatement de ce fait. Dans un tel cas, ou si cela était nécessaire pour être en conformité avec les Règles sur le Contrôle du Commerce, cette dernière partie sera autorisée à suspendre ou terminer de plein droit tout ou partie de ses obligations, ou les Services affectés, ou de résilier le Contrat lui-même.

## 19 FORCE MAJEURE

**19.1** De façon expresse sont considérés par les parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la loi et la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, les opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, les virus informatiques, les phénomènes d'origines électriques et électromagnétiques qui perturbent les Réseaux mobiles, toute restriction législative ou réglementaire à la fourniture d'un Service et toute décision d'une autorité publique non imputable à Orange Business Services et empêchant la fourniture d'un Service, en particulier celles relatives au commerce imposées par un organisme ou une autorité nationale ou internationale, ainsi que toute modifications de celles-ci, et de façon générale les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

**19.2** Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Si un cas de force majeure met l'une des parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles relativement à une ou plusieurs Commandes pendant plus de 30 jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des parties pourra mettre fin à la ou les Commandes concernées après envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par l'une ou l'autre des parties. Les parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception notamment de celles résultant des articles « Propriété intellectuelle » et « Confidentialité », sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, ne soit due de part ni d'autre.

## 20 CONFIDENTIALITE

**20.1** Dans le cadre du Contrat, toute information afférente à la politique commerciale, à la stratégie, à l'activité de l'entreprise, aux Services, aux outils, méthodes et savoir-faire, toute information protégée par le secret des affaires et toute information expressément qualifiée de confidentielle, reçue par une partie de l'autre partie devra être maintenue confidentielle.

**20.2** Au sens des présentes, ne seront pas considérées comme des informations confidentielles : (a) les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui seraient dans le domaine public postérieurement à leur communication sous réserve, dans ce dernier cas, que ce ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la partie ayant eu connaissance de l'information ; (b) celles pour lesquelles la partie qui les reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité déjà préalablement à leur communication dans le cadre du Contrat ; (c) celles communiquées par un tiers postérieurement à la signature du Contrat et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la partie à laquelle elles ont été communiquées.

**20.3** Les parties s'engagent dès lors à ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution d'une Commande, et à ne pas divulguer les dites informations ou données à tout tiers ou toute personne autre que leurs employés dans les strictes limites de la nécessité de ladite divulgation pour la bonne exécution d'une Commande, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre partie. Les sociétés affiliées, les fournisseurs et les sous-traitants d'Orange Business Services impliqués dans l'exécution de la Commande ne seront pas considérés comme des tiers au sens du présent paragraphe. Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article « Confidentialité » pendant toute la durée du Contrat et les trois années suivant son extinction.

**20.4** A l'issue de la Commande, pour quelque cause que ce soit, chaque partie destinataire des informations confidentielles s'engage à les restituer à l'autre partie et à détruire toutes les duplications qui auraient été effectuées de ces informations confidentielles.

## 21 SOUS-TRAITANCE

Orange Business Services a le droit de sous-traiter tout ou partie des Services et demeure responsable vis à vis du Client de la fourniture du Service sous-traité.

## 22 CESSION

**22.1** Le Contrat, en tout ou partie, ne pourra être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit d'Orange Business Services. Orange Business Services motivera son refus. Son refus pourra être motivé notamment dans le cas où le Client souhaiterait céder le Contrat à une entité hors de France métropolitaine.

**22.2** En toute hypothèse, aucune cession ne peut prendre effet sans que le solde du compte du Client ou du(es) éventuel(s) Bénéficiaire(s) n'ait été préalablement apuré.

**22.3** Concernant les droits et obligations d'Orange Business Services au titre du Contrat, celle-ci peut librement en céder, ou en concéder tout ou partie à toute Société Affiliée ou se substituer toute Société Affiliée sous réserve que la Société Affiliée concernée assure vis-à-vis du Client l'ensemble de ces droits et obligations. Orange Business Services sera libérée de ses obligations à la date d'effet de l'opération concernée.

## 23 RENONCIATION

Le fait pour l'une ou l'autre des parties de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations du Contrat ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette partie à s'en prévaloir ultérieurement.

## 24 NULLITE PARTIELLE

Dans le cas où certaines stipulations du Contrat seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, les parties resteront liées par les autres stipulations du Contrat et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la conclusion du Contrat.

## 25 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre du Contrat, les termes « Données Personnelles », « Personne concernée », « Sous-traitant », « Responsable de traitement » et « Traitement » ont le sens défini (ou les termes équivalents les plus proches) dans les « Lois applicables en matière de protection des données ».

« Lois applicables en matière de protection des données » désigne :

- la Directive 95/46/CE et les lois nationales de transposition de cette directive par l'Etat membre de l'Union Européenne où est établi le Responsable du Traitement et toute autre législation et réglementation de cet Etat membre et

- le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ») ainsi que

- que toutes législations et réglementations d'un Etat membre de l'Union européenne applicable(s) au Traitement.

**25.1** Au regard des Services fournis au titre du Contrat, le Client et Orange Business Services acceptent et reconnaissent :

(a) qu'en spécifiant (dans le Bon de Commande le cas échéant) et en achetant les Services, le Client revêt la qualité de Responsable de Traitement ; et

(b) qu'en fournissant lesdits Services spécifiés au Client et aux Utilisateurs, Orange Business Services agit en tant que Sous-traitant.

L'objet, la durée, la nature et les finalités du Traitement ainsi que les catégories de Données Personnelles sont définis à l'Annexe Description des Traitements des Données Personnelles par Orange Business Services en tant que Sous-traitant du Client – Article 28 du RGPD, attachée au Descriptif de Service concerné pour chaque Service concerné.

L'identification et la raison sociale d'Orange Business Services en sa qualité de Sous-traitant des Données Personnelles du Client sont indiquées à la dernière page des présentes Conditions Générales Orange Business Services.

Le nom et l'adresse électronique du Délégué à la protection des données Orange Business Services seront indiqués à compter du 25 mai 2018 sur le site Orange Business Services.

L'identification et la raison sociale du Client en sa qualité de Responsable de traitement, ainsi que le nom et l'adresse électronique du Délégué à la protection des données du Client sont indiqués en entête du Bon de Commande.

(c) qu'Orange Business Services peut aussi agir en tant que Responsable de Traitement des Données Personnelles des Utilisateurs quand Orange Business Services traite de telles Données Personnelles pour ses propres finalités, indépendamment des exigences du Client. Les traitements pour lesquels Orange Business Services agit en tant que Responsable de traitement des Utilisateurs sont décrits au sein de la Politique de Sécurité d'Orange pour les Clients et Prospects disponible sur <https://www.orange-business.com/fr/donnees-personnelles>, pouvant faire l'objet de mise à jour régulière (la « Politique de Sécurité Orange »).

**25.2** Le Client et Orange Business Services s'engagent à respecter les Lois applicables en matière de protection des données.

**25.3** Le Client s'engage à respecter toutes les obligations imposées au Responsable de Traitement par les Lois applicables en matière de protection des données. Il garantit que son utilisation des Services et celles de ses Utilisateurs n'entraîne pas de violation des obligations précitées. Le Client doit être en mesure de démontrer qu'il dispose de tous les consentements et avis appropriés nécessaires pour permettre le transfert licite des Données Personnelles à Orange Business Services pour la durée et les objectifs du Contrat, afin de permettre à Orange Business Services de fournir légalement les Services.

**25.4** Orange Business Services se conformera aux instructions raisonnables écrites du Client dans le cadre du Traitement des Données Personnelles, sous réserve que ces instructions soient légales et non contraires aux autres stipulations du Contrat, à moins qu'Orange Business Services ne soit tenue de respecter une disposition résultant des lois de tout Etat membre de l'Union européenne ou par les lois de l'Union Européenne applicables à Orange Business Services pour le Traitement des Données Personnelles. Lorsqu'Orange Business Services se fonde sur les lois d'un Etat membre de l'Union européenne ou sur le droit de l'Union Européenne pour le Traitement des Données Personnelles, Orange Business Services en informera le Client sans délai avant d'effectuer le Traitement requis, à moins que lesdites législations n'interdisent à Orange Business Services de révéler ces informations.

**25.5** Orange Business Services mettra en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, afin de protéger les Données Personnelles contre un Traitement non autorisé ou illicite des Données Personnelles contre la perte ou la destruction accidentelle ou la détérioration des Données Personnelles, ainsi que contre les préjudices qui pourraient éventuellement en résulter, et cela eu égard à l'état de développement technologique et au coût de mise en œuvre des mesures (ces mesures peuvent inclure, selon les besoins, la pseudonymisation et le chiffrement des Données Personnelles, des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement, des moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique, une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles).

**25.6** Le Client est responsable de la gestion de toutes demandes des Personnes concernées relative à l'exercice de leurs droits en vertu des Lois applicables en matière de protection des données, notamment, les demandes relatives au droit à l'information, au droit d'accès aux Données Personnelles, au droit de rectification ou d'effacement de ces données, au droit à la portabilité des données, au droit d'opposition.

Sur demande écrite du Client et dans la mesure du possible, raisonnable et proportionnée, Orange Business Services aidera le Client, aux frais du Client, à répondre à toute demande émanant d'une Personne concernée et à garantir le respect par le Client de ses obligations relatives à la sécurité, aux notifications de violation, aux études d'impact et aux consultations des autorités de contrôle résultant des Lois applicables en matière de protection des Données Personnelles. L'assistance d'Orange Business Services est soumise à la condition que le Client prouve qu'Orange Business Services traite les Données Personnelles de la Personne concernée pour le compte du Client.

**25.7** Le Client est informé que certaines parties du Contrat peuvent être réalisées (ce qui peut inclure un Traitement de Données Personnelles en sous-traitance) par des Sociétés Affiliées et/ou des sous-traitants, dont certains peuvent être basés en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE).

Orange Business Services est responsable du Traitement effectué par ses sous-traitants et ses Sociétés Affiliées conformément aux exigences des Lois applicables en matière de protection des données et veille à ce que ce Traitement soit réalisé à des conditions substantiellement équivalentes à la présente clause.

Une liste des sous-traitants sera disponible et les modifications éventuelles de la liste seront communiquées au Client.

Le Client pourra contester, par écrit et dans les meilleurs délais, lesdites modifications. Il devra alors proposer un sous-traitant alternatif et prendre à sa charge les conséquences, notamment financières et opérationnelles (retards éventuels, etc.), induites par la mise en place d'un tel sous-traitant.

**25.8** Orange Business Services veillera à ce que ses employés, ses Sociétés Affiliées, ses sous-traitants et chacun de leurs employés, et prestataires de services indépendants fournissant des Services au titre du Contrat respectent les règles relatives à la confidentialité des Données Personnelles.

**25.9** Le Client accepte expressément qu'Orange Business Services puisse transférer les Données Personnelles à ses sous-traitants et Sociétés Affiliées dans les conditions ci-après exposées.

**25.10** Le Client donne son accord écrit préalable à Orange Business Services au transfert des Données Personnelles en dehors de l'EEE sous réserve que :

- le Client ou Orange Business Services fournit des garanties appropriées pour le transfert,
- les Personnes concernées puissent exercer pleinement leurs droits,
- Orange Business Services se conforme à ses obligations en vertu des Lois applicables en matière de protection des données en assurant un niveau de protection adéquat aux données personnelles transférées et
- Orange Business Services se conforme aux instructions raisonnables écrites qui lui ont été notifiées à l'avance par le Client en ce qui concerne le Traitement des Données Personnelles.

A ce titre, si applicable au Service, le Client donne mandat à Orange Business Services pour qu'elle signe avec ses Sociétés Affiliées les clauses contractuelles types de la décision de la Commission Européenne du 5 février 2010 (C(2010) 593), pour le transfert de Données Personnelles vers des sous-traitants établis dans des pays tiers, afin que ces Données Personnelles soient couvertes par un niveau de protection adéquat.

**25.11** Pendant la durée du Contrat, Orange Business Services conservera la documentation et les informations lui permettant de démontrer sa conformité avec le présent article et fournira au Client toutes les informations (raisonnables et facilement disponibles) et contribuera aux audits qui seraient menés par le Client. Dans ce dernier cas, Orange Business Services devra être notifiée par le Client avec un préavis écrit de 30 jours, afin que les Parties conviennent mutuellement d'une date d'audit et de la signature d'un protocole d'audit, qui définira les conditions dans lesquelles l'audit devra être réalisé (périmètre, règles de confidentialité, horaires des interventions, etc.). La sélection d'auditeurs externes par le Client sera convenue entre les Parties.

L'audit doit être effectué pendant les heures ouvrées et ne doit pas dépasser 2 jours ouvrés. Le Client ne pourra pas mener plus d'un audit par période de douze (12) mois. Le Client doit s'assurer que le déroulement de l'audit ne perturbe pas l'exécution par Orange Business Services de ses obligations au titre du Contrat, ni l'activité d'Orange Business Services en général.

En tout état de cause, au cas où les opérations d'audit entraîneraient des interruptions de tout ou partie des Services, les Parties conviennent que ces interruptions ne seront pas prises en compte dans l'évaluation du respect des engagements de qualité de service d'Orange Business Services et qu'Orange Business Services ne pourra en être tenue responsable.

Lors des opérations d'audit, les auditeurs devront se conformer au règlement intérieur d'Orange Business Services et à ses règles de sécurité. Ils devront être titulaires d'une assurance responsabilité professionnelle garantissant l'audit, leur responsabilité pouvant être recherchée par Orange Business Services en cas de dommage causé à ce dernier.

Le Client supportera seul les coûts de cet audit.

De façon générale, tous les documents, informations ou données, quel qu'en soit le support, confiés par Orange Business Services aux auditeurs, ont un caractère confidentiel et devront être traités comme tels conformément à l'article « Confidentialité » des présentes.

**25.12** Orange Business Services notifiera au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance.

**25.13** Au choix du Client qui sera spécifié dans la lettre de résiliation, Orange Business Services supprimera ou restituera au Client tous les documents et fichiers contenant des Données Personnelles après la fin de la prestation de services relatifs au Traitement, et ne conservera aucune copie des Données Personnelles, sauf dispositions contraires de la loi.

## 26 REFERENCEMENT

Sauf avis contraire notifié à Orange Business Services lors de la signature de la Commande initiale pour un Service, Orange Business Services pourra faire état du nom commercial du Client, de son(s) logo(s) et/ou signes distinctifs, de sa marque, de ses marques de services et autres désignations commerciales du Client à titre de référence dans le cadre de ses supports de communication.

## 27 CONVENTION DE PREUVE

Les parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

## 28 DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le Contrat est soumis à la loi française. Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de commerce de la ville de Paris, auxquels les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

## 29 NOTIFICATION

Toutes les notifications devant être faites dans le cadre du Contrat s'effectueront par écrit (courrier, télécopie ou courrier électronique) aux adresses respectivement indiquées dans le Bon de Commande.

## 30 LANGUE APPLICABLE

En cas de traduction de tout ou partie du Contrat, il est expressément convenu que seule la version française fera foi en cas de difficulté d'interprétation.



## 2ème Partie : Dispositions propres au Domaine Mobile à la Réunion et à Mayotte

Par dérogation à la définition dans les Conditions Générales Orange Business Services, le **Roaming** désigne l'usage de Communications en mode émission et/ou réception depuis ou vers un pays étranger, la France Métropolitaine ou un DOM autres que la Réunion ou Mayotte.

### 31 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat se compose, par ordre de priorité décroissante :

- 1/ du Bon de Commande ;
- 2/ des Conditions Spécifiques ;
- 3/ des fiches tarifaires spécifiques en vigueur ;
- 4/ de la Fiche tarifaire mobilité entreprises en vigueur ;
- 5/ des Conditions Générales Orange Business Services.

### 32 CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE

**32.1** Le Client qui conclut un Contrat relatif à un Service Mobilité Entreprises doit être établi à la Réunion ou à Mayotte. Si ce Client dispose d'établissements stables ou de Sociétés Affiliées hors de la Réunion ou Mayotte, il ne pourra pas conclure un Contrat relatif à un Service Mobilité Entreprises pour les besoins de ces établissements stables ou de ces Sociétés Affiliées.

**32.2** Le Client doit présenter les documents justificatifs suivants lors de la conclusion du Contrat auprès d'Orange Business Services ou auprès de l'un de ses partenaires agréés :

Pour une personne morale de droit public :

- tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;
- une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ;
- un justificatif d'identité du signataire dûment mandaté ;
- un engagement de dépenses ;
- un relevé d'identité bancaire (RIB) au nom du Client et à l'adresse figurant sur le document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale, sur le territoire national.

Pour une personne morale de droit privé :

- un extrait du registre du commerce (extrait K. bis) de moins de trois mois ou tout autre document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;
- un mandat donné à la personne physique à en-tête de la personne morale, signé par son représentant légal pour signer le Contrat au nom de la personne morale ;
- un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée ;
- un RIB au nom du Client et à l'adresse figurant sur l'extrait K. bis ou le document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale, sur le territoire national.

Pour une personne morale de droit privé en voie de constitution :

- un document officiel attestant de la création ou de la reprise : un extrait Kbis de moins de 3 mois, récépissé de dépôt au Centre de Formalités des entreprises, publicités légales, ou autre document de l'URSSAF pour les professions libérales ;
- les statuts indiquant le nom des dirigeants ;
- un justificatif de domicile de la future entreprise ;
- un RIB ou une copie de la convention d'ouverture de compte bancaire au nom du Client et à l'adresse figurant sur le document officiel attestant de la création ou de la reprise de la personne morale, sur le territoire national ;
- un mandat donné à la personne physique à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal pour signer le contrat au nom de la personne morale ;
- un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée.

Des documents complémentaires pourront être demandés au Client.

Toute omission ou déclaration erronée lors de la remise desdites pièces devra être rectifiée dans les 8 jours calendaires de la réception d'une mise en demeure d'Orange Business Services effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception. Faute de régularisation dans le délai imparti, la Commande est réputée caduque.

A réception de l'ensemble des pièces justificatives, Orange Business Services se réserve le droit, sous un délai de 2 jours ouvrés à compter de la saisie de la Commande dans son système d'information, d'annuler cette dernière pour toute raison légitime et/ou de subordonner la conclusion du Contrat à la constitution d'une garantie financière par le Client.

### 33 COMMANDE

Une fois que le Bon de Commande est signé par le Client et par Orange Business Services, la Commande ne peut plus être annulée par le Client mais doit faire l'objet d'une résiliation conformément à l'article « Résiliation ».

### 34 MISE EN SERVICE

**34.1** Dans le cadre de la fourniture des Services, Orange Business Services remet au Client une Carte associée à un numéro d'appel permettant d'accéder aux Services.

**34.2** Orange Business Services met en œuvre les moyens nécessaires pour procéder à la livraison des Cartes nécessaires à l'activation du Service dans le délai maximum de 12 jours ouvrés à compter de la prise d'effet du Contrat.

**34.3** En cas de retard supérieur à 15 jours du fait exclusif d'Orange Business Services, le Client pourra mettre en demeure Orange Business Services d'avoir à livrer la ou les Carte(s) attendue(s). Faute pour Orange Business Services de s'exécuter dans un délai de 15 jours à compter de la date de notification de la mise en demeure, le Client pourra résilier purement et simplement sa Commande sans indemnité de part et d'autre.

**34.4** A compter de la date de livraison, la Date d'Activation de la Carte et du numéro d'appel est laissée à la discrétion du Client. Néanmoins, à défaut de demande expresse du Client dans les 30 jours suivant la date de livraison de sa Carte par Orange Business Services, ou dans le délai mentionné dans les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises concerné, Orange Business Services activera alors automatiquement le Service.

**34.5** Orange Business Services peut être contrainte de modifier le numéro d'appel pour des raisons réglementaires et/ou administratives. Dans ce cas, le Client en est informé moyennant un préavis raisonnable.

**34.6** Le numéro est affiché sur le Terminal de ses correspondants qui disposent d'un service de présentation du numéro. Toutefois, le Client peut s'opposer à cet affichage en activant la fonction secret sur son Terminal.

### 35 QUALITE DE SERVICE

**35.1** Orange Business Services s'engage sur la qualité des Services dans les conditions suivantes : dans le cas où le Client n'a pas accès au Service pendant 2 jours consécutifs, alors ce dernier peut demander à Orange Business Services à titre de pénalités le remboursement d'1 mois d'abonnement audit Service, après envoi d'une Réclamation par lettre simple auprès de son service clients Orange.

**35.2** Les connexions GPRS/EDGE/3G/3G+/4G sont disponibles à la Réunion ou à Mayotte dans les zones couvertes par Orange Business Services pour chacune de ces technologies et à l'étranger dans les pays couverts par les opérateurs avec lesquels Orange Business Services a signé des accords, avec un repli automatique vers les débits inférieurs.

**35.3** Les débits maximum théoriques des réseaux mobiles mentionnés dans les documents contractuels (notamment la Fiche tarifaire mobilité entreprises) sont donnés à titre indicatif. Ils ne font l'objet d'aucun engagement.

## 36 PRIX

Par dérogation à l'article 11 « Prix et Engagements du client », les prix des Services Mobilité Entreprises et les structures tarifaires associées figurent dans la Fiche tarifaire mobilité entreprises remise au Client et/ou sont accessibles sur le site [www.orange-business.re](http://www.orange-business.re).

En complément de l'article 11 « Prix et Engagements du client », dans le cadre des Services utilisés depuis l'étranger, la France métropolitaine ou les DOM (hors Réunion ou Mayotte) :

- les Communications émises ou reçues depuis l'étranger, la France métropolitaine ou les DOM (hors Réunion ou Mayotte), par un Utilisateur, sont facturées sur la base du tarif mentionné dans la Fiche tarifaire mobilité entreprises en vigueur, conformément aux éléments de facturation communiqués par les opérateurs locaux.
- les Communications émises ou reçues au titre d'une période de facturation donnée peuvent être portées sur une facture postérieure à ladite période.
- pour les Communications reçues en dehors de la Réunion ou Mayotte, seule la partie internationale de l'appel est facturée au Client.
- concernant les téléchargements de données, y compris les synchronisations automatiques (mails, agenda,...), il appartient au Client, le cas échéant, d'informer les Utilisateurs des tarifs appliqués et des modalités de désactivation desdits Services. Les conditions techniques actuelles ne permettent pas aux opérateurs de prendre en considération au plan tarifaire les cas de portabilité intervenant entre opérateurs tiers.

## 37 CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

**37.1** Pour les abonnements aux Services, tout mois commencé est dû.

**37.2** Les sommes facturées sur la base d'une périodicité mensuelle sont payables à 21 jours calendaires à compter de la date d'établissement de la facture.

En cas de prélèvement SEPA, celui-ci est effectué à la date indiquée sur la facture. Orange Business Services ne pratique pas d'escompte. Les quantités et montants de chaque ligne sont calculés sur 4 décimales et arrondis à 2 décimales sur la facture. Les prix unitaires des consommations peuvent être sur 3 décimales.

**37.3** Le paiement des factures s'effectue selon le mode de paiement retenu dans le Bon de Commande.

**37.4** Le Client a la possibilité de choisir une facture unique regroupant l'ensemble des abonnements et services associés, facturés sur un "Compte Client" unique ou une facture pour chacun des abonnements existants.

**37.5** La contestation élevée par le Client à l'encontre de la facture ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement ; toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un crédit venant en déduction de la facture suivante après accord des deux parties.

Pour les services facturés pour compte de tiers sur la facture émise par Orange Business Services, seules les conditions générales de vente de ces tiers seront applicables, la responsabilité d'Orange Business Services ne pouvant être engagée à ce titre.

## 38 FOURNITURE DE LA CARTE PAR ORANGE BUSINESS SERVICES

**38.1** La Carte remise au Client par Orange Business Services permet et d'émettre et de recevoir des Communications nationales et internationales. Elle est matériellement et juridiquement indépendante du Terminal conçu pour l'accueillir. Orange Business Services est seule propriétaire de cette Carte. En conséquence, le Client s'interdit de commettre ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété d'Orange Business Services et avisera Orange Business Services de toute atteinte à ce droit.

**38.2** Sauf autorisation préalable et écrite d'Orange Business Services, le Client s'interdit d'associer la Carte avec des solutions techniques ayant pour objet le réacheminement de Communications par tout procédé technique, la mutualisation d'un Service auprès de plusieurs Utilisateurs, ou la mise en relation. De façon générale, et notamment dans de telles hypothèses, Orange Business Services se réserve la possibilité de suspendre, puis de résilier la Commande concernée. Le Client se verra alors facturer rétroactivement des Communications sur la base d'un tarif au compteur qui lui serait applicable.

**38.3** Le Client s'engage à retourner à ses frais à Orange Business Services toute Carte défectueuse.

## 39 VOL ET/OU PERTE DE LA CARTE

Toutes les formalités liées au vol et/ou perte de la Carte devant être accomplies par le Client peuvent être réalisées par l'Utilisateur pour le compte du Client.

### 39.1 Vol ou perte de la Carte

**39.1.1** En cas de vol ou de perte de la Carte :

- le Client devra téléphoner immédiatement à Orange Business Services au 0 800 321 321 depuis un poste fixe (service et appel gratuits) ou au 330 depuis un mobile Orange ou depuis l'étranger au +262 692 000 330 (coût d'un appel vers un mobile réunionnais ou mahorais), qui mettra en opposition la Carte concernée ;
- le Client doit ensuite déclarer aux autorités de police ou consulaires le vol ou la perte de la Carte : la déclaration devra mentionner le vol ou la perte et ses circonstances ;
- enfin, le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant à Orange Business Services une lettre recommandée avec accusé de réception sous 48 heures à compter dudit vol ou de ladite perte, accompagnée d'une copie du récépissé du dépôt de plainte faite auprès des autorités compétentes.

**39.1.2** Le Client est responsable de l'usage de sa Carte et du paiement de toutes les communications passées avant la mise hors service, et ceci sans exception. Sa responsabilité, après la mise hors service, est dérogée à réception par Orange Business Services de la lettre recommandée. En cas de contestation sur la mise hors service, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par Orange Business Services.

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de l'utilisation de sa Carte par un tiers pour refuser le règlement total ou partiel des factures émises par Orange Business Services à son encontre dès lors qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions du présent article.

En dépit de la suspension, la Commande reste en vigueur et les redevances d'abonnement et les éventuels services facturés. La Ligne sera remise en service par l'émission par Orange Business Services d'une nouvelle Carte, expédiée au lieu de domiciliation du Client par voie de courrier. Orange Business Services s'engage à tout mettre en œuvre afin de lui conserver son ou ses numéro(s) d'appel. Orange Business Services ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition intempestive par téléphone, courrier ou télécopie.

Orange Business Services ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

Le rétablissement des Services après émission par Orange Business Services d'une nouvelle Carte suite à un vol, perte ou détérioration, donnera lieu à la facturation de frais de remplacement de la Carte.

Il pourra être dérogé aux dispositions qui précèdent en cas de souscription par le Client à un contrat d'assurance indépendant du Contrat.

### 39.2 Garantie en cas de Vol simple de la Carte

#### 39.2.1 Définitions :

- Agression : toute menace ou violence physique exercée par un Tiers en vue de déposséder l'Utilisateur de la Carte.
- Effraction : forçement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture d'un local immobilier, construit en dur, clos et couvert, ou d'un véhicule terrestre à moteur, fermés à clé. Action frauduleuse permettant de libérer un dispositif de fermeture d'un local immobilier, construit en dur, clos et couvert, ou d'un véhicule terrestre à moteur, fermés à clé, sans forcer, ni dégrader ledit dispositif de fermeture.
- Tiers : toute personne autre que le Client et les Utilisateurs.
- Vol caractérisé : tout vol de la Carte commis par un Tiers avec Agression ou avec Effraction.
- Vol à la tire : acte frauduleux consistant à subtiliser la Carte en la prélevant sans Agression, de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Utilisateur au moment du vol.
- Vol par introduction clandestine : vol avec entrée intervenue à l'insu de l'Utilisateur et dans un but illicite, dans l'habitation ou dans le véhicule terrestre à moteur que l'Utilisateur occupe au moment du vol.
- Vol à la sauvette : acte frauduleux consistant à subtiliser la Carte en la prélevant sans Agression ni violence morale, en présence de l'Utilisateur, lorsque la Carte est dans un rayon maximum d'1 mètre à distance de l'Utilisateur.
- Vol simple : vol relevant d'un des cas de vols suivants : Vol caractérisé, Vol à la tire, Vol à la sauvette, Vol par introduction clandestine.

#### 39.2.2 Objet de la garantie en cas de Vol simple :

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte, le Client pourra, sous réserve de respecter scrupuleusement les formalités visées à l'article « fourniture de la carte par Orange Business Services » ci-dessus, obtenir le remboursement des communications frauduleuses effectuées par un Tiers avec la Carte, avant la demande de mise en opposition de la Carte dans la limite de 3000 € par sinistre et par an.

Les Terminaux et les accessoires sont exclus des présentes, ainsi que les cas suivants :

- les utilisations frauduleuses effectuées au-delà des 48 heures suivant la date du sinistre,
- les utilisations frauduleuses commises à la suite de l'oubli volontaire ou par négligence, ou de la disparition de la Carte,
- les utilisations frauduleuses commises à la suite de la perte ou du vol autre que le Vol simple,
- la faute intentionnelle ou dolosive de l'Utilisateur ou de toute personne autre qu'un Tiers,

- les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités,
- les préjudices ou pertes financières subies par l'Utilisateur ou toute personne autre qu'un Tiers pendant ou suite à un dommage ou à un vol de la Carte.

### **39.2.3 Remboursement des communications frauduleuses en cas de Vol simple :**

Une fois les formalités décrites à l'article « fourniture de la carte par Orange Business Services » ci-dessus accomplies, le Client devra vérifier au plus tôt la facture après sa réception. Dès lors qu'il constate des communications frauduleuses effectuées entre le vol et la suspension de la ligne intervenue dans les conditions visées ci-dessus, le Client est tenu de fournir à Orange Business Services les pièces justificatives suivantes au plus tard dans les 2 mois suivant la date d'émission de la facture litigieuse :

- la demande de l'application de la garantie en cas de Vol simple,
- la facture Orange Business Services détaillée attestant le montant des communications effectuées frauduleusement par un Tiers,
- la copie du récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes.

Orange Business Services s'engage à rembourser le montant dû au titre de l'utilisation frauduleuse de la Carte en cas de Vol simple dans les conditions et limites définies ci-dessus, et ce, sous forme d'avoir sur une prochaine facture, suivant la date de réception des documents.

### **39.2. Garantie en cas de vol de la Carte (ce y incluant les cas de vol et/ou de perte de l' eSIM)**

#### **39.2.1 Objet de la garantie en cas de vol :**

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte, le Client pourra, sous réserve de respecter scrupuleusement les formalités visées à l'article 39.1.1 ci-dessus, obtenir le remboursement des communications frauduleuses effectuées par un Tiers avec la Carte, avant la demande de mise en opposition de la Carte dans la limite de 3000 € par sinistre et par an.

Les Terminaux et les accessoires sont exclus des présentes, ainsi que les cas suivants :

- les utilisations frauduleuses effectuées au-delà des 48 heures suivant la date du sinistre,
- les utilisations frauduleuses commises à la suite de l'oubli volontaire ou par négligence, ou de la disparition de la Carte,
- les utilisations frauduleuses commises à la suite de la perte ou du vol autre que le vol ,
- la faute intentionnelle ou dolosive de l'Utilisateur ou de toute personne autre qu'un Tiers,
- les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités,
- les préjudices ou pertes financières subies par l'Utilisateur ou toute personne autre qu'un Tiers pendant ou suite à un dommage ou à un vol de la Carte.

#### **39.2.2. Remboursement des communications frauduleuses en cas de vol :**

Une fois les formalités décrites à l'article 39.1.1 ci-dessus accomplies, le Client devra vérifier au plus tôt la facture après sa réception. Dès lors qu'il constate des communications frauduleuses effectuées entre le vol et la suspension de la ligne intervenue dans les conditions visées ci-dessus, le Client est tenu de fournir à Orange Business Services les pièces justificatives suivantes au plus tard dans les 2 mois suivant la date d'émission de la facture litigieuse :

- la demande de l'application de la garantie en cas de vol ,
- la facture Orange Business Services détaillée attestant le montant des communications effectuées frauduleusement par un Tiers,
- la copie du récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes.

Orange Business Services s'engage à rembourser le montant dû au titre de l'utilisation frauduleuse de la Carte en cas de vol dans les conditions et limites définies ci-dessus, et ce, sous forme d'avoir sur une prochaine facture, suivant la date de réception des documents.

#### **39.2.3. Fin de la garantie en cas de vol :**

La garantie en cas de vol prend fin en cas de disparition ou de destruction totale de la Carte et si la Carte n'est pas remplacée.

De même, la résiliation de la Commande relative au Service Mobilité Entreprises associé à la Carte entraîne de plein droit la fin de la garantie, à la date de résiliation de la dite Commande.

#### **39.2.4 Fin de la garantie en cas de Vol simple :**

La garantie en cas de Vol simple prend fin en cas de disparition ou de destruction totale de la Carte et si la Carte n'est pas remplacée.

De même, la résiliation de la Commande relative au Service Mobilité associé à la Carte entraîne de plein droit la fin de la garantie, à la date de résiliation de la dite Commande.

## **40 RESPONSABILITE**

Le Client déclare connaître l'état des Réseaux mobiles et la carte de couverture du Service et décharge ainsi Orange Business Services de toute responsabilité à ce titre.

## **41 FRAUDE**

Par ailleurs, dans le cadre du Service concerné, le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse telle que notamment :

- l'utilisation des Communications illimitées à des fins commerciales (revente des Communications illimitées),
- l'association des Cartes à toute solution de réacheminement de trafic, sauf accord exprès d'Orange Business Services,
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne,
- envoi de SMS en masse de façon automatisée ou non.

En cas d'utilisation frauduleuse, Orange Business Services se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier la Commande concernée conformément aux stipulations des présentes.

En cas d'utilisation des Communications illimitées à des fins commerciales (notamment revente des Communications illimitées), Orange Business Services résiliera de plein droit et sans préavis la Commande concernée.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le SMS de manière détournée, c'est-à-dire à des fins autres qu'un usage interpersonnel. Ainsi le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse du Service telle que notamment l'envoi en masse de SMS à des fins de communication publicitaire ou de commercialisation de services. En outre, dans le cadre d'une offre comportant l'envoi de SMS/MMS en illimité, le Client s'engage à ne pas envoyer de SMS et/ou MMS à plus de 150 correspondants différents par mois (hors SMS surtaxés et numéros courts).

## **42 RESILIATION**

**42.1** Par dérogation à l'article « Résiliation », en cas de résiliation de la Commande par le Client pour convenance, celle-ci prend effet le dernier jour du mois M+1 suivant la date de demande de résiliation du Client, sauf disposition contraire.

Dans l'intervalle, le Client reste redevable des sommes dues au titre du(des) Service(s) et/ou options dont il est titulaire.

**42.2** Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation d'une Commande par demande au service clients Orange, confirmée le cas échéant par courrier ou tout autre moyen. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de 24 heures précédant la date de résiliation effective.

**42.3** En cas de résiliation d'une Commande, Orange Business Services se réserve la faculté de réaffecter le numéro du Client, sans que celui-ci puisse s'y opposer, sauf dans certains cas particuliers. Dans ces cas, le numéro d'appel peut être archivé par Orange Business Services et se trouver ainsi hors service : le Client ne peut alors prétendre au rétablissement du même numéro d'appel dans l'hypothèse où les parties conviendraient de poursuivre leurs relations contractuelles.

**42.4** Lors de la résiliation de tout ou partie d'une Commande, pour quelque que cause que ce soit, le Client s'engage à restituer à ses frais par lettre recommandée avec accusé réception les Cartes associées à la Commande concernée. En tout état de cause, en cas de non restitution, de dégradation ou de perte de ladite Carte, celle-ci lui sera facturée à titre d'indemnité à sa valeur de remplacement. En outre, en cas d'utilisation d'une Carte après la résiliation d'une Commande, le Client sera alors redevable de toute consommation effectuée depuis ladite Carte.

## **43 COMMUNICATION ET DROITS D'ACCES AUX DONNEES PERSONNELLES - ANNUAIRE**

**43.1** En cas d'utilisation d'un service géolocalisé, Orange Business Services communique au prestataire tiers en charge de l'exécution du service les données de localisation géographique de l'Utilisateur. Cette communication est strictement contrôlée. Elle est utilisée par le prestataire de service exclusivement pour la délivrance du service géolocalisé. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures nécessaires notamment quant au respect (i) des dispositions de la loi « informatique et libertés » modifiée et ii) des réglementations en vigueur (notamment concernant l'information des salariés et des instances représentatives du personnel).

**43.2** En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client, ou le cas échéant à l'Utilisateur, sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL accessible aux opérateurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile. Conformément à la Loi Informatique et Libertés modifiée, le Client, ou le cas échéant l'Utilisateur, peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL, service des consultations, TSA n°90003, 93588 SAINT-OUEN CEDEX ou du service clients Orange, et son droit de rectification ou d'opposition auprès

du service clients Orange.

**43.3** Le Client peut, s'il le souhaite, faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires édités et diffusés sur support papier et/ou électronique et aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques sous leur responsabilité. Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées de l'Utilisateur du numéro mobile sous réserve de l'accord préalable et exprès de celui-ci.

Le Client a la possibilité de faire paraître dans les annuaires et services de renseignements notamment les données suivantes : numéro mobile, nom, prénom, ou raison sociale, adresse postale, profession ou activité, et adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques. Sous réserve d'homonymie, le Client a le droit de ne faire paraître sous sa responsabilité que l'initiale du prénom dans les annuaires et services de renseignements.

Le Client peut demander que ses coordonnées ou celles de l'Utilisateur ne puissent pas être retrouvées à partir de leur numéro mobile (option anti-annuaire inversé). A l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre Orange Business Services et le Client, les coordonnées du Client figurant dans les listes transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques ne sont pas utilisées à des fins de prospection directe sauf accord exprès du Client et/ou de l'Utilisateur, recueilli par le Client, sous sa responsabilité. Les données à caractère personnel relatives au Client ou à l'Utilisateur peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne (UE) lorsque les listes d'annuaires sont transmises aux éditeurs d'annuaires et aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques étrangers situés en dehors de l'UE.

Les données transmises par le Client seront traitées par Orange Business Services conformément aux choix exprimés et aux finalités acceptées à l'occasion de la conclusion au Contrat. Le Client peut également, à tout moment et gratuitement, modifier les données, ses choix de parution et de protection, en s'adressant au service clients Orange. Orange Business Services transmettra les modifications aux tiers auxquels Orange Business Services aura préalablement communiqué les données précitées afin que ceux-ci les prennent en compte sous leur responsabilité. En cas de cession de Ligne à un tiers, de migration vers un autre Service ou d'un Service vers un abonnement au service Business Mobilité, le Client ou le cessionnaire devra formuler une nouvelle demande d'inscription auprès du service clients Orange en charge de la gestion de sa Ligne. A défaut, et sans que la responsabilité d'Orange Business Services ne puisse être recherchée de ce chef, les données relatives au Client ou à l'Utilisateur seront supprimées de la liste tenue par Orange Business Services et destinée aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements.

#### 44 CAS PARTICULIER DE L'ACCES A UN SERVICE COMPRENANT DES COMMUNICATIONS ILLIMITEES ET DES SERVICES COMPRENANT DE LA DATA

**44.1** Les Communications vers les numéros surtaxés, les numéros courts, les numéros spéciaux ne rentrent pas dans le cadre des Communications illimités.

Ainsi, dans le cadre d'une offre comportant l'envoi de SMS/MMS en illimité, le Client s'engage à ne pas envoyer de SMS et/ou MMS à plus de 150 correspondants différents par mois (hors SMS surtaxés et numéros courts). De même, les Communications illimités voix passés sont limités à 500 correspondants différents par mois et à 3 heures maximum par appel.

En cas de non-respect d'un comportement raisonnable relatif à des Communications illimitées voix et/ou SMS MMS, Orange Business Services se réserve le droit de suspendre le Service.

**44.2** Orange Business Services met en œuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver l'intégrité et la sécurité de son réseau. Dans ce cadre, Orange Business Services est susceptible d'appliquer des mesures ayant une incidence sur la qualité des services d'accès à l'internet mobile et peut se réserver le droit de procéder à une réduction des débits.

Pour en savoir plus sur les conditions de passage à un fournisseur de services d'itinérance alternatif : <http://www.orange-business.com/fr/LBO>.

A compter du 30 avril 2016, conformément à la réglementation européenne, tout Client ayant délibérément opté pour un tarif d'itinérance spécifique et différent reconnaît expressément avoir été informé que, par ce choix, il ne bénéficie pas des tarifs d'itinérance réglementés au sein de l'Union Européenne. Tout Client peut demander à tout moment à bénéficier des tarifs d'itinérance réglementés, en remplacement du tarif d'itinérance spécifique dont bénéficie le Client. Ce changement est effectué gratuitement. Dans cette hypothèse, le tarif au compteur tel que défini dans la Fiche tarifaire mobilité entreprises sera appliqué pour l'ensemble des zones tarifaires qui étaient incluses dans le tarif d'itinérance spécifique.

#### 45 CAS PARTICULIER DU ROAMING

**45.1** Le Client reconnaît être pleinement informé des modalités et conditions tarifaires s'appliquant en cas de Roaming, notamment concernant les communications voix, data, SMS et MMS facturées au compteur sauf si le Client bénéficie d'une option voix ou data Orange Travel.

**45.2** Conformément à la réglementation européenne, tout Client est libre de confier son service d'itinérance internet mobile depuis l'Union Européenne à un fournisseur alternatif à son opérateur actuel, si une telle offre existe. Ce changement est possible à tout moment et n'est pas facturé par l'opérateur d'origine. Le Client reconnaît expressément avoir été informé d'une telle faculté. Il appartient au Client de communiquer aux Utilisateurs les conditions d'accès à un service d'itinérance alternatif. La responsabilité d'Orange Business Services ne pourra pas être engagée en cas de non-respect par le Client des conditions d'accès à ce service et des recommandations fournies par Orange Business Services.

Pour en savoir plus sur les conditions de passage à un fournisseur de services d'itinérance alternatif : <http://www.orange-business.com/fr/LBO>.

A compter du 30 avril 2016, conformément à la réglementation européenne, tout Client ayant délibérément opté pour un tarif d'itinérance spécifique et différent reconnaît expressément avoir été informé que, par ce choix, il ne bénéficie pas des tarifs d'itinérance réglementés au sein de l'Union Européenne. Tout Client peut demander à tout moment à bénéficier des tarifs d'itinérance réglementés, en remplacement du tarif d'itinérance spécifique dont bénéficie le Client. Ce changement est effectué gratuitement. Dans cette hypothèse, le tarif au compteur tel que défini dans la Fiche tarifaire mobilité entreprises sera appliqué pour l'ensemble des zones tarifaires qui étaient incluses dans le tarif d'itinérance spécifique.

**45.3** Conformément à la réglementation européenne qui s'applique au 15 Juin 2017, Orange Business Services fait bénéficier au Client des services d'itinérance en Union européenne (France inclus sauf depuis La Réunion ou depuis Mayotte vers l'Union Européenne) dans les mêmes conditions qu'à la Réunion ou à Mayotte, sous réserve de résider à La Réunion ou à Mayotte ou de justifier de liens stables à La Réunion ou à Mayotte, et dans la limite d'une utilisation normale ou non abusive.

Afin de prévenir toute utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance, Orange Business Services peut se fonder sur l'un des trois indicateurs suivants pour qualifier une telle utilisation :

- consommation depuis la Réunion ou depuis Mayotte moins élevée que la consommation en itinérance et présence à la Réunion ou à Mayotte moins importante que la présence en itinérance,
- inactivité prolongée d'une Carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive,
- activation et utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Client en itinérance.

Orange Business Services observera pendant une période de 4 mois si ces éléments sont vérifiés. Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive au vu des critères indiqués ci-dessus, le Client en sera informé et bénéficiera, dès lors, d'un délai de 15 jours calendaires afin de modifier ses usages de sorte qu'ils soient normaux ou non abusifs. A défaut de régularisation par le Client à l'issue dudit délai de 15 jours calendaires, Orange Business Services lui facturera des surcharges suivantes au tarif de :

- 0,05 € HT/min pour la voix (tarif compteur régulé).
- 0,05 € HT/Mo pour la data (tarif compteur régulé).

#### 46 FLOTTE EN LIGNE

Flotte En Ligne est un espace Internet sécurisé par Ligne et destiné aux Gestionnaires de Flotte. Le Client reconnaît et accepte qu'Orange Business Services puisse mettre à la disposition des Gestionnaires de Flotte cet espace qui leur permet d'accéder à des informations relatives aux lignes de la Flotte et d'effectuer des actes de gestion (notamment souscription ou résiliation d'option...) sur les dites Lignes, sous la responsabilité du Client.

#### 47 INFORMATIONS RELATIVES AUX RADIO-FREQUENCES ET A LA SANTE

Par précaution, les autorités sanitaires comme l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) recommandent de limiter l'exposition à ux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles et de promouvoir l'usage du mobile dans des conditions de sécurité optimales.

Afin de veiller à la sécurité et à la santé des Utilisateurs, il est recommandé au Client de communiquer aux Utilisateurs les règles de sécurité liées à l'utilisation d'un terminal mobile : <http://ondes-radio.orange.com/fr/votre-mobile/les-bons-usages>

Pour en savoir plus sur l'état de la recherche scientifique :

[www.who.int/fr](http://www.who.int/fr)

[www.anses.fr](http://www.anses.fr)

[www.radiofrequences.gouv.fr](http://www.radiofrequences.gouv.fr)