

Conditions générales d'utilisation option illimité ligne Livebox vers mobiles pour les clients Open

ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS APPLICABLES

Les présentes conditions spécifiques relèvent des conditions générales d'abonnement et des conditions spécifiques à l'offre mobile Orange applicables aux offres Orange Open. Elles les complètent quand elles ne les remplacent pas.

Pour bénéficier de l'option illimité ligne Livebox vers mobiles, le Client doit être titulaire d'un abonnement permanent relatif à une ligne téléphonique par internet.

Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les Clients.

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

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *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.
- *Client* : personne physique, domiciliée en France métropolitaine, ayant souscrit pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé à une offre incluant le service de téléphone par internet.
L'inscription se fait par un enregistrement en ligne ou par la signature des Conditions particulières/Formulaire d'abonnement par le Client.
- *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 internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.
- *Formulaire d'abonnement/Conditions particulières* : document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion au service.
- *Livebox* : passerelle multi-services permettant d'accéder au Service d'Orange.
- *Service* : service de « l'option illimité ligne Livebox vers mobiles ». Ce Service est réservé aux clients ayant souscrit à une offre Orange Open ou Orange Open Fibre incluant le téléphone par internet et n'ayant pas déjà les appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine inclus dans leur offre.
- *Service d'accès à Internet* : service, basé sur les technologies ADSL ou Fibre, fourni par Orange et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS (Domain Naming System : système de nom de domaine), de se connecter au réseau Internet à des débits IP différents en fonction du forfait choisi par le Client lors de la souscription, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage pour ses pages personnelles hébergées par Orange et de services accessoires.
- *Service de Téléphone par internet en haut débit ou très haut débit* : service permettant au Client détenteur d'une Livebox, via un téléphone compatible :
 - de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
 - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec qui Orange a un accord d'interconnexion, via un téléphone compatible connecté à une Livebox ;
 - de se voir attribuer un numéro de téléphone.
- *Site Orange* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : **www.orange.fr** (onglet Internet+Mobile)
- *Service client* : le 39 70, gratuit jusqu'à mise en relation avec un conseiller puis coût d'une communication locale depuis une ligne fixe Orange. Depuis un mobile Orange, la communication est décomptée du forfait selon l'offre ou depuis une carte prépayée, 0,37 €/min. Coût variable depuis un autre opérateur.

ARTICLE 3. OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités suivant lesquelles Orange fournira au Client, domicilié en France métropolitaine, pour ses besoins propres, le Service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCÈS ET DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

Le Service de « l'option illimité ligne Livebox vers mobiles » est réservé aux clients ayant souscrit à une offre Orange Open ou Orange Open Fibre incluant le téléphone par internet et n'ayant pas déjà les appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine inclus dans leur offre.

Le client doit répondre aux conditions requises par les conditions générales applicables au service du téléphone par internet, et notamment, être détenteur d'une Livebox et d'un téléphone compatible.

La souscription au Service « l'option illimité ligne Livebox vers mobiles » s'effectue au prorata temporis. Le Service entrera en vigueur dans un délai maximum de cinq (5) jours, à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client, et sous réserve d'une activation préalable de la ligne de téléphone par internet.

Pour tout nouveau client, ce délai de cinq (5) jours ne commencera à courir qu'à compter de l'activation effective de la ligne de téléphone par internet.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

ARTICLE 5. DÉFINITION DU SERVICE

Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit au client, moyennant un forfait mensuel, le Service de « l'option illimité ligne Livebox vers mobiles » en France métropolitaine.

Le Service inclut l'émission d'appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine à partir de la ligne téléphonique par internet, à l'exception des numéros spéciaux, et de restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles.

Ce forfait est valable 24 h/24 à partir de la ligne téléphonique par internet et s'applique exclusivement aux communications téléphoniques émises depuis ladite ligne.

Ce forfait est facturé à terme à échoir.

Les communications téléphoniques vers toutes autres destinations sont facturées en sus du prix de ladite option aux tarifs précisés en annexe et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>.

ARTICLE 6. UTILISATION ABUSIVE DU SERVICE

Constituent des cas d'utilisation abusive du Service :

- l'utilisation du Service à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation du forfait à caractère professionnel) ;
- l'utilisation du Service générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service ;
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de Tchat, de charme...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plate-forme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

Les communications illimitées ne sont autorisées que dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures de communication maximum par appel, hors n^{os} satellitaires, n^{os} et services spéciaux et hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles.

Lorsque le Client bénéficie d'une offre Open comprenant des appels illimités depuis sa ligne de téléphone par internet, en cas de cumul entre plusieurs seuils de correspondants différents par mois, le seuil le plus élevé est pris en compte pour l'ensemble des communications illimitées.

ARTICLE 7. DURÉE DU SERVICE

Le Service de « l'option illimité ligne Livebox vers mobiles » est souscrit pour une durée d'un (1) mois minimum. Au-delà, il est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) mois sauf en cas de résiliation conformément à l'article « Résiliation » des présentes conditions générales d'utilisation.

Le client bénéficiera du Service à compter de la souscription de l'option, dans les conditions de délai de mise à disposition dudit service, tel que prévu à l'article 4 des présentes

ARTICLE 8. PRIX DU SERVICE

Le Service de « l'option illimité ligne Livebox vers mobiles » est facturé mensuellement par Orange sur la base du tarif en vigueur lors de la facturation.

Les tarifs en vigueur pour ce Service sont disponibles en annexe aux présentes et en consultation sur le site d'Orange www.orange.fr.

À défaut de paiement, Orange aura la possibilité de suspendre l'abonnement en cours au Service de « l'option illimité ligne Livebox vers mobiles » conformément aux conditions prévues à l'article 10 des présentes.

ARTICLE 9. VENTE À DISTANCE

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

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

Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les 14 jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, services) effectués pendant le délai de rétractation.

ARTICLE 10. SUSPENSION / RÉSILIATION DU SERVICE

10.1 Suspension du Service

Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le Client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Générales d'Utilisation. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

Par ailleurs, Orange se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes, de suspendre de plein droit le Service, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau d'Orange nécessaires à la fourniture du service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette ou fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par Orange.
- en cas d'utilisation abusive du Service, telle que décrite à l'article 6 des présentes.

Enfin, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit le service, 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 la présentation au Client de ladite lettre, sans indemnité et pour les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- commercialisation du service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du service notamment en cas d'utilisation du service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau d'Orange conformément au guide d'utilisation.

Orange peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Générales d'Utilisation sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations, sans que cette résiliation n'ouvre droit à quelconque indemnité vis-à-vis du Client.

10.2 Résiliation du Service

Au-delà de la période minimale de souscription, les présentes conditions générales d'utilisation sont résiliables, à tout moment, par l'une ou l'autre partie. Le client peut résilier le Service « l'option illimité ligne Livebox vers mobiles » soit par une demande écrite auprès de sa boutique Orange, soit en appelant son Service Clients. La résiliation sera effective à la fin du mois en cours de la demande de résiliation.

En cas de résiliation, pour quelque raison que ce soit, des conditions générales et spécifiques d'abonnement aux offres « Orange Open », les présentes conditions générales d'utilisation seront résiliées automatiquement, sans aucune autre formalité.

ARTICLE 11 SERVICE CLIENTS COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

L'adresse du Service Clients se situe sur la facture de son offre Orange Open.

Orange met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance sur www.orange.fr > assistance.
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 39 70.

L'appel est gratuit jusqu'à la mise en relation avec un conseiller puis coût d'une communication locale⁽¹⁾ depuis une ligne fixe Orange ou la ligne de téléphone par internet Orange. Depuis un mobile Orange, le prix de la communication est décompté du forfait, au tarif indiqué sur votre fiche tarifaire. Depuis la ligne d'un autre opérateur consultez ses tarifs.

⁽¹⁾ Le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe Orange internet en métropole est de 0,078 € par appel, puis 0,028 € par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés, et de 0,078 € par appel puis 0,014 € par minute le reste du temps.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile et son numéro de mobile.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

Le Client doit utiliser les services de l'option conformément aux présentes conditions spécifiques.

Les conditions d'engagement et de limite de la responsabilité d'Orange ou du Client sont celles définies aux Conditions Générales et spécifiques d'Abonnement applicables aux offres Orange Open. Orange met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service. La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée en cas de force majeure ou en cas d'utilisation non-conforme aux présentes conditions de l'option par le client.