



## Conditions générales Orange Pro Outre-mer

Les termes utilisés dans le présent document avec une majuscule sont définis en Annexe 1.

### ARTICLE 1. OBJET

Les Conditions Générales Orange pro Outre-mer ont pour objet de définir :

- les modalités dans lesquelles Orange fournit les Services de l'Offre souscrite ;
- les conditions dans lesquelles le Client accède aux Services et les utilise.

### ARTICLE 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Offres ; elles sont susceptibles d'être complétées par des documents spécifiques à chaque Offre. Le contrat (ci-après le Contrat) se compose, par ordre de priorité décroissante :

- 1/ du Formulaire de souscription et/ou d'abonnement le cas échéant. Ce document peut également prendre la forme d'un Bon de commande ou encore de Conditions Particulières ;
- 2/ des documents tarifaires en vigueur ;
- 3/ des Conditions Spécifiques ;
- 4/ des présentes Conditions Générales et de leurs annexes.

### ARTICLE 3. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

**3.1** Pour souscrire l'Offre, le Client doit être domicilié dans l'un des départements d'Outre-mer suivants : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Barthélemy, Saint Martin. Le client doit justifier de sa qualité de professionnel en transmettant à Orange tous les justificatifs sollicités tels que son immatriculation, sa déclaration au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers, son affiliation à un ordre professionnel ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901. Le Client est informé que les Services de l'Offre, ainsi que les services souscrits en sus auprès d'Orange dans le cadre de l'Offre, ne peuvent être utilisés que dans le cadre de son activité professionnelle propre mentionnée dans lesdits justificatifs.

**3.2** Le Client atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion du Contrat et à l'exécution des obligations prévues aux présentes. À ce titre, le Client est informé que seul le titulaire du présent Contrat ou une personne qu'il aura dûment habilitée pourra agir auprès d'Orange au titre du Contrat ; Orange se réserve le droit de demander, à tout moment, au Client, de justifier de son identité ou, le cas échéant, solliciter l'habilitation et un justificatif d'identité de la personne qui le représente.

**3.3** Orange se réserve le droit d'exiger du Client, à la souscription ou à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, la constitution d'une garantie financière, notamment par le versement d'un dépôt de garantie.

### ARTICLE 4. INSTALLATION

#### 4.1 Le raccordement

Si l'accès n'est pas déjà installé et utilisable chez le Client, Orange procède au raccordement des locaux de celui-ci au Réseau. Orange choisira la technologie de raccordement permettant l'accès au Service en fonction des conditions d'éligibilité et de compatibilité technique.

##### 4.1.1 Conditions préalables au raccordement

Pour bénéficier de la prestation de raccordement au Réseau, le Client doit disposer, à l'intérieur du local desservi, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au Point de terminaison.

Dans le cas où des travaux complémentaires sont nécessaires et/ou requièrent l'accord d'un tiers, Orange en informe le Client. Le délai de réalisation de ces travaux suspend les obligations issues du Contrat. Si à l'issue d'un délai de six (6) mois, Orange est dans l'impossibilité de fournir la prestation de raccordement au Réseau, le Contrat est résilié de plein droit sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

#### 4.1.2 Rendez-vous de raccordement

Orange contactera le Client afin de convenir d'un rendez-vous pour procéder au raccordement de ses locaux au Réseau. Le rendez-vous est proposé dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de souscription sauf dans les hypothèses évoquées au 4.1.1 ou en cas de nécessité d'obtention d'autorisations imposées par les lois et règlements.

Ce rendez-vous est proposé au Client du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures hors jours fériés. Le Client a la possibilité de modifier sa date de rendez-vous en choisissant une nouvelle date parmi les disponibilités proposées par Orange. Pour modifier ou annuler un rendez-vous, le Client appelle le Service Clients.

Le Client s'engage à permettre l'accès à ses locaux à Orange ou à toute personne mandatée par elle. Il appartient au Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans ses locaux et au raccordement de ceux-ci. En cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous ou lorsque le Client signale l'annulation de celui-ci dans les quatre (4) heures ouvrables précédant l'heure effective dudit rendez-vous sauf motif légitime, une indemnité d'un montant correspondant au tarif du déplacement du technicien (conformément au Catalogue des prix en vigueur) sera facturée au Client.

En cas de non-respect par Orange de la date de rendez-vous, et dans l'hypothèse où cela n'est pas dû à la survenance d'une cause étrangère (fait du Client, fait d'un tiers, cas fortuit), le Client peut solliciter auprès d'Orange une indemnité forfaitaire et libératoire d'un montant égal au tarif du déplacement du technicien (conformément au Catalogue des prix en vigueur), à l'exclusion de toute autre indemnité.

Si le Client et Orange ne parviennent pas dans le délai de deux (2) mois à compter de la date de souscription à fixer une date de rendez-vous pour le raccordement au Réseau, le Contrat est résilié de plein droit.

#### 4.1.3 Contenu de la prestation de raccordement

La prestation de raccordement consiste pour Orange à fournir et installer le Point de terminaison au plus près de l'entrée de l'accès dans le local du Client et en considération des conditions techniques requises.

Pendant toute la durée du rendez-vous de raccordement, le Client devra être présent ou se faire représenter. Les travaux sont préalablement présentés au Client ou à son représentant par le technicien, Orange restant le seul décideur du lieu d'installation du Point de terminaison. Il appartient au Client ou à son représentant de s'assurer que les travaux présentés lui conviennent. Dans le cas contraire, il doit le signaler au technicien avant leur réalisation. Dès lors, aucune contestation postérieure ne sera plus recevable.

Toute demande particulière du Client, relative notamment à l'installation ou à l'emplacement du Point de terminaison, fera l'objet d'une étude et d'un devis préalables. Si l'intervention doit être reprogrammée en raison de la demande particulière du Client, un montant correspondant au tarif du déplacement du technicien (conformément au Catalogue des prix en vigueur) pourra lui être facturé.

Un compte rendu d'intervention, signé par les deux parties, formalisera la réalisation du raccordement et le bon fonctionnement de la ligne. Il consignera l'acquiescement du Client aux travaux réalisés ainsi que, le cas échéant, ses observations et/ou suggestions particulières requérant une étude et un devis préalables. Toute réserve formulée en dehors de ce compte rendu d'intervention ne pourra être admise par Orange.

#### 4.1.4 Les frais de raccordement

La prestation de raccordement peut donner lieu, en fonction de l'Offre souscrite, au paiement par le Client de frais au titre du déplacement du technicien et de l'installation du Point de terminaison. Les montants de ces frais figurent dans le Catalogue des prix en vigueur.

Des frais supplémentaires peuvent être facturés au Client, après acceptation d'un devis, notamment lorsque l'établissement de la ligne entraîne des prestations supplémentaires ou des difficultés exceptionnelles de construction.

Les éventuels frais de raccordement seront facturés au Client à compter de la date de mise en service de l'Offre.

### **4.2 La prestation d'installation**

#### 4.2.1 Le rendez-vous d'installation

La prestation d'installation est réalisée du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures hors jours fériés, sur rendez-vous, conformément aux modalités décrites dans les Conditions Spécifiques de l'Offre.

Dans le cas où l'installation nécessite l'intervention concomitante d'un tiers (intégrateur, installateur privé, etc.), le Client s'engage à faire le nécessaire pour assurer la coordination de ce tiers avec Orange (notamment lors du rendez-vous d'installation).

En cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous ou lorsque le Client signale l'annulation de celui-ci dans les quatre (4) heures ouvrables précédant l'heure effective dudit rendez-vous sauf motif légitime, une indemnité d'un montant correspondant au tarif du déplacement du technicien (conformément au Catalogue des prix en vigueur) sera facturée au Client.

En cas de non-respect par Orange de la date de rendez-vous, et dans l'hypothèse où cela n'est pas dû à la survenance d'une cause étrangère (fait du Client, fait d'un tiers, cas fortuit), le Client peut solliciter auprès d'Orange une indemnité forfaitaire et libératoire d'un montant correspondant au tarif du déplacement du technicien (conformément au Catalogue des prix en vigueur) à l'exclusion de toute autre indemnité.

#### 4.2.2 Les conditions requises pour la réalisation de la prestation d'installation

Le Client ou un représentant légal dûment habilité, s'engage à être présent pendant toute la durée du rendez-vous d'installation. Le Client s'engage en outre à permettre l'accès à ses locaux à Orange ou à toute personne mandatée par elle pour effectuer la prestation d'installation.

L'existence d'un réseau local doit être déclarée par le Client lors de la souscription.

Le Client s'engage à procéder, avant qu'Orange n'intervienne pour réaliser la prestation, à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des données, logiciels et applications contenus sur son poste informatique et l'ensemble de ses Terminaux. En l'absence de sauvegarde, le Client reconnaît supporter l'ensemble des conséquences que pourrait avoir l'intervention d'Orange sur ses données, logiciels et autres.

Le Client s'engage, au jour de l'intervention, à ce que les éléments ci-dessous soient mis à la disposition d'Orange :

- les supports originaux contenant le système d'exploitation présent sur le poste informatique ;

- tout code confidentiel d'accès à Internet du client et codes d'accès éventuels au Terminal à installer ;
- le câblage fonctionnel à proximité du lieu d'installation.

Le Client s'assure que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur. Par ailleurs, le Client s'assure, préalablement à l'intervention d'Orange, que son (ses) Terminal(aux) satisfait (satisfont), en termes de caractéristiques techniques, de configuration, de paramétrage, de logiciels et d'applications nécessaires, aux conditions mentionnées aux présentes. Orange ne saurait être tenue pour responsable des conséquences que pourrait avoir la prestation d'installation sur le ou les Terminaux déjà installés chez le Client.

#### 4.2.3 Le contenu de la prestation d'installation

##### Prestations incluses

La Prestation consiste en une aide à l'installation des équipements indispensables au bon fonctionnement de l'Offre à partir du Point de terminaison. Le contenu de cette prestation est décrit dans les Conditions Spécifiques de l'Offre.

La prestation est limitée à l'installation de quatre (4) postes informatiques maximum.

##### Prestations non incluses

Les prestations de desserte et de câblage interne sont à la charge du Client qui peut ou non en confier la réalisation à Orange (après établissement d'un devis signé par le Client).

Un compte rendu d'intervention, signé par les deux parties, formalisera la réalisation de la prestation d'installation et le bon fonctionnement des Équipements. Il consignera l'acquiescement du Client aux prestations réalisées ainsi que, le cas échéant, ses observations. Toute réserve formulée en dehors de ce compte rendu d'intervention ne pourra être admise par Orange.

#### 4.2.4 Frais d'installation

La prestation peut, si elle n'est pas incluse dans l'Offre, donner lieu au paiement de frais d'installation précisés dans les Conditions Spécifiques de l'Offre.

#### **4.3 Mise en service**

La mise en service de l'Offre permet au Client d'utiliser le Service pour émettre et/ou recevoir des communications électroniques sur le Réseau.

Orange s'engage à mettre en service l'Offre dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date de souscription à l'Offre. Dans l'hypothèse où la mise en service de l'Offre nécessite le raccordement préalable au Réseau des locaux du Client ou l'installation d'Équipements nécessaires au fonctionnement de l'Offre, ce délai commence à courir à compter de la date effective de la prestation correspondante.

En cas de non-respect du délai précité, le Client peut solliciter auprès d'Orange une indemnité forfaitaire et libératoire d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement au Service souscrit à l'exclusion de toute autre indemnité. Ce montant est augmenté au nombre de mois d'abonnement correspondant à la période totale d'indisponibilité du service, à l'arrondi mensuel supérieur, si le retard dans le délai de mise en service précité est supérieur à deux (2) mois.

Le Client est informé que la mise en service de son Offre peut entraîner une interruption des autres services souscrits sur le même accès au Réseau. En aucun cas, la responsabilité d'Orange ne pourra être engagée à ce titre.

La mise en service de l'Offre peut donner lieu au paiement de frais précisés dans le Catalogue des prix en vigueur.

## ARTICLE 5. ÉQUIPEMENT

### **5.1 Définition de l'Équipement**

L'Équipement correspond au matériel spécifique, compatible avec le Réseau et les Services de l'Offre, indispensable à l'utilisation des Services de l'Offre, tel que la Livebox Pro.

En fonction de l'Offre souscrite, Orange met à disposition ou propose à la location certains Équipements spécifiques compatibles avec les services de l'Offre.

La Livebox Pro est proposée à la location par Orange. Le montant de la location est disponible sur la Fiche Tarifaire de l'Offre. La Livebox Pro se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source. Le Client peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site web <http://www.opensource.orange.com>. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web <http://www.opensource.orange.com>, le Client devra préalablement prendre connaissance de la licence associée et en accepter les termes et conditions. En outre, le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

### **5.2 Propriété des Équipements**

Les Équipements mis à disposition ou loués par Orange restent sa propriété et ne peuvent être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés par le Client.

Le Client s'engage à maintenir sur les Équipements la mention de propriété d'Orange qui y est apposée.

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

À compter de la réception des Équipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ceux-ci, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il demeure responsable de tous dommages et répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements.

Le Client devra payer à Orange les sommes détaillées dans le Catalogue des prix en vigueur en cas de vol, perte ou détérioration.

### **5.3 Utilisation des Équipements**

Les Équipements doivent être utilisés conformément à leur destination. Ils sont exclusivement dédiés à la fourniture des Services.

Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation des Équipements et des services correspondants.

Le bon fonctionnement des Équipements nécessite le téléchargement automatique de mises à jour à intervalles réguliers. Il est précisé que les périodes de mises à jour des Équipements sont susceptibles d'avoir une incidence sur la qualité du service téléphonique lors d'un usage concomitant effectué par le Client.

#### 5.4 Entretien

L'entretien des Équipements mis à disposition ou loués au Client par Orange est assuré par le réseau des agences Orange ; est inclus l'entretien pièces et main-d'œuvre des Équipements à compter du jour de la souscription. À cette fin, le Client doit retourner l'ensemble des éléments composant l'Équipement concerné.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses et ne couvre notamment pas les éléments périphériques (cordons, fils, prises...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. L'entretien exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation par le Client non-autorisée, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, Orange se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que des moyens nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

#### 5.5 Restitution des Équipements

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties ou de modification de la fourniture de l'Offre et/ou de ses options impliquant un changement d'Équipement, le Client doit restituer l'Équipement en bon état de fonctionnement et complet (y compris ses périphériques et accessoires), conformément aux instructions du Service Clients.

Orange adressera au Client un courrier de confirmation de restitution précisant les éventuelles réserves sur l'état de l'Équipement restitué. En cas de retour de l'Équipement en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange facturera des frais dans la limite du montant forfaitaire indiqué au Catalogue des prix en vigueur pour les cas de non-restitution de l'Équipement.

En cas de non-restitution de l'Équipement par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation ou de la date de modification de la fourniture de l'Offre et/ou de ses options impliquant un changement de l'Équipement, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange facturera au Client une somme forfaitaire dont le montant, correspondant à l'Équipement non restitué, est indiqué dans le Catalogue des prix en vigueur.

Le Client autorise Orange à continuer à utiliser ses coordonnées bancaires transmises dans le cadre de l'exécution du Contrat afin de recouvrer les sommes dues.

## ARTICLE 6. SERVICE CLIENTS

Orange met à la disposition du Client :

1. en ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <https://assistance.orange.fr/accueil-pro>.
2. un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 3901. Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

## ARTICLE 7. SAV PRO

Orange met à la disposition du Client un service d'assistance technique par téléphone accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 en contactant le Service Clients.

Avant de contacter le service d'assistance technique par téléphone d'Orange, le Client a la possibilité de se connecter au service d'assistance technique disponible sur la rubrique Assistance du site internet [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) lui permettant d'effectuer en toute autonomie un certain nombre d'opérations en lien avec le Service.

S'il s'avère que le Client est victime d'un Écrasement à tort de sa ligne téléphonique, celui-ci devra adresser à Orange un mandat de retour afin d'effectuer, à réception dudit mandat, l'ensemble des actes nécessaires au rétablissement de sa ligne. Hormis le cas d'un Écrasement à tort, le technicien d'assistance technique d'Orange procède à un diagnostic par téléphone du dysfonctionnement signalé par le Client et met en œuvre les moyens nécessaires afin de lui proposer une solution adaptée au dysfonctionnement identifié.

Le Client est informé que l'ensemble des solutions et garanties détaillées ci-après ne s'appliquent pas pour une Offre en cours d'activation, de déménagement et dans les deux (2) jours suivant une migration sans changement de site.

### 7.1 En cas de panne des Équipements loués dans le cadre de l'Offre

Lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine qu'il s'agit d'une panne de la Livebox Pro louée et que celle-ci doit être échangée, le Client peut opter pour un échange immédiat de sa Livebox Pro dans une des boutiques Orange. Dans tous les cas, l'échange sera effectué contre remise de la Livebox Pro défectueuse. Le Client pourra solliciter l'assistance technique par téléphone pour procéder à la réinstallation de sa Livebox.

Lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine qu'il s'agit d'un dysfonctionnement d'un autre Équipement loué dans le cadre de l'Offre, le Client a la possibilité de procéder à l'échange dudit Équipement en le rapportant dans le point de service après-vente que lui indiquera le technicien d'assistance par téléphone.

En cas de restitution des Équipements incomplets et/ou endommagés, le Client sera facturé d'une somme forfaitaire qui variera selon l'Équipement concerné et dont le montant est précisé dans le Catalogue des prix en vigueur.

### 7.2 Intervention et assistance sur site

**7.2.1** Lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que le Service délivré en Outre-mer est totalement interrompu et que le défaut se situe sur la partie privative du Client avant le Point de terminaison, le rétablissement du Service peut nécessiter une intervention réseau sur le site du Client.

Dans cette hypothèse, le Client s'engage à permettre à Orange ou à toute personne mandatée par elle d'accéder au local où est installé le Point de terminaison et à informer les intervenants d'Orange de l'existence et de l'emplacement de toute canalisation (notamment : gaz, électricité, eau...) et équipements de toute nature ainsi que de tout facteur de risque.

**7.2.2** Lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que le service Internet et/ou le service de téléphonie par Internet délivré(s) en Outre-mer est (sont) totalement interrompu(s) aux interfaces de sortie de la Livebox Pro, que le défaut se situe sur la partie privative du Client au-delà du Point de terminaison et qu'une intervention chez le Client permettrait la réparation du dysfonctionnement, Orange peut proposer une assistance sur site au Client. Lors de cette intervention, Orange diagnostique et répare, le cas échéant, les divers branchements nécessaires à l'installation ainsi que le paramétrage de la Livebox Pro. Cette intervention ne couvre pas les éventuels travaux sur la desserte interne du local du Client, les dysfonctionnements ou les pannes de câblage et ne comprend pas l'échange de la Livebox Pro. Pour l'intervention sur la ligne téléphonique ou l'assistance sur site, Orange convient d'un rendez-vous avec le Client, qui ne pourra avoir lieu que du lundi au samedi de 8h à 18h (hors jours fériés).

Le Client s'engage, avant l'intervention, à sauvegarder et à copier l'ensemble de ses données, logiciels et autres, et reconnaît en tout état de cause qu'Orange ne saurait être tenue pour responsable des conséquences que pourrait avoir cette absence de sauvegarde ou de copie telle que la perte de données.

**7.2.3** En cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous ou lorsque le Client refuse l'intervention du technicien Orange ou signale l'annulation de son rendez-vous dans les quatre (4) heures ouvrables précédant l'heure effective de ce rendez-vous sauf motif légitime, une indemnité d'un montant correspondant au tarif du déplacement du technicien (conformément au Catalogue des prix en vigueur) sera facturée au Client.

**7.2.4** Le Client reconnaît et accepte que le déplacement du technicien lui soit facturé (conformément au Catalogue des prix en vigueur) lorsque le dysfonctionnement provient d'un produit non fourni par Orange.

Les frais de déplacement et d'intervention du technicien seront pris en charge par Orange uniquement si le dysfonctionnement lui est directement imputable.

### 7.3 Continuité du service téléphonique en cas de panne

Lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que la ligne téléphonique du Client est totalement interrompue et que le service téléphonique ne peut pas être rétabli immédiatement, Orange peut proposer au Client une continuité de service si la nature des causes techniques à l'origine du dérangement ou du dysfonctionnement de la ligne téléphonique du Client le permet. Cette continuité de service consiste à faire suivre les appels reçus sur cette ligne vers un autre numéro d'une ligne fixe ou mobile de son choix, située en Outre-mer, hors numéros courts et surtaxés.

S'il ne s'agit pas d'un numéro dont le Client a l'usage, ce dernier doit s'assurer de l'accord du titulaire du numéro destinataire des appels transférés et garantit Orange contre tout recours du tiers concerné à cet égard. En cas de réclamation du destinataire des appels transférés, Orange se réserve le droit de désactiver la continuité de service sans préavis.

Le Client est informé qu'Orange se réserve le droit de lui demander de justifier de son identité et de son habilitation avant d'activer la continuité de service pour la ligne téléphonique en dérangement.

Si dans son Offre, le Client dispose de plusieurs lignes, il ne pourra bénéficier de la continuité de service en cas de panne que pour une seule de ses lignes.

Après accord du Client, Orange met en œuvre la continuité de service en activant immédiatement le reroutage des appels reçus sur la ligne téléphonique en dérangement vers l'autre ligne dont le numéro a été désigné par le Client. Durant l'activation de la continuité de service pendant la panne, le Client aura la possibilité de demander une seule fois à changer le numéro destinataire des appels reroutés.

La sélection permanente d'appel, éventuellement mise en œuvre sur la ligne en dérangement, doit autoriser le transfert d'appel vers la ligne désignée par le Client pour recevoir les appels. En cas de nécessité, le Client peut demander à Orange de suspendre ou modifier temporairement les conditions de sélection permanente d'appel en vigueur sur sa ligne.

En cas de présélection (appel par appel ou permanente), les communications transférées seront acheminées par l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.

À l'issue des opérations techniques nécessaires au rétablissement de la ligne téléphonique, Orange désactive la continuité de service et rétablit le fonctionnement de la ligne téléphonique y compris les conditions de sélection permanente d'appel telles que définies initialement au dérangement. Le Client en sera informé par tous moyens appropriés.

Le Client reconnaît et accepte qu'en cas d'erreur de manipulation de sa part qui aboutirait à une désactivation intempestive, volontaire ou non, du reroutage des appels ou d'erreur de désignation d'un numéro destinataire des appels transférés, la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée et le prix des communications restera dû par le Client. Dans l'hypothèse où une faute serait imputable à Orange au titre de la présente continuité de service, le montant total des dommages et intérêts susceptible d'être versés au Client ne saurait excéder la somme de cent cinquante (150) euros.

### 7.4 Garanties

Selon l'offre souscrite par le Client et/ou les options détenues, Orange fournit un service après-vente avec la ou les garanties suivantes :

- *Garantie du Temps de Rétablissement (GTR) du Service téléphonique fixe classique* : Orange s'engage à rétablir le service téléphonique fixe classique dans un délai de 8 heures ouvrables (du lundi au samedi de 8h à 18h hors jours fériés) qui suivent l'enregistrement de la signalisation de l'interruption du Service ;
- *Garantie d'assistance sur site pour le service Internet et/ou le service de téléphonie par Internet* : Orange s'engage à prendre un rendez-vous sur site dans un délai de 8 heures ouvrables (du lundi au samedi de 8h à 18h hors jours fériés) qui suivent l'enregistrement de la signalisation justifiant de la nécessité d'une assistance sur site. L'assistance sur site ne peut être proposée qu'après une assistance à distance infructueuse dont le diagnostic établit qu'une intervention chez le Client permettrait la réparation du dysfonctionnement. Elle ne couvre en aucun cas le service de la TV d'Orange. Service non disponible en cours d'activation de l'offre, dans les 2 jours qui suivent une migration sans changement de site et en cours de déménagement.

Le Client est informé que les délais correspondant aux garanties présentées dans ce paragraphe ne commencent à courir qu'à compter de l'enregistrement de la signalisation du dysfonctionnement par le Client au service d'assistance technique d'Orange pendant les jours et heures ouvrables (du lundi au samedi de 8h à 18h hors jours fériés le décompte du délai est suspendu entre le samedi 18h et le lundi 8h, et les veilles de jours fériés à partir de 18h jusqu'au jour non chômé suivant 8h) sauf dérogations particulières prévues dans les Conditions Spécifiques.

Le Client est informé que ces garanties ne pourront s'appliquer dans le cas d'un Écrasement à tort.

En cas de non-respect des délais, exclusivement imputable à Orange, le Client accepte expressément qu'il pourra prétendre à une indemnité forfaitaire et libératoire correspondant à un (1) mois d'abonnement (hors service mobile et option) à l'exclusion de toute autre indemnité.

Pour demander l'application de cette indemnité, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du premier jour de retard suivant le délai prévu.

#### 7.5 Services optionnels

Le Client peut bénéficier de services après-vente complémentaires facturés en supplément de l'offre, en souscrivant aux options correspondantes.

## ARTICLE 8. NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ET ANNUAIRE

### 8.1 Numéro de téléphone

Orange attribue au Client dans le cadre du Service un numéro de téléphone par ligne, précisé dans le formulaire de souscription et/ou d'abonnement à l'Offre.

Le Client est informé que ce numéro ne lui est pas attribué de manière définitive, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Orange peut également être contrainte de modifier ce numéro de téléphone pour des raisons techniques. Dans cette hypothèse, Orange proposera gratuitement au Client pendant deux (2) mois un service d'annonce vocale standard de son nouveau numéro aux émetteurs des appels aboutissant sur l'ancien numéro.

En cas de modification du numéro de téléphone, le Client en est informé avec un préavis minimum de six (6) mois.

Le Client est informé, par ailleurs, que ce numéro lui est strictement personnel mais sur lequel il ne dispose d'aucun droit de propriété. Dès lors, il ne peut le céder à quelque titre que ce soit à des tiers, sauf stipulations dérogatoires.

### 8.2 Présentation du Numéro

Le Client est informé que son numéro de téléphone peut être affiché à ses correspondants. Toutefois, le Client peut s'y opposer de manière ponctuelle ou permanente en souscrivant les options ou en activant les fonctionnalités prévues à cet effet.

Par ailleurs, si le Client modifie le numéro présenté à l'appelé ou s'il demande à Orange de mettre en œuvre cette fonctionnalité, il garantit à cette dernière, pendant toute la durée d'utilisation de ce nouveau numéro présenté, qu'il est bien l'attributaire de celui-ci ou qu'il a obtenu l'autorisation expresse de son attributaire. Le Client s'engage à en apporter la preuve sur simple demande d'Orange.

Dans l'hypothèse où le Client ne respecte pas ces obligations, son utilisation du Service sera considérée comme une utilisation frauduleuse.

### 8.3 Inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange

Dans le cadre de l'abonnement au service téléphonique, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange.

Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client, est mise à disposition des fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires, et ce à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales.

Le Client est informé que ses données à caractère personnel peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne (UE) lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

Le Client et/ou les Utilisateurs concernés garantissent Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans la base de données annuaires des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par Internet d'Orange et restent seuls responsables de l'exactitude de ces informations.

### 8.4 Droits du Client

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement auprès du Service Clients à ce que le numéro de téléphone qui lui a été attribué ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements (Liste Rouge).

À défaut d'opposition expresse de la part du client, leur publication est automatique.

L'abonné a la possibilité de faire inscrire dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe Orange à des fins de parution, notamment les données suivantes : numéro de téléphone, nom, prénom ou raison sociale, adresse d'installation de la ligne, profession ou activité, adresse électronique (uniquement dans les annuaires et services de renseignements électroniques).

Le Client peut également modifier les critères de parution concernant ses données. Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète figure sur les annuaires et services de renseignements, sauf lorsque l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut, sous sa responsabilité, demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celles d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord express et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs demandés par Orange.

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

#### 8.5 Inscription avec une catégorie professionnelle

Dans le cadre du service de téléphonie, les coordonnées du Client figurent gratuitement dans la localité d'installation de sa ligne téléphonique avec la catégorie professionnelle la mieux adaptée à son activité.

L'inscription de la catégorie professionnelle est subordonnée à la production par le Client de justificatifs portant notamment sur la dénomination, l'activité professionnelle, l'adresse d'installation.

#### 8.6 L'annuaire

Le Client peut, s'il le souhaite, faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques édités et diffusés sur support papier et/ou électronique sous leur responsabilité.

## ARTICLE 9. IDENTIFIANTS - CODES CONFIDENTIELS

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter aux Services de l'Offre est personnel et confidentiel.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit et à quelque personne que ce soit. Le Client est informé que toute divulgation de ses Identifiants à un tiers relève de sa seule responsabilité. Il est précisé que tout usage des Identifiants du Client est fait sous son entière responsabilité. Tout acte réalisé avec l'utilisation de ces Identifiants sera donc réputé réalisé par le Client. Une seule connexion à la fois par Identifiant est autorisée.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants, Le Client en informera immédiatement Orange par tout moyen. Dans cette seule hypothèse et sous réserve de la parfaite information d'Orange par le Client de cette perte ou de ce vol, la responsabilité de ce dernier, quant à l'utilisation des Identifiants par un tiers, sera dérogée à l'égard d'Orange. Dès réception de l'information, Orange procédera à l'annulation de ces Identifiants mais ne saurait être tenue pour responsable de l'éventuelle utilisation qui pourrait en être faite entre le moment de leur perte ou de leur vol et leur annulation.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier et de l'authentifier. Les nouveaux Identifiants seront confirmés par courrier.

## ARTICLE 10. OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Conformément à l'article 1366 du Code civil, les parties reconnaissent que les courriers et/ou documents échangés par voie électronique ont la même force probante que des écrits sur support papier.

Les courriers et/ou documents envoyés par Orange par voie électronique sont par conséquent opposables au Client. Ces courriers pourront être envoyés :

- à l'adresse de messagerie électronique principale Orange (de type @orange.fr) créée le cas échéant lors de la souscription à l'Offre ;
- et/ou à l'adresse de messagerie de contact (différente de celle susvisée) renseignée par le Client au moment de la souscription de l'Offre ou modifiée au cours du Contrat sur son espace client ou auprès du Service Clients. Le Client est informé que cette adresse de contact ne se substitue pas à l'adresse de messagerie électronique principale que le Client s'engage à consulter régulièrement.

La responsabilité d'Orange ne saurait donc être engagée si le Client n'a pas consulté les courriers et/ou documents échangés sur l'une ou l'autre de ces adresses.

## ARTICLE 11. DURÉE

Le Contrat prend effet à compter de la souscription de l'Offre et reste valable pour toute la durée de cette dernière.

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'engagement à compter de la date de souscription au Service concerné. La période minimale d'engagement pour chaque Service figure en Annexe « Descriptif de service » relative au Service concerné, dans le formulaire de souscription et/ou d'abonnement, dans les Conditions Spécifiques concernées et/ou la Fiche Tarifaire de l'Offre.

## ARTICLE 12. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

### 12.1 Tarifs

Le prix de l'Offre est défini dans les documents tarifaires d'Orange.

#### 12.1.1 Structure des tarifs

Les tarifs comprennent notamment :

#### a) L'Abonnement

L'Offre donne lieu au paiement par le Client d'un montant forfaitaire mensuel payable d'avance (terme à échoir) correspondant à son abonnement. Ce montant forfaitaire mensuel inclut notamment, en fonction de l'offre souscrite, l'accès au Réseau et l'ensemble des services de l'Offre. Il ne comprend pas les communications hors forfait, les options et/ou les frais supplémentaires.

#### b) Les communications

Donnent lieu à une facturation mensuelle à terme échu :

- les communications au-delà et en dehors du forfait souscrit ;
- les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 09 à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international passées en dehors et au-delà des forfaits ;
- les frais liés aux Communications (voix, data, fax, SMS, MMS...) passées en dehors et au-delà du forfait.

#### c) Les frais

- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements. Ces frais sont dus à terme à échoir ;
- les éventuels frais de raccordement, d'installation et de mise en service ;
- les éventuels frais liés à l'achat ou l'utilisation de produits ou services auprès de tiers fournisseurs effectués en ligne facturés et/ou collectés par Orange.

#### 12.1.2 Modification des tarifs

Les modifications de tarifs sont applicables en cours d'exécution du Contrat et portées à la connaissance du Client avant leur application dans les conditions prévues à l'article « Modification du Contrat par Orange » des présentes.

#### **12.2 Facturation, conditions de paiement et contestation**

Dès lors que le Client souscrit à une Offre, le mode de facturation mensuel s'applique automatiquement à l'ensemble des produits et services du compte de facturation dont fait partie l'Offre souscrite par le Client.

##### 12.2.1 Facture

Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures, avec leurs annexes éventuelles, qui sont adressées au Client ou, le cas échéant, au Tiers Payeur désigné par celui-ci. Le Client demeure responsable du paiement des factures en cas de défaillance du Tiers Payeur. Le Client reconnaît que le paiement de l'Offre par un Tiers Payeur ne signifie en aucun cas que ce dernier puisse accéder aux Services de l'Offre ou les utiliser.

L'abonnement est facturé au Client à compter de la date de mise en service de l'Offre à la suite d'une acquisition ou d'un déménagement. Lorsque l'Offre est mise en service en cours de période de facturation, le prix de l'abonnement est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de mise en service de l'Offre par Orange et la date de fin de la période de facturation en cours.

Orange se réserve le droit de reporter les communications du mois en cours, qui n'ont pas pu être facturées pour des raisons techniques sur la facture du ou des mois suivant(s).

##### 12.2.2 Facture électronique

Le Client consent qu'Orange lui délivre une facture sous format électronique certifiée. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur son espace client. Le client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur l'adresse de messagerie principale attribuée par Orange. À défaut ou s'il n'est pas éligible à la facture sous format électronique, le client recevra sa facture sur support papier.

##### 12.2.3 Facture intercalaire

Une avance sur consommation (facture intercalaire) peut être demandée au client pour toute hausse exceptionnelle de la consommation ou hors forfait entre deux périodes de facturation. Orange peut procéder à la suspension du Service dans l'attente du règlement de cette facture intercalaire. Le paiement entraîne le rétablissement du Service.

##### 12.2.4 Duplicata

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, Orange facture au Client une somme forfaitaire (conformément au Catalogue des prix en vigueur).

##### 12.2.5 Relevé de communications

Orange tient à la disposition du client, en l'état des techniques existantes et pendant les douze (12) mois qui suivent la date d'établissement de la facture, le relevé des communications et tous les éléments d'informations sur les prestations facturées au titre du Service, à l'exception des communications émises dans le cadre d'un forfait illimité.

Le relevé de communications d'Orange constitue la preuve des consommations effectuées et la justification de la facturation des communications.

Le Client reconnaît que ce relevé atteste notamment de l'existence des prestations consommées, du nombre et du volume de communications passées. Ces données sont présumées exactes et feront donc foi entre le Client et Orange.

##### 12.2.6 Délai de paiement

Le paiement devra parvenir à Orange dans un délai de dix (10) jours après la date d'émission figurant sur la facture. Le paiement de la première facture manifeste l'acceptation pleine et entière du Contrat par le Client.

##### 12.2.7 Défaut de paiement

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture.

Conformément aux dispositions du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le Client de payer une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros de frais de recouvrement par compte de facturation concerné. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.



En outre, Orange se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service, dans les conditions définies à l'article « Suspension et résiliation par Orange » si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre des présentes. Le Client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à Orange du fait de l'interruption de l'accès au service suite à un incident de paiement.

#### 12.2.8 Contestation

Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement du Client concernant une facture doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximum de douze (12) mois à compter de la date d'exigibilité de la facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée par le Client dans son principe et dans son montant. Dès lors, aucune contestation y afférant ne sera recevable.

En cas de contestation recevable, le Client est tenu de payer les sommes non contestées à échéance, compte tenu de la présomption d'exactitude des factures.

Si à l'issue du traitement de la contestation, Orange confirme que les sommes ont été légitimement facturées, le paiement de ces sommes est immédiatement exigible.

Si Orange admet le bien-fondé de la contestation, le dossier est régularisé.

## ARTICLE 13. OBLIGATIONS DU CLIENT

**13.1** Le Client s'engage à adopter un comportement raisonnable dans le cadre d'une utilisation appropriée et mesurée des Services de son Offre. Il s'engage en outre à ce que les Utilisateurs des Services adoptent le même comportement et la même utilisation.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée et abusive par le Client et les Utilisateurs, sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif :

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux des Services en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation simultanée de plusieurs Services ou l'utilisation d'un des Services par de multiples utilisateurs sauf si Orange a autorisé préalablement cette utilisation ;
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies ;
- l'envoi en masse de messages ou de communications, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- l'utilisation du Service générant une consommation de communications supérieure à vingt-quatre (24) heures. Le Client est informé que sa connexion sera interrompue au plus tard au bout de vingt-quatre (24) heures ;
- l'utilisation des Services de l'Offre à des fins contraires aux lois, aux règlements, à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- l'utilisation d'un équipement portant atteinte au bon fonctionnement du Réseau et occasionnant des perturbations graves et/ou répétées du service téléphonique ;
- l'utilisation frauduleuse du Service. À ce titre, Orange se réserve la possibilité de prendre toutes mesures nécessaires à l'authentification du Client afin de pouvoir accéder aux Services et les utiliser.

**13.2** Le Client s'engage :

- à ne pas céder ou revendre, totalement ou partiellement, les Services de l'Offre. Notamment, le Client ne pourra ni céder ni revendre, totalement ou partiellement les communications illimitées contenues dans son Offre ;
- à ne pas utiliser l'Offre à d'autres fins que pour ses besoins propres et notamment aux fins d'en faire commerce.

**13.3** Le Client s'engage, à la souscription et pendant toute la durée du Contrat, à fournir des informations d'identifications exactes et à jour (notamment ses nom, prénom, raison sociale, adresse postale, références bancaires), ainsi que les justificatifs afférents le cas échéant, afin qu'Orange puisse assurer la bonne exécution du Contrat.

**13.4** Le Client et/ou les Utilisateurs s'engagent à :

- utiliser les Services conformément à l'usage qui a été défini ;
- utiliser la Livebox dans le strict cadre de la fourniture des Services de l'Offre ;
- prendre toutes mesures nécessaires pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels ;
- ne pas déplacer la Livebox du lieu dans lequel elle a été installée lors de la prestation d'installation. À défaut, le Client est informé qu'Orange n'est pas en mesure d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents ;
- informer sans délai Orange de toute perte ou vol de la Carte afin que celle-ci soit mise hors service. A ce titre, le Client est responsable de l'usage effectué de sa Carte et du paiement de toutes les communications passées avant l'enregistrement de la signalisation de la perte ou du vol par Orange. Le Client devra par la suite effectuer une demande de renouvellement auprès d'Orange ;
- veiller à ce que l'accès Internet ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits.

En tout état de cause, le Client est responsable de tout usage du Service effectué par les Utilisateurs et garantit Orange à cet égard. A ce titre, il s'engage à informer ces derniers des conditions d'utilisation des Services qu'il leur confie.

En cas de non-respect par le Client des dispositions du présent article, Orange se réserve le droit de suspendre puis de résilier l'Offre conformément à l'article « Suspension et résiliation » des présentes Conditions Générales.

## ARTICLE 14. RESPONSABILITÉ D'ORANGE

### 14.1 Orange ne saurait être responsable :

- de la divulgation et des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, des codes et/ou Identifiant du Client à un tiers ;
- des conséquences de l'utilisation des Services de l'Offre suite à une perte ou un vol des Identifiants et des codes confidentiels du Client conformément à l'article « Identifiants - codes confidentiels » des présentes ;
- de la perte des données non enregistrées par le Client suite à la résiliation du Contrat ;
- de l'utilisation non conforme par le Client des Services tels qu'ils ont été définis et du non-respect par le Client des recommandations d'Orange ;
- de l'utilisation frauduleuse des Services de l'Offre ou contraire aux lois et aux règlements ;
- des données qui transitent sur ses serveurs et les contenus qu'elle héberge à la demande du Client ;
- des conséquences du raccordement par le Client d'équipements non mis à disposition ou loués par Orange et non compatibles, pour utiliser tout ou partie des Services de l'Offre ;
- d'intrusions malveillantes de tiers sur internet et/ou l'espace client du Client ;
- en cas d'indisponibilité du réseau pour quelque raison que ce soit ;
- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ;
- des prestations rendues au Client par des fournisseurs et/ou éditeurs de services tiers ainsi que de leur facturation ;
- en cas d'erreurs ou d'omissions du Client dans la communication des listes d'abonnés à Orange ;
- en cas de suspension temporaire du service téléphonique pour des impératifs techniques, notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau ;
- en cas de non-conformité de l'installation électrique du Client aux normes en vigueur ;
- en cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension ;
- en cas de défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le Point de terminaison ;
- si les prestations de raccordement et d'installation ainsi que les prestations d'entretiens des installations et câblages internes au local desservi, y compris en amont du Point de terminaison, ne sont pas assurées par Orange ;
- en cas de force majeure ou de cas fortuit tels que définis à l'article « Force Majeure » ou de tout autre fait d'un tiers affectant le Service et/ou causant directement ou indirectement un dommage au Client.

14.2 La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part et pour les seuls dommages directs. 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/ou réputation et perte de données.

14.3 La responsabilité d'Orange est limitée, par incident, tous préjudices confondus, au montant facturé dans le cadre des présentes au titre des six (6) derniers mois précédant la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice étant entendu que le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause et incidents confondus, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé dans le cadre des présentes au titre des neuf (9) derniers mois précédant le dernier incident.

Toutefois, dans le cas particulier où la responsabilité d'Orange est engagée à la suite d'erreurs ou d'omissions de sa part dans ses listes d'abonnés relatives au service de téléphonie fixe, de téléphonie par Internet qu'elle communique aux éditeurs d'annuaires ou de services de renseignements, le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au Client, tous préjudices confondus, est limité à la somme de sept cent soixante-cinq (765) euros TVA non applicable.

14.4 Pour les besoins du présent article, il est précisé que le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard d'Orange et qu'à cet effet, il se porte garant du respect de cette clause.

En tout état de cause, au-delà de ces plafonds, le Client renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre Orange.

## ARTICLE 15. MODIFICATION DU CONTRAT PAR ORANGE

Orange peut être amenée à procéder à des modifications de tarifs, du contenu de l'Offre ou des caractéristiques des Services. Le Client est informé au plus tard un (1) mois avant son entrée en vigueur. Les modifications sont applicables au contrat en cours d'exécution.

En cas de modification ou de suppression d'un élément substantiel du contrat (notamment en cas de hausse des prix), le Client peut résilier de plein droit le Contrat sans frais, sans pénalités et sans droit à dédommagement, dans un délai de deux (2) mois à compter de l'information de modification envoyée par Orange. Cette résiliation interviendra dans les conditions de l'article « Résiliation par le Client » des présentes.

À défaut de résiliation par le Client ou de manifestation de ce dernier dans le délai imparti, la modification sera réputée acceptée par le Client.

## ARTICLE 16. SUSPENSION ET RÉSILIATION PAR ORANGE

### 16.1 En cas de défaut de paiement par le Client

16.1.1 Conformément à l'article 12.2.7 des présentes, si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre du Contrat, Orange se réserve le droit de suspendre la fourniture d'un ou de la totalité des Services, le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, **sans préavis** et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

16.1.2 Pendant la période de suspension du ou des Services, les factures relatives à l'Offre restent dues par le Client.

16.1.3 Orange se réserve le droit de résilier le Contrat, après mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet **pendant un délai de quinze (15) jours** à compter de sa présentation au Client, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

#### **16.2 En cas de non-respect par le Client de ses autres obligations au titre du Contrat**

16.2.1 Orange se réserve le droit de suspendre la fourniture d'un ou de la totalité des Services, **sans préavis** et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité si le Client :

- est à l'origine d'un acte de piratage ou d'une tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le Réseau ;
- est à l'origine d'un acte de piratage des Équipements du Réseau nécessaires à la fourniture d'un des Services de l'Offre ;
- ne respecte pas un comportement raisonnable dans l'utilisation d'un Service illimité, notamment en dépassant les limites définies dans les Conditions Spécifiques correspondantes ;
- fait un usage frauduleux du Service ou un usage de nature à porter préjudice aux tiers ou contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Par ailleurs, Orange se réserve le droit de suspendre la fourniture d'un ou de la totalité des Services, après mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de sa présentation au Client, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, si le Client ne respecte pas les obligations listées aux articles 13.1, 13.2 et 13.3.

Ce délai est de quinze (15) jours si le Client ne respecte pas les obligations listées à l'article 13.4.

16.2.2 Pendant la période de suspension du ou des Services, les factures relatives à l'Offre restent dues par le Client.

16.2.3 Quinze (15) jours restés sans effet après la suspension, Orange peut résilier de plein droit le Contrat. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnité suite à cette résiliation.

## ARTICLE 17. **RÉSILIATION PAR LE CLIENT**

### **17.1 Modalités**

Le Client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes, par courrier recommandé, avec demande d'avis de réception, adressé à Orange.

### **17.2 Spécificité de la portabilité sortante d'un des numéros de téléphone attribués dans le cadre de l'Offre**

Le Client est informé que la demande de portabilité sortante d'un numéro de téléphone attribué dans le cadre de l'Offre n'entraîne pas systématiquement la résiliation du Contrat. Ainsi :

- Une demande de portabilité sortante du numéro de téléphone de la ligne fixe analogique entraîne la résiliation des Services analogique et Internet fournis depuis l'accès associé à ce numéro sauf si le Client précise expressément qu'il s'agit d'une demande de portabilité partielle, auquel cas seul le Service analogique est résilié ;
- Une demande de portabilité sortante du numéro de téléphone de la ligne fixe par Internet entraîne la résiliation des seuls Services Internet fournis depuis l'accès associé à ce numéro ;

Les autres Services éventuellement souscrits dans le cadre de l'Offre ou les autres contrats attachés à l'Offre ne sont pas automatiquement résiliés.

Dans l'hypothèse où la résiliation d'un Service (fixe analogique et/ou Internet) consécutive à une portabilité sortante nécessite la migration vers une Offre de remplacement permettant la fourniture des Services restants, Orange en informera le Client. Si le Client ne souhaite pas bénéficier de cette offre de remplacement, il devra impérativement résilier son Contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception avant l'expiration du délai qui lui sera indiqué dans le courrier d'information. À défaut de réponse de sa part, son Contrat sera migré automatiquement vers l'offre de remplacement proposée.

### **17.3 Effets de la résiliation**

La résiliation devient effective le dernier jour du mois pendant lequel Orange reçoit le courrier de résiliation du Client. Cette date correspond à celle figurant sur l'accusé de réception du courrier recommandé.

La résiliation du Contrat entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le Client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'Offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de la résiliation de l'Offre par Orange.

En cas de résiliation anticipée de l'Offre pendant la période minimale d'engagement, à l'exception des cas de force majeure ou de procédure collective, le Client reste redevable des mensualités restant dues pendant la durée totale de ladite période.

Le Client est informé que la résiliation du Contrat engendre la perte irréversible de l'intégralité des données non enregistrées. Le Client pourra pendant une durée de 6 mois à compter de la résiliation, accéder aux courriers électroniques reçus sur l'adresse électronique principale qui lui a été attribuée par Orange dans le cadre de son Offre.

Le Client devra restituer à Orange les Équipements dans les conditions fixées à l'article « Restitution des Équipements » des présentes.

## ARTICLE 18. **MIGRATION - DÉMÉNAGEMENT**

### **18.1 Migration**

18.1.1 En cours d'exécution du Contrat, le Client bénéficie de la possibilité de migrer son Offre vers une autre offre de la gamme Orange pro en maintenant son Numéro de téléphone et/ou son compte Internet.

Le Client est alors réengagé selon les conditions contractuelles de la nouvelle offre.

18.1.2 Si le raccordement des locaux du Client est nécessaire pour bénéficier de la technologie offerte dans le cadre de la nouvelle offre, Orange réalise cette prestation conformément à l'article « Le raccordement » ainsi que la prestation d'installation conformément à l'article « La prestation d'installation ».

Si la migration ne nécessite pas le raccordement des locaux du Client au Réseau ou l'installation de nouveaux Équipements, le Client doit procéder lui-même à l'installation des Équipements fournis dans le cadre de l'Offre ainsi que de ses Terminaux. Toutefois, le Client a la possibilité de bénéficier d'une prestation d'installation spécifique dont le prix figure dans le Catalogue des prix en vigueur.

La mise en service de la nouvelle offre est réalisée conformément aux conditions décrites à l'article « Mise en service » et peut donc donner lieu à la facturation de frais précisés dans le Catalogue des prix en vigueur.

18.1.3 En cas de descente en gamme (migration vers une offre avec un niveau de service moins disant) pendant la période minimale d'engagement de l'Offre, une pénalité d'un montant maximum équivalent au nombre de mois restants dus lui est facturée. Une telle descente en gamme n'est possible qu'à l'issue d'un délai de six (6) mois à compter de la date de souscription au Contrat.

18.1.4 Orange ne saurait garantir le maintien de certains services et options attribués dans le cadre de l'Offre à l'issue de la migration, ni le maintien des mêmes attributs de l'Offre tels que la même adresse IP fixe. Le Client est invité à se renseigner auprès de son Service Clients.

18.1.5 Le Client est informé que certaines offres ne sont pas éligibles à la migration. Par ailleurs, le changement vers une offre en dehors de la gamme Orange pro n'est pas considéré comme une migration. Dès lors et dans cette hypothèse, l'article « Résiliation par le client » des présentes s'applique.

## 18.2 Déménagement

18.2.1 En cours d'exécution du Contrat, si le Client déménage, il bénéficie de la possibilité de conserver son Offre à la nouvelle adresse d'installation, sous réserve d'éligibilité technique et géographique.

Dans l'hypothèse où il n'est pas possible de maintenir la même Offre à la nouvelle adresse d'installation, une autre offre de la gamme Orange pro lui est proposée sur la technologie disponible.

Le Client est alors réengagé soit sur son Offre soit selon les conditions contractuelles de la nouvelle offre.

18.2.2 Si le raccordement des locaux du Client est nécessaire pour bénéficier de la technologie disponible à la nouvelle adresse d'installation, Orange réalise cette prestation conformément à l'article « Le raccordement ».

Le Client doit procéder lui-même à l'installation, à la nouvelle adresse, des Équipements fournis dans le cadre de l'Offre, ainsi que de ses Terminaux.

La mise en service de l'offre à la nouvelle adresse d'installation est réalisée conformément aux conditions décrites à l'article « Mise en service » et peut donc donner lieu à la facturation de frais précisés dans le Catalogue des prix en vigueur.

18.2.3 Orange ne saurait garantir le maintien de certains services et options attribués dans le cadre de l'Offre à la nouvelle adresse d'installation, ni le maintien des mêmes attributs de l'Offre tels que la même adresse IP fixe ou le même Numéro de téléphone géographique. Le Client est invité à se renseigner auprès de son Service Clients.

18.2.4 Le Client a la possibilité de bénéficier d'une prestation spécifique, dont le prix figure dans le Catalogue des prix en vigueur, incluant une prestation d'installation, les éventuels frais de raccordement et de mise en service ainsi qu'un service d'annonce, pendant six (6) mois, du nouveau Numéro de téléphone attribué lorsque sa Ligne téléphonique à la nouvelle adresse n'est pas éligible au maintien du Numéro de téléphone géographique.

18.2.5 Dans l'hypothèse d'un changement vers une offre en dehors de la gamme Orange pro à l'issue du déménagement, l'article « Résiliation par le client » des présentes s'applique.

## ARTICLE 19. FORCE MAJEURE

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

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 un ou plusieurs Services pendant plus de trente (30) jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des parties pourra mettre fin aux Services 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.

## ARTICLE 20. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

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 Paris, auquel 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.

## ANNEXE 1 - Définitions

- *ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line - ligne d'abonné numérique asymétrique)* : technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le Réseau.
- *Catalogue des prix* : document décrivant les prix et tarifs en vigueur, comprenant notamment les Fiches Tarifaires des Offres, les prix des communications au compteur ou encore les montants des frais occasionnés au cours de l'exécution du Contrat.
- *Client* : personne physique ou morale qui conclut en son nom et pour son compte les présentes et en devient le titulaire pour ses besoins professionnels.
- *Communications* : désigne indifféremment les communications voix et/ou de données autrement appelées data s'agissant de ces dernières.
- *DNS (Domain Name System)* : système de nom de domaine permettant d'établir une correspondance entre une adresse IP et un nom de domaine.
- *Écrasement à tort* : la suppression d'un accès en dégroupage total ou partiel opérée sans le consentement express du client final consécutivement à la commande d'un opérateur.
- *Enregistrement en ligne* : demande d'inscription à l'Offre au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible via le réseau Internet :
  - cette méthode d'inscription ne permet pas l'utilisation de tous les moyens de paiement ;
  - cette méthode d'inscription permet au Client d'obtenir les Identifiants immédiatement.
- *Équipement* : matériel spécifique, en configuration compatible avec le Réseau et les Services de l'Offre Orange pro, indispensable à l'utilisation des Services de l'Offre tel que la Livebox Pro.
- *Fiche Tarifaire ou Annexe Tarifaire* : document décrivant les tarifs de l'Offre en vigueur.
- *Hotspot* : un hotspot est un lieu couvert par un réseau Wi-Fi destiné à des visiteurs. Il permet à tout utilisateur de se connecter à Internet en s'identifiant depuis un appareil compatible Wi-Fi (PC portable, tablette, téléphone mobile, console de jeu...).
- *Identifiant* : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter à certains Services de l'Offre. Les Identifiants comprennent notamment l'Identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *IP (Internet Protocol)* : protocole de routage utilisé dans le réseau internet.
- *Ligne analogique* : ligne fixe utilisant la technologie RTC, ou encore dénommée ligne classique.
- *Ligne fixe* : désigne indifféremment la ligne analogique ou la ligne téléphonique par internet.
- *Ligne téléphonique par internet ou Ligne internet* : ligne fixe utilisant le réseau internet par branchement sur la Livebox (aussi appelé ligne VoIP ou ligne sur xDSL).
- *Livebox Pro* : modem de connexion WiFi Internet, en configuration compatible avec l'Offre Orange pro et les services destinés aux professionnels.
- *Numéro ou Numéro de téléphone* : désigne un numéro fixe (géographique ou non géographique) ou un numéro mobile, tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- *Offre* : offre Orange souscrite par le Client.
- *Option Adresse IP fixe* : option permettant au Client, sous réserve d'éligibilité, de disposer d'un service IP fixe. L'IP fixe est une adresse IP qui ne change pas de valeur à chaque connexion.
- *Outre-mer* : dans ce document, l'appellation Outre-Mer indique les départements suivants : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Barthélemy, Saint Martin.
- *Point de terminaison* : le premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux du Client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.
- *Portabilité ou conservation d'un numéro* : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'opérateur, de conserver son numéro auprès de son nouvel opérateur pour le même service. La portabilité peut être notamment entrante ou sortante.
- *Réseau* : le réseau téléphonique exploité par Orange pour fournir au public des services de communications électroniques.
- *Réseau wifi public d'Orange* : désigne le réseau formé par l'ensemble des Hotspots Orange situés en France. Parmi la liste des réseaux wifi visibles dans les paramètres de connexion wifi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau « Orange ». Il est accessible à tout utilisateur depuis n'importe quel appareil compatible Wi-Fi (ordinateur, tablette, téléphone mobile...), en nomadisme. Ce réseau est totalement dissocié du Réseau wifi privé d'Orange et nécessite une authentification du Client.

Le Réseau wifi public d'Orange est constitué des établissements publics accueillant des visiteurs avec lesquels Orange a signé des accords commerciaux. Orange ne s'engage aucunement sur la zone couverte par son Réseau wifi public d'Orange, celle-ci pouvant évoluer à tout moment sans préavis. Liste détaillée sur <http://www.orange-wifi.com/>.

- *Service Clients* : accueil téléphonique Orange accessible au 3901 (service gratuit + prix appel). Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.
- *Service ou Services de l'Offre* : l'ensemble des services fournis par Orange dans le cadre de l'Offre, disponibles sous réserve d'éligibilité, et de couverture.
- *Service téléphonique fixe classique* : ligne fixe analogique utilisant la technologie Réseau Téléphonique Commuté (RTC).
- *Service « la TV d'Orange »* : service inclus dans l'Offre et activable uniquement sur demande, permettant d'accéder à des chaînes de télévision numérique accessibles via la ligne téléphonique utilisant l'xDSL sous réserve d'éligibilité et d'autres conditions décrites dans les documents de l'Offre.
- *Terminaux* : poste informatique, téléviseur, poste de téléphone fixe classique ou de téléphone par internet appartenant au Client.
- *Tiers payeur* : la personne physique ou morale désignée par le Client pour recevoir les factures et procéder à leur règlement.
- *VDSL* : Very high bit-rate Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le Réseau. Ces débits sont beaucoup plus élevés que ceux obtenus avec la technologie ADSL. L'accès à cette technologie est possible sous réserve d'éligibilité et de livebox compatible.
- *Wi-Fi* : (Wireless Fidelity) : nom commercial pour la technologie IEEE 802.11b de réseau local Internet sans fil (WLAN).
- *xDSL* : x Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) terme générique faisant référence indifféremment à l'ADSL ou au VDSL.
- *Zones de couverture* : zones géographiques au sein desquelles Orange fournit tout ou partie des Services de l'Offre sous réserve de compatibilités techniques et d'éligibilité. Cette zone géographique dépend de chacun des Services. La Zone de couverture du Service peut évoluer. Le Client est invité à se renseigner auprès de son interlocuteur commercial habituel ou sur <https://pro.orange.re/> ou <https://pro.caraibe.orange.fr/>.

## ANNEXE 2 - Politique de protection des données personnelles

Orange s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles dans le cadre de votre offre. Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une composante de votre offre ou d'un service particulier.

### Pourquoi Orange traite-t-elle vos données ?

Orange ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

- Orange traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat.

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

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier.
- Gérer la commande.
- Gérer le matériel.
- Facturer et encaisser les paiements.
- Assurer le Service Après-Vente.
- Assurer le Service Avant-Vente et vendre.
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat.
- Traiter les résiliations.
- Traiter les réclamations.
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle.
- Gérer les courriers entrants.
- Gérer les communications écrites sortantes.
- Recouvrer à l'amiable les impayés.
- Gérer les contentieux.
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées.
- Stocker des données client ou d'un utilisateur.
- Proposer des services d'authentification.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation.

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

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

- Organiser des opérations de marketing direct.
- Organiser des animations commerciales.
- Organiser des jeux concours.
- Faire des recommandations personnalisées sur la TV d'Orange - Le Guide TV.
- Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client.
- Sonder les clients ou les utilisateurs.
- Améliorer notre offre et relation client.
- Assurer la sécurité des plateformes et services.
- Étudier le déploiement des réseaux.
- Déployer et opérer les réseaux.
- Déployer et opérer les offres et services.
- Superviser le dispositif de facturation.
- Éviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires.
- Gérer les activités publicitaires digitales (PC, mobile, IPTV).

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

- Orange traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou règlementaires.

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

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

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales.

- Orange est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

### Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, Orange traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Orange est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

Orange ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaires à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus. Orange traite les catégories de données suivantes :

- Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital...
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : logs de connexion et d'usage, compte rendu d'intervention...
- Produits et services détenus ou utilisés...
- Profils et scores permettant la segmentation client...
- Données de contenu : fichiers stockés sur le Cloud, boîte email....
- Données de localisation...

### Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir. Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information à la demande des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

### Vos données sont-elles traitées hors de l'Union Européenne ?

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

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les États-Unis d'Amérique, ou ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

### Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

### Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles en utilisant le formulaire de demande en ligne disponible sur [pro.orange.fr](http://pro.orange.fr) nous contacter et l'adresser numériquement ou en écrire à :

**Orange Business Services Agences Entreprises Gestion des données personnelles**  
**TSA 70007**  
**82008 Montauban**

Votre demande devra être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de votre demande.

- Possibilité de saisir la CNIL

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

### Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

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

### Modification de la Politique de protection des données personnelles

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



## ANNEXE 3 - Portabilité des numéros fixes : conditions relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

- *Numéro fixe* : désigne un numéro géographique ou non géographique (hors numéro mobile), tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- *Numéro fixe actif* : désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client activé dans le réseau de l'Opérateur fixe, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'Opérateur fixe ou à la demande du Client.
- *Numéro fixe en quarantaine* : désigne un numéro fixe inactif depuis moins de quarante jours calendaires.
- *Numéro réservé* : désigne un numéro fixe affecté au Client, pour lequel il a la possibilité de demander une activation ultérieure dans le réseau de son Opérateur fixe.
- *Opérateur attributaire* : désigne l'Opérateur fixe à qui a été attribué le Numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro fixe conformément aux décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- *Opérateur donneur* : désigne l'Opérateur fixe à partir duquel le Numéro fixe du Client est porté.
- *Opérateur fixe* : désigne l'Opérateur attributaire de Numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des Numéros fixes.
- *Opérateur receveur* : désigne l'Opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro fixe est porté.
- *Portabilité ou conservation d'un numéro fixe* : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur fixe, de conserver son Numéro fixe auprès de son nouvel Opérateur fixe. La portabilité peut être notamment entrante ou sortante.
- *Portage du numéro* : désigne l'opération par laquelle l'Opérateur donneur désactive le numéro fixe dans son système d'information, l'Opérateur receveur active le même numéro fixe dans son système d'information et l'Opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- *Portabilité Partielle* : désigne la possibilité offerte au Client auquel ont été affectés trois Numéros fixes ou plus de demander à l'Opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble desdits Numéros fixes selon les modalités prévues aux présentes.

### ARTICLE 1. OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter les procédures applicables aux demandes de Portabilité du Client sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy. Le Client dispose de la faculté de conserver son Numéro fixe affecté par son Opérateur fixe dans le cadre d'une Portabilité entrante ou sortante à la condition que le Numéro fixe objet de la demande du Client ne soit pas inactif depuis plus de quarante (40) jours chez l'Opérateur donneur au jour de la demande de Portabilité.

### ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

La Portabilité entrante permet au Client d'un autre Opérateur fixe de conserver le Numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'Orange. La Portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant le Client à l'autre Opérateur fixe et des obligations y afférentes.

Dans le cadre de la Portabilité entrante telle que décrite ci-après, l'Opérateur receveur est Orange.

Le processus de Portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

#### 2.1 Mandat donné à Orange

**2.1.1** Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès d'Orange, le Client doit **obligatoirement** donner mandat à Orange afin d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur.

**2.1.2** Dans ce cadre, Orange informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être un Numéro fixe actif au jour du portage, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage, et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de portage ;
- en cas de Portabilité Partielle, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à Orange, les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez l'Opérateur donneur ;
- la demande de Portabilité du numéro fixe vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté sauf en cas de Portabilité Partielle ; en cas de Portabilité Partielle, le contrat entre le Client et l'Opérateur donneur est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un Portage ;

- la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté prend effet le jour du Portage effectif du numéro fixe, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée) ;
- la demande de Portabilité d'un Numéro fixe concerne exclusivement la conservation du Numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur ;
- lorsqu'Orange affecte, en supplément du numéro fixe porté, un ou plusieurs numéro(s) au Client pour une même ligne, Orange fait en sorte que le numéro d'identification d'appelant transmis par cette ligne soit le numéro fixe porté, à moins que le Client ne demande explicitement la transmission d'un autre numéro fixe dont il est affectataire.

## 2.2 Motifs d'inéligibilité

2.2.1 Orange pourra refuser de donner suite à toute demande de Portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de Portabilité du numéro fixe doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qui concerne le Numéro fixe, objet de la demande ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- demande de Portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de Portabilité du numéro doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande ;
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de Portabilité du numéro fixe doit notamment respecter certaines contraintes géographiques ;
- incompatibilité technique : la demande de portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives que peut encourir Orange ;
- portabilité du numéro fixe non géographique vers le réseau téléphonique commuté, support des numéros fixes géographiques.

2.2.2 L'Opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de Portabilité du numéro présentée par Orange au nom du Client notamment dans les cas suivants :

- données incomplètes ou erronées : la demande de Portabilité du numéro doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, inactif depuis plus de quarante (40) jours calendaires au jour de la demande : la demande de portabilité doit notamment porter sur un Numéro fixe actif au jour du Portage du numéro, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de Portabilité déclarée éligible par l'Opérateur donneur.

2.2.3 En cas de refus par l'Opérateur donneur d'une demande de Portabilité du numéro pour l'un de ces motifs, ce dernier indique à Orange sur quel motif il fonde son refus. Orange en informe à son tour le Client dans les meilleurs délais, et, le cas échéant, l'informe également des moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la conservation du numéro fixe.

2.2.4 En cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, le Client qui souhaite maintenir son contrat avec Orange sans conservation du numéro doit transmettre lui-même et directement sa demande de résiliation auprès de l'Opérateur donneur.

2.2.5 En cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du Portage, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

## 2.3 Processus de demande de Portabilité entrante

2.3.1 Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de Portabilité de Numéro fixe concomitamment à sa demande de souscription au contrat d'Orange. Le Client qui demande la Portabilité entrante doit fournir à Orange son Numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le Numéro fixe.

2.3.2 Orange vérifie la capacité du Client à demander la Portabilité.

2.3.3 Puis Orange doit envoyer la demande de Portabilité à l'Opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'Opérateur donneur qui le notifie à Orange afin de finaliser la demande du Client.

2.3.4 La souscription au service d'Orange comporte l'usage, à compter du jour de Portage du numéro et de la mise en service de la ligne, du Numéro fixe ayant fait l'objet de la procédure de Portabilité entrante.

## 2.4 Date de Portage du numéro

2.4.1 Sous réserve de la disponibilité de l'accès et sans demande expresse du client, le Portage du numéro fixe intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à sept (7) jours ouvrables. Toutefois, sur demande du Client, ce délai pourra être supérieur selon l'offre souscrite. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité.

2.4.2 Le Client est informé dans les meilleurs délais de la date de Portage effectif du numéro fixe ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec Portabilité.

2.4.3 Orange informera le Client sur le résultat de sa demande de Portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2. ci-dessus.

2.4.4 Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du Portage effectif du numéro fixe. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures lorsque le numéro objet de la demande est un numéro fixe actif le jour du portage chez l'opérateur donneur.

2.4.5 Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du Portage du numéro fixe, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

## 2.5 Annulation de la demande de Portabilité entrante auprès d'Orange

**2.5.1** Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de Portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure seule compétente pour annuler la demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, qui découle de la demande de Portabilité, est de facto annulée. Dans le cas où le Client souhaiterait néanmoins résilier ce contrat, la résiliation s'effectuera conformément aux conditions générales de vente conclues entre le Client et l'Opérateur donneur, le Client sortant du processus de Portabilité décrit dans la présente annexe.

Dans le cas où le client fait une portabilité entrante chez Orange et se rétracte sur son offre avant que son numéro fixe n'ait été effectivement porté, cette rétractation vaudra annulation de la portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. Dans le cas contraire, la rétractation sera bien prise en compte mais la Portabilité se poursuivra jusqu'à ce que le Portage soit effectif. Le numéro fixe sera alors placé en quarantaine chez Orange.

**2.5.2** Orange accepte toute demande d'annulation de Portabilité entrante formulée par le Client auprès de son service clients au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date prévue du Portage du numéro fixe. Dans le cas où l'offre de service est associée à une offre d'accès sans date de livraison prévue au jour de la demande de Portabilité, Orange accepte, au minimum, les demandes d'annulation formulées jusqu'au lendemain de la demande et étudie toute demande qui lui est transmise tant que l'accès associé au service téléphonique n'est pas construit.

**2.5.3** Par ailleurs, l'annulation de la demande de Portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat souscrit par le Client auprès d'Orange. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard d'Orange au titre du contrat qu'il a souscrit auprès de cette dernière. Orange affecte au Client à la date de Portage du numéro initialement prévue un Numéro fixe. Les redevances d'abonnement sont dues conformément aux conditions contractuelles propres au Service concerné et conclues entre le Client et Orange.

## 2.6 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas de retard de Portage d'un numéro fixe (notamment en cas d'incapacité du Client à émettre ou recevoir des communications au lendemain du Portage du numéro), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à trois euros cinquante (3,50 €) par jour de retard, dans la limite de cent vingt (120) euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'un (1) mois à compter du jour du Portage effectif du numéro fixe concerné. Cette pénalité ne s'appliquera pas si le retard de Portabilité résulte (a) d'une inéligibilité de la demande de Portabilité, (b) d'une demande de report de Portabilité émanant du Client, (c) d'une indisponibilité de l'accès, ou (d) d'un cas de force majeure tel que défini dans les Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

## ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

La Portabilité sortante permet au Client d'Orange de conserver le Numéro fixe affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'un autre Opérateur fixe. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre Opérateur fixe du contrat liant Orange au Client et des obligations en découlant.

Dans le cadre de la Portabilité sortante telle que décrite ci-après, l'Opérateur donneur est Orange.

Le processus de Portabilité sortante est décrit ci-après et dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

### 3.1 Accès aux informations préalables d'Orange

Pour les besoins de la Portabilité sortante, Orange fournit au Client :

- la liste des Numéros fixes qui ont été affectés au Client dans le cadre de son contrat ;
- la liste des services additionnels liés au service téléphonique.

À compter du 1<sup>er</sup> juillet 2015, sur demande du Client faite depuis son espace client professionnel, Orange pourra fournir également :

- la nature de l'accès support à la fourniture du service téléphonique pour ces numéros fixes ;
- les informations contractuelles relatives à ces numéros fixes : date de fin d'engagement, date de fin de contrat le cas échéant, délai de prévenance pour la dénonciation du contrat lorsqu'il existe ;
- les RIO fixes correspondant aux numéros fixes leur ayant été affectés par Orange.

### 3.2 Portabilité partielle sortante

- en cas de Portabilité Partielle sortante, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à L'Opérateur receveur les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez Orange ;
- le contrat avec Orange est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un portage.

### 3.3 Processus de demande de Portabilité sortante

Le processus de Portabilité sortante est défini dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

### 3.4 Modification du Service

**3.4.1** En cas de demande de Portabilité sortante, le Client ne pourra plus demander de modification du Service auprès d'Orange concernant le Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité.

**3.4.2** Suite à une demande de Portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le Numéro fixe objet de la portabilité, reste possible sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat et soit effectué avant la date de Portage du numéro fixe.

### 3.5 Conséquences du portage

**3.5.1** Si pendant la durée de traitement d'une demande de Portabilité sortante par le Client, le contrat que ce dernier a souscrit auprès d'Orange devait expirer, alors même que le Client a formulé sa demande de conservation du numéro fixe dans le respect du préavis contractuellement prévu, ce contrat serait alors automatiquement prolongé jusqu'à la date effective de Portage du numéro fixe au prorata du montant de l'abonnement mensuel prévu dans ce contrat. Cette prolongation n'a pas pour effet de renouveler l'engagement du Client ou de reconduire tacitement son contrat pour une nouvelle durée contractuelle.

3.5.2 En dehors des demandes de conservation partielle des numéros fixes du Client, le Portage du ou de la totalité des numéro(s) du Client entraîne la résiliation concomitante du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la Date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre du contrat conclu avec Orange.

### 3.6 Informations relatives à la Portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de Portabilité sortante en s'adressant directement à l'Opérateur receveur.

### 3.7 Responsabilité d'Orange

3.7.1 Orange demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et l'Opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'Opérateur receveur subordonne la Portabilité du numéro fixe affecté par Orange au Client.

3.7.2 La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillance ou de dysfonctionnement imputables au Client ou à l'Opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher la Portabilité du numéro fixe.

### 3.8 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas d'abus de Portabilité (situation où le Client perd l'usage d'un numéro fixe souscrit auprès d'Orange à la suite d'une Portabilité qu'il n'a pas sollicitée), Orange verse au Client, au nom et pour le compte de l'opérateur à l'origine de cette Portabilité non souhaitée, une pénalité forfaitaire et libératoire égale à trente (30) euros par semaine dans la limite de cent vingt (120) euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où l'abus a été constaté.



## Conditions spécifiques Internet pro fibre Outre-mer

Les présentes Conditions Spécifiques de l'Offre « Internet pro fibre » (ci-après les « Conditions Spécifiques ») relèvent des Conditions Générales Orange pro.

### ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit l'offre « Internet pro fibre » permettant au Client de bénéficier des services décrits dans l'article « Description de l'offre ».

### ARTICLE 2. CONDITIONS DE FOURNITURE DE L'OFFRE

Afin d'accéder à la technologie de la fibre optique ainsi qu'aux Services, les locaux du Client doivent être situés dans une des Zones de couverture.

Sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique, l'Offre permet la connexion à la Livebox d'équipements et/ou terminaux de type fax, téléalarme, TPE.

Toutefois, le Client est informé qu'il lui appartient de s'assurer de la compatibilité de chacun de ses terminaux et/ou équipements auprès de son fournisseur et/ou du constructeur et/ou de l'installateur responsable de l'entretien de son terminal et/ou équipement. Orange ne saurait être tenue responsable d'un défaut de compatibilité à cet égard. Le Client est par ailleurs informé que tout équipement et/ou terminal non compatible est susceptible d'entraîner des instabilités avec l'usage des Services.

### ARTICLE 3. LA PRESTATION D'INSTALLATION

La prestation d'installation, incluse dans l'Offre, est réalisée sur demande du Client.

Le Client doit prendre un rendez-vous avec un technicien dans les trente (30) jours calendaires suivant la prise d'abonnement au service d'accès à Internet. Passé ce délai, le Client ne pourra plus prétendre à la Prestation.

La prestation d'installation comprend :

- l'installation de la Livebox dans la limite de deux (2) mètres de câble à partir du Point de terminaison ;
- l'installation du décodeur TV ;
- le raccordement filaire ou wifi des Terminaux, leur(s) paramétrage(s) ;
- des tests de bon fonctionnement ;
- un diagnostic du réseau wifi ;
- une initiation à l'utilisation des services installés (« Messagerie Pro », « SugarSync », « application Orange pro »).

Prestations non incluses :

- les prestations de desserte et de câblage interne sont à la charge du Client qui peut ou non en confier la réalisation à Orange (après établissement d'un devis signé par le Client et Orange).

### ARTICLE 4. DESCRIPTION DE L'OFFRE

#### 4.1 Le service de téléphone pro par internet

Le service de téléphone pro par internet permet au Client de disposer de lignes téléphoniques par Internet.

##### 4.1.1 Description

Le service de téléphone pro par Internet permet au Client, détenteur d'une Livebox pro et disposant d'un téléphone compatible raccordé à la Livebox pro (conformément aux paramétrages et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox pro), de disposer d'une ligne téléphonique sur fibre incluant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres géographique ou non géographique de type 087 ou 09X ;
- l'émission d'appels illimités depuis ce numéro partout en Outre-mer vers :
  - Les fixes et mobiles de France,
  - Les fixes de 100 destinations.

##### 4.1.2 Les services inclus

- Messagerie vocale ;
- Restriction d'appel permanent ;
- Renvoi d'appel ;

- Secret d'appel ;
- Présentation du numéro ;
- Filtrage des appels sortants.

#### 4.2 Le forfait de communications

##### Les services inclus :

Le Client bénéficie :

- d'appels illimités depuis l'Outre-mer vers les numéros mobiles de France (Métropole et Outre-mer - détails dans la Fiche Tarifaire en vigueur). Ce forfait s'applique aux communications émises depuis le téléphone par Internet branché sur la Livebox pro. Les communications sont décomptées du forfait selon leur ordre chronologique d'émission ;
- d'appels illimités depuis l'Outre-mer vers les fixes de France (Métropole et Outre-mer) et de plus de 100 destinations (dont le détail figure à la Fiche Tarifaire en vigueur) depuis le téléphone par Internet branché sur la Livebox pro.

En dehors et en dépassement de ce forfait, les communications émises depuis la ligne téléphonique par Internet sont facturées aux tarifs indiqués sur la Fiche Tarifaire.

Le comportement « raisonnable » s'entend, au niveau des communications illimitées voix, par un maximum :

- de 250 correspondants différents par mois de cycle de facturation/ligne et/ou,
- de 24 heures par jour de communications par ligne et/ou,
- de 3 heures de communications en continu (au-delà l'appel est coupé), et ce quelle que soit la destination.

#### 4.3 Le service d'accès à Internet

##### Le service d'accès à Internet comprend :

##### a) L'accès au réseau Internet

**Technologie :** Fibre

Débit descendant : jusqu'à 1 Gigabit/seconde pour un débit de type Ethernet et jusqu'à 940 Mégabits/seconde pour un débit de type IP.

Le débit montant : jusqu'à 500 mégabits/seconde pour un débit de type IP.

Il est entendu par débit descendant la capacité de débit depuis le réseau Internet vers le Client. Il est entendu par débit montant la capacité de débit depuis le Client vers le réseau Internet.

L'abonnement internet pro fibre est disponible dans une seconde version :

- 200 mégabits/seconde: jusqu'à 200 mégabits/ seconde en débit montant et descendant.

##### b) Le service de messagerie

Le service de « messagerie » consiste en la mise à disposition du Client d'une messagerie électronique.

Le Client peut disposer de plusieurs boîtes aux lettres sous réserve de l'acceptation en ligne des Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie pro.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à l'Offre constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. La création des boîtes aux lettres secondaires s'effectue depuis la boîte aux lettres principale.

L'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent le compte du Client. Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

Le détail des fonctionnalités de la messagerie est disponible dans les « Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie pro », consultables sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel.

##### c) Le nom de domaine pro, sous réserve d'activation

##### d) L'Adresse IP fixe, activée sur demande du client

Une adresse IP fixe est une adresse IP qui ne change pas de valeur à chaque connexion et qui est attribuée de manière exclusive au Client. Elle est unique et personnelle.

Le Client est informé que l'adresse IP fixe est proposée dans le cadre de l'Offre sur des adresses de type IPV4.

##### e) Autres services

Services proposés par des éditeurs tiers :

- le service « SugarSync 100Go » ;
- le service « Polaris pro 1 utilisateur » ;
- le service « Digiposte Basic ».

D'autres services sont mis à disposition du Client (paiement à l'acte...), soumis à des conditions tarifaires particulières disponibles à tout moment sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr).

L'utilisation de chacun des services optionnels est régie par des Conditions Générales d'Utilisation disponibles sur [www.orangepro.fr](http://www.orangepro.fr) ou auprès de l'interlocuteur commercial.

#### 4.4 Le service « La TV d'Orange »

Pour bénéficier du Service « La TV d'Orange », le Client doit se situer sur une des Zones de couverture (susceptible d'évoluer postérieurement à la souscription) et disposer d'une Livebox pro compatible, d'un téléviseur, d'une carte d'accès TV et d'un décodeur (un dépôt de garantie sera demandé lors de l'activation du service). Ce service est activable uniquement sur demande.

Le Client déclare, sous sa seule responsabilité, l'usage qu'il fera de ce service.

Si le Client déclare un usage strictement personnel et à titre privé, pour ses besoins propres et limité au cercle de famille (toute diffusion au public est interdite), il aura, sous réserve d'éligibilité, accès à des bouquets de chaînes de télévision numérique, à des contenus et à de la vidéo à la demande (VoD) soumis à des Conditions Spécifiques disponibles sur <https://pro.orange.re/> ou <https://pro.carai.be.orange.fr/>. L'accès aux services VoD est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique « VoD », accessibles sur l'écran TV du Client. L'accès aux bouquets de chaînes est soumis à la souscription d'un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets. Lorsque le service « la TV d'Orange » est desservi par satellite, le Client doit disposer d'une antenne parabolique compatible à ses frais (sous réserve d'autorisations, voir tarifs auprès des installateurs antennistes). Certaines chaînes et certains programmes à la demande ne sont pas disponibles pour les abonnés dont le service « la TV d'Orange » est desservi par satellite.

Si le Client déclare un usage à titre professionnel - à savoir, si le Client effectue tout acte de représentation, toute communication au public ou toute télédiffusion dans un lieu public - il aura, sous réserve d'éligibilité et de souscription d'un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets, accès à des bouquets de chaînes autorisant la diffusion dans les lieux publics. L'abonnement à des bouquets de chaînes de tiers et plus généralement à tout autre service de tiers fait l'objet d'un contrat distinct conclu entre le Client et le fournisseur partenaire.

Lorsque le contrat prend fin, les équipements liés à la TV numérique doivent être retournés à l'adresse indiquée par le Service Clients. Les frais de retour sont à la charge du Client.

## ARTICLE 5. DURÉE DU CONTRAT

Sauf dérogation prévue dans le Formulaire de souscription et/ou d'abonnement (suivant les modalités figurant sur la Fiche Tarifaire en vigueur de l'Offre pour une période minimale supérieure), le contrat est conclu pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'engagement de douze (12) mois à compter de la date de souscription.