



Conditions générales Orange Pro

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

ARTICLE 1. OBJET

Les Conditions Générales Orange pro 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 en France métropolitaine et 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 sujétions 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 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 soit pour un échange immédiat de sa Livebox Pro dans une des boutiques Orange, soit pour un échange express sur site en France continentale (France métropolitaine hors îles). 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. En cas de panne des Équipements et Terminaux vendus dans le cadre de l'Offre

Lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine qu'il s'agit d'un dysfonctionnement d'un Équipement vendu par Orange et si ce dysfonctionnement est couvert par la garantie du constructeur, cette garantie sera appliquée sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine du dysfonctionnement et qu'il rapporte l'Équipement défectueux dans le point de service après-vente que lui indiquera le technicien d'assistance par téléphone.

Lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine qu'il s'agit d'un dysfonctionnement du Terminal Mobile vendu par Orange dans le cadre de l'Offre et si ce dysfonctionnement est couvert par la garantie du constructeur, le Client pourra bénéficier de l'échange - sur site ou en point relais en France continentale (France métropolitaine hors îles) - du Terminal Mobile défectueux par un matériel identique (même marque, même modèle) ou de gamme équivalente sous réserve qu'il ne soit pas à l'origine du dysfonctionnement et qu'il remette son Terminal Mobile défectueux (mobile et batterie) au coursier ou au point relais.

Le SAV échange express s'applique à l'ensemble des Terminaux Mobiles vendus par Orange pendant la durée de la garantie constructeur (2 ans), à l'exclusion de la gamme des Terminaux Apple®. Ces derniers bénéficient d'une garantie constructeur d'une durée de douze (12) mois, durant laquelle le SAV est pris en charge directement par le constructeur Apple®.

7.3 Intervention et assistance sur site

Lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que le Service délivré en France métropolitaine 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 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. Lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que le service Internet et/ou le service de téléphonie par Internet délivré(s) en France métropolitaine 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).

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.

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.

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.

7.4 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 France métropolitaine, 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.

7.5 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 intervention sur site. L'assistance sur site ne peut être proposée qu'après une assistance à distance infructueuse dont le diagnostic établi qu'une intervention chez le Client permettrait la réparation du dysfonctionnement. Elle ne couvre en aucun cas le service de la TV d'Orange.

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. L'indemnité accordée au Client est portée à deux (2) mois d'abonnement, en cas de non-respect du délai de la GTR, lorsque l'Offre permet de fournir uniquement un service de téléphonie fixe classique en dehors de tout autre service de téléphonie par Internet, service d'accès à Internet ou service mobile.

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

7.6 Services optionnels

Le Client peut bénéficier de services après-vente complémentaires facturés en supplément de l'Offre, en souscrivant aux options correspondantes notamment à l'Airbox Confort pro et/ou aux assurances mobiles.

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 annuaire 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 et le téléphone mobile

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.

Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre Utilisateur du numéro mobile sous réserve de l'accord de celui-ci. Le Client a la possibilité de faire paraître dans les annuaires et services de renseignements les données suivantes : numéro mobile, nom, prénom ou raison sociale, adresse postale, profession ou activité, et adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques. Sous réserve d'homonymie, le Client a le droit de ne faire paraître que l'initiale de son prénom dans les annuaires et services de renseignements. Le Client peut ne faire paraître que le nom et le code postal de sa commune sauf dans le cas d'une adresse professionnelle.

Le Client peut demander que ses coordonnées ne puissent pas être retrouvées à partir de son numéro mobile (option anti-annuaire inversé).

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 facture impayée. 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 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. A 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 :

- 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 Carte remise avec un Terminal Mobile compatible pour toutes les lignes mobiles souscrites dans le cadre de l'Offre ;
- utiliser la Livebox dans le strict cadre de la fourniture des Services de l'Offre ;
- prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie vocale, l'achat de pass data adapté etc. ;
- 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 ;
- 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 garanti Orange à cet égard. A ce titre, il s'engage à informer ces derniers des conditions d'utilisation des Services qui 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 ou de passage d'une zone couverte par le réseau 4G/4G+ ou 3G+ vers une zone couverte exclusivement par le réseau GSM, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G+ et/ou 4G/4G+ étant dans cette hypothèse interrompu ;
- 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 ;
- des prestations de toute nature liées au réseau d'un opérateur étranger, de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers, de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique, de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant Orange à un opérateur étranger, d'éventuels dysfonctionnements ou arrêts des fonctionnalités à l'international ;
- 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 ;
- 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 ».

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 ou mobile 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 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 ;
- Une demande de portabilité sortante du numéro de téléphone mobile entraîne la résiliation des seuls Services mobiles fournis depuis la ligne associée 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 et/ou mobile) 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. A 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 ou d'une ligne mobile supplémentaire 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. 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 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 19. 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.
- *APN (Access Point Name)* : désigne le point d'entrée d'un terminal depuis les réseaux mobiles vers un autre réseau, vers un service ou un bouquet de services.
- *Carte* : carte à microprocesseur permettant l'identification du Client sur l'ensemble des réseaux mobiles. Il peut s'agir d'une carte « SIM », « Micro SIM », « USIM » ou toute autre type de carte.
- *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.
- *EDGE (Enhanced Data for GSM Evolution)* : technique de modulation conçue pour augmenter la capacité de réseau et de données évaluée dans les réseaux GSM.
- *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, compatible avec le Réseau et les Services de l'Offre, indispensable à l'utilisation des Services de l'Offre tel que la Livebox Pro.
- *GSM (Global System for Mobile Communication)* : service européen de radiotéléphonie mobile.
- *Fiche Tarifaire ou Annexe Tarifaire* : document décrivant les tarifs de l'Offre en vigueur.
- *GPRS (General Packet Radio Service ou service général de radiocommunication en mode paquet)* : norme de transmission de données radio en mode paquet.
- *Hotspot* : un hotspot est un lieu couvert par un réseau WiFi destiné à des visiteurs. Il permet à tout utilisateur de se connecter à Internet en s'identifiant depuis un appareil compatible WiFi (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 mobile* : ligne téléphonique à laquelle est affecté un numéro mobile unique accordé par Orange dans le cadre de l'Offre et est associé un forfait mobile open pro choisi parmi les formules en vigueur.
- *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 compatible avec l'Offre et des services 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.
- *Opérateur donneur* : opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile du Client est porté.
- *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.
- *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.

- *Réseaux mobiles* : ensemble des réseaux publics de télécommunications 2G (GSM/GPRS), EDGE, UMTS, 3G, 3G+, 4G ou Wi-Fi disponibles via le forfait mobile souscrit dans le cadre de l'Offre.
- *Réseau wifi privé d'Orange* : désigne le réseau personnel à domicile du Client, émis par les Livebox Orange. 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 (par exemple : livebox-1234) et par un cadenas fermé (protection par clé). Ce réseau est totalement dissocié du réseau wifi public d'Orange et nécessite une authentification obligatoire de l'équipement (clé de sécurité).
- *Réseau wifi public d'Orange* : désigne le réseau formé par l'ensemble des Hotspots Orange situés en France métropolitaine. 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 zones couvertes par les Livebox Orange, situées en France métropolitaine, dont le Client propriétaire a activé le mode « Wi-Fi partagé » pour la Livebox et/ou le mode « Wi-Fi accès visiteur » pour la Livebox Pro ;
- 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/>.

- *Roaming (itinérance)* : service permettant l'utilisation de son téléphone mobile sur le réseau d'un opérateur étranger afin d'émettre et/ou de recevoir des communications électroniques (appels, SMS, MMS, données mobiles, etc.).
- *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 mobile* : désigne la ou les lignes Mobile souscrites dans le cadre de l'Offre.
- *Service téléphonique fixe classique* : ligne fixe analogique utilisant la technologie Réseau Téléphonique Commuté (RTC).
- *Service TV numérique* : 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.
- *Terminal Mobile* : matériel mobile GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, 3G, 3G+, 4G, mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et conçu pour recevoir une Carte en vue d'émettre et recevoir des communications. Il s'agit par exemple d'une clé 3G+, d'un téléphone mobile ou encore d'une tablette. Le Client devra disposer d'un Terminal Mobile compatible avec le forfait mobile qu'il aura choisi.
- *Terminaux* : poste informatique, téléviseur, téléphone par internet ou équipement de type smartphone ou tablette appartenant au Client.
- *Tiers payeur* : la personne physique ou morale désignée par le Client pour recevoir les factures et procéder à leur règlement.
- *Utilisateur* : personne physique majeure ayant la jouissance d'un ou de plusieurs Services de l'Offre (ligne téléphonique, accès Internet...) confiés par le Client, sans être titulaire du présent contrat.
- *Usage Modem* : service qui permet au titulaire d'un forfait mobile d'utiliser son mobile pour connecter à internet un deuxième équipement via le réseau proposé par son mobile.
- *Usage VoIP* : service qui permet au titulaire d'un forfait mobile d'utiliser aux fins de voix sur IP le réseau mobile d'Orange en France métropolitaine.
- *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.
- *WiFi* : (*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 www.orangepro.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.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs du site www.pro.orange.fr.

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou d'un service particulier.

Pourquoi Orange traite-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 du 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 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,
- Opérer le réseau,
- Opérer les services.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de 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,
- Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client,
- Sonder les clients ou les utilisateurs,
- Améliorer les offres et la relation client,
- Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire,
- Assurer la sécurité des plateformes et services,
- Préparer le déploiement du réseau,
- Déployer et opérer le réseau,
- Déployer et opérer les offres et services,
- Lutter contre la fraude.

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

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

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

- Conserver les données requises pour être en mesure de répondre aux obligations légales,
- Gérer les demandes de communication de données des autorités habilitées,
- Gérer les demandes d'interceptions,
- Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés.

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

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

Quelles sont les données traitées ?

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

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

Orange traite les catégories de données suivantes :

- Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...,
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...,
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...,
- Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital...,
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...,
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion et d'usage, compte rendu d'intervention...,
- Produits et services détenus ou utilisés,
- Profils et scores permettant la segmentation client,
- Données de contenu : fichiers stockés sur le cloud, boîte 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 pour 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 www.pro.orange.fr > nous contacter et l'adresser numériquement ou en écrivant 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'État français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'État français, carte de séjour délivrée par l'État français ou livret de circulation délivré par l'État français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de votre demande.

- 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 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^{er} 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 encourt 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.

ANNEXE 4 - Portabilité des numéros mobiles

1. PORTABILITÉ ENTRANTE DES NUMÉROS MOBILES

- *Abonné* : désigne le Client sollicitant auprès de l'OPR la conservation de son ou ses numéro(s) mobile(s), et le mandatant afin de faire résilier le contrat souscrit auprès de l'OPD.
- *Opérateur Mobile* : désigne la personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques, attributaire de numéros mobiles métropolitains ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros.
- *OPR* : désigne l'Opérateur Receveur - Opérateur Mobile que l'Abonné mandate afin que le numéro mobile associé au contrat de service de téléphonie mobile qu'il résilie auprès de l'OPD soit porté.
- *OPD* : désigne l'Opérateur Donneur - Opérateur Mobile à qui l'OPR, mandaté en cela par l'Abonné, demande le portage d'un numéro mobile associé à un contrat de service de téléphonie mobile dont il demande également la résiliation à l'OPD pour l'utiliser sur le réseau d'un autre Opérateur Mobile.
- *PNM (Portabilité du numéro Mobile)* : désigne le droit pour un Abonné, lorsqu'il change d'Opérateur mobile, de conserver son numéro auprès de son nouvel Opérateur Mobile.
- *Portabilité entrante* : désigne l'opération qui, associée à la souscription d'un forfait mobile dans le cadre d'une Offre Open pro auprès d'Orange permet à l'Abonné d'un autre Opérateur Mobile métropolitain de transférer l'usage d'un numéro mobile affecté par cet opérateur vers l'opérateur Orange. La portabilité n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant l'Abonné à l'autre Opérateur Mobile métropolitain ni la reprise par Orange des obligations qui incombent à cet autre opérateur au titre dudit contrat.
- *Portage du numéro* : désigne l'opération par laquelle l'OPD désactive le numéro dans son système d'information et l'OPR active le même numéro dans son propre système d'information en prenant acte de ce transfert.
- *Numéro mobile actif* : désigne tout numéro mobile affecté à un Abonné, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur ou à la demande de l'Abonné.
- *Numéro mobile inactif* : désigne tout numéro mobile qui n'est pas un Numéro mobile actif.
- *Relevé d'identité opérateur (« RIO »)* : désigne le code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout Opérateur Mobile à chaque Numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la Portabilité des numéros mobiles en France métropolitaine.

ARTICLE 1. OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter la procédure applicable en cas de portage d'un numéro mobile d'un OPD vers le réseau d'Orange.

ARTICLE 2. SOUSCRIPTION D'UN FORFAIT MOBILE DANS LE CADRE D'UNE OFFRE OPEN PRO AVEC PORTABILITÉ ENTRANTE

2.1 Toute demande de conservation du numéro mobile adressée par l'Abonné à l'OPR dans le cadre de son Offre Open pro vaut demande de résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté. Dans ce cadre, l'Abonné donne mandat à l'OPR qui l'accepte, pour effectuer les opérations de portage du ou des numéro(s) et résilier le contrat qui le lie à l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

2.2 À cette fin, l'Abonné fournit à l'OPR, sous sa responsabilité exclusive, l'ensemble des informations nécessaires à sa demande, et notamment le RIO qu'il se sera procuré auprès de l'OPD qui le met à sa disposition, sous format électronique ou format papier.

2.3 Cette demande ne peut être qu'accessoire à la souscription d'un Contrat. Elle vaut demande de résiliation du contrat qui lie l'Abonné à l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté. Cette résiliation est conditionnée au Portage effectif du numéro.

2.4 L'OPR s'assure de la capacité de l'Abonné à exercer son droit à conserver un numéro mobile. Avant d'accepter la demande, il informe l'Abonné des conséquences du Portage effectif du numéro et de la possible inéligibilité de sa demande. Il informe également l'Abonné de la date prévue pour le Portage effectif du numéro. Si l'OPD informe l'OPR que la demande est inéligible, celui-ci en informe l'Abonné dans les meilleurs délais par tous moyens.

2.5 Dans l'éventualité où l'Abonné mandate un autre OPR afin de procéder à la résiliation de son contrat et à la portabilité du même numéro mobile que celui faisant l'objet de la demande de Portabilité entrante effectuée auprès d'Orange, cette demande est susceptible de ne pas aboutir et la responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à ce titre.

2.6 Les frais éventuellement applicables à la Portabilité entrante figurent dans la Fiche Tarifaire en vigueur.

ARTICLE 3. DATE DE CONCLUSION ET PRISE D'EFFET DU FORFAIT MOBILE OPEN PRO AVEC PORTABILITÉ ENTRANTE

Le forfait mobile open pro prend effet à compter de sa souscription. Toutefois, seule la Date de Mise en Service de la Ligne entraînera la facturation.

L'abonnement au Service Mobile comporte l'usage du numéro ayant fait l'objet du portage, sauf cas d'annulation visé ci-dessous.

ARTICLE 4. INÉLIGIBILITÉ DE LA DEMANDE DE CONSERVATION DU NUMÉRO

L'OPR ne peut refuser la demande de l'Abonné de conservation du numéro que dans les cas suivants :

- incapacité de l'Abonné : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit notamment comporter le ou les numéro(s) mobile(s) objet(s) de la demande et le ou les RIO correspondant(s) ;
- numéro mobile faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

ARTICLE 5. DATE DE PORTAGE

5.1 À compter de la réception par Orange de la demande complète de souscription au forfait mobile Open pro, assortie de l'ensemble des pièces et éléments requis, le portage intervient dans un délai de trois (3) jours ouvrables, sous réserve de la disponibilité de l'accès et sauf demande expresse de l'Abonné d'une date de portabilité ultérieure. Il est précisé qu'un délai de trois (3) jours ouvrés est prévu pour la réception de la Carte.

En cas de retard de portage d'une ligne mobile, Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à cinq (5) euros par jour de retard, dans la limite de cent-cinquante (150) euros. Pour demander l'application de cette pénalité, l'Abonné doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du jour du portage effectif. Cette pénalité ne s'appliquera pas si le retard de portage résulte (a) d'une inéligibilité de la demande de portage, (b) d'une demande de report du portage émanant de l'Abonné, (c) d'une indisponibilité de l'accès, ou (d) d'un cas de force majeure tel que défini dans les conditions contractuelles ci-dessus.

5.2 Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient à l'Abonné de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

ARTICLE 6. FOURNITURE DE LA CARTE PAR ORANGE

6.1 Orange informera l'Abonné des manipulations à effectuer le jour du portage, et des moyens à mettre en œuvre afin que le changement d'opérateur se fasse, dans la mesure du possible, dans les meilleures conditions.

6.2 L'Abonné s'engage à procéder au changement de la carte SIM au profit d'une Carte remise par Orange le jour du portage.

ARTICLE 7. ANNULATION DE LA DEMANDE DE PORTABILITÉ ENTRANTE

7.1 À la demande de l'Abonné, seul l'OPR peut annuler une demande de portabilité auprès de l'OPD au plus tard deux (2) jours ouvrables avant la date prévue de Portage du numéro. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat entre le Client et l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté est également annulée.

7.2 Tout forfait mobile Open pro souscrit avec une demande de Portabilité entrante résilié par l'Abonné entre sa date de prise d'effet définie ci-dessus et la fin de la période initiale d'abonnement entraîne l'application des dispositions de l'article « Suspension/Résiliations » des conditions contractuelles ci-dessus.

7.3 L'annulation de la demande de Portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ni d'emporter la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès d'Orange. Le Client demeure dans ce cas engagé au titre du contrat d'abonnement souscrit auprès d'Orange.

7.4 En cas d'annulation d'une demande de Portabilité entrante, Orange met à disposition de l'Abonné à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la Date de Mise en Service de la Ligne.

ARTICLE 8. INFORMATIONS RELATIVES À LA PORTABILITÉ ENTRANTE

Avant d'accepter la demande de conservation du numéro, l'Abonné est informé des modalités suivantes relatives à sa demande de portage :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le numéro porté doit toujours être actif le jour du portage ;
- la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'Abonné auprès de son OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté, et cette résiliation prend effet avec le Portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

ARTICLE 9. RESPONSABILITÉ D'ORANGE

9.1 Orange est, et demeure en tout état de cause, étrangère aux relations entre l'Abonné et son précédent opérateur. Par conséquent, il appartient à l'Abonné de veiller au respect des conditions auxquelles le précédent opérateur subordonne le transfert à Orange du numéro mobile mis à la disposition de l'Abonné.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de fautes, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables à l'Abonné ou à son précédent opérateur qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le transfert à Orange du numéro mobile mis à sa disposition par son précédent opérateur.

9.2 Orange ne peut être tenue responsable :

- pour tout dommage subi par l'Abonné suite à la résiliation de son contrat avec l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté ;

- pour tout dommage subi par l'Abonné suite à la perte de services fournis par l'OPD, et qui ne sont pas proposés par Orange ;
- des risques éventuels d'interruption de service le jour du portage en cas de défaillance liée aux services spéciaux dans le cadre du portage (liée à SMS X 25 et à SMS internet notamment). À cet égard, une interruption de service de 4h maximum peut intervenir.

De façon générale, le portage est conditionné par le fait que le numéro soit actif chez l'OPD le jour de l'opération de portage. Si tel n'était pas le cas, ou en cas de résiliation d'office du contrat liant l'Abonné à l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté, ou d'obstacles techniques indépendants de la volonté d'Orange, cette dernière ne pourrait en être tenue responsable.

ARTICLE 10. OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

L'Abonné reconnaît expressément et accepte que :

- Le portage ne vise que l'usage d'un numéro mobile, à l'exception des services associés à la prestation de l'OPD, Orange conservant toute latitude à cet égard.
- Le portage d'un numéro engendrera la perte du forfait d'appels lié à ce numéro éventuellement restant dans le cadre du contrat le liant à l'OPD, Orange n'ayant aucune obligation de reprendre ce forfait résiduel ni de le lui rembourser.
- Il demeure intégralement et seul responsable des conséquences, quelles qu'elles soient, liées à la résiliation du contrat le liant à l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

2. PORTABILITÉ SORTANTE DES NUMÉROS MOBILES

- *Opérateur Mobile* : désigne la personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques, attributaire de numéros mobiles métropolitains ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros.
- *OPR* : désigne l'Opérateur Receveur - Opérateur Mobile que le Client mandate afin que le numéro mobile associé au contrat de service qu'il résilie auprès de l'OPD soit porté.
- *OPD* : désigne l'Opérateur Donneur - Opérateur Mobile à qui l'OPR, mandaté en cela par le Client, demande le portage d'un numéro mobile associé à un contrat de service de téléphonie mobile dont il demande également la résiliation à l'OPD pour l'utiliser sur le réseau d'un autre Opérateur Mobile.
- *PNM (Portabilité du Numéro Mobile)* : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur mobile, de conserver son numéro auprès de son nouvel Opérateur mobile.
- *Portage du numéro* : désigne l'opération par laquelle l'OPD désactive le numéro dans son système d'information et l'OPR active le même numéro dans son propre système d'information en prenant acte de ce transfert.
- *Numéro mobile actif* : désigne tout numéro mobile affecté à un Client, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur ou à la demande du Client.
- *Numéro mobile inactif* : désigne tout numéro mobile qui n'est pas un Numéro mobile actif.
- *Relevé d'identité opérateur (« RIO »)* : désigne le code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout Opérateur mobile à chaque Numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en France métropolitaine.
- *Portabilité sortante* : désigne l'opération qui permet au Client d'un forfait mobile dans le cadre de l'Offre Open pro de transférer l'usage du numéro de mobile mis à sa disposition par Orange vers un autre Opérateur mobile métropolitain.

La Portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre Opérateur mobile métropolitain du forfait mobile liant Orange au Client ni la reprise par cet autre opérateur des obligations qui incombent à Orange au titre dudit forfait.

ARTICLE 1. OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter la procédure applicable en cas de portage d'un numéro mobile du réseau d'Orange vers le réseau d'un autre Opérateur Mobile, l'OPR.

ARTICLE 2. DEMANDE ET ANNULATION D'UNE PORTABILITÉ SORTANTE

2.1 Toute demande de conservation du numéro mobile est adressée par le Client à l'OPR, sous sa responsabilité et dans les formes définies par ce dernier. Elle vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté. Dans ce cadre, le Client donne mandat à l'OPR, sous sa responsabilité, pour effectuer les opérations de portage du numéro et résilier le contrat qui le lie à l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

2.2 Afin de disposer du RIO, le Client peut l'obtenir sur simple demande auprès de son Service Clients. Il est rappelé que seul le Client est habilité à demander le RIO et une portabilité sortante. Un utilisateur ne peut effectuer ces opérations sauf autorisation expresse et écrite du Client.

2.3 La résiliation du contrat liant le Client à l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté est expressément conditionnée au Portage effectif de ce numéro, sous réserve de vérification par l'OPR et sous sa seule responsabilité, de la capacité du Client à porter ce numéro mobile, et/ou de la complétude et de l'exactitude de sa demande. À cet égard, l'OPR assume seul la responsabilité de l'ensemble des procédures administratives relatives à la PNM. Il appartient à l'OPR d'indiquer au Client la date à laquelle le portage sera réalisé.

2.4 À réception de la demande de portabilité, l'OPD vérifie l'éligibilité de la demande du Client et renvoie sa réponse à l'OPR, qui se charge seul de l'ensemble des actes administratifs nécessaires à la demande de portabilité.

2.5 Nonobstant le délai de portage, les dispositions de l'article « Suspension/Résiliations » des conditions contractuelles ci-dessus, et le cas échéant les Conditions Spécifiques applicables aux options souscrites, conserveront leur plein et entier effet, pour ce qui est des modalités de calcul des pénalités et frais afférents à une résiliation anticipée avant la fin de la période minimale d'engagement. S'agissant des demandes de résiliations assorties d'une demande de Portabilité sortante, portant sur des Lignes ayant achevé leur durée minimale d'engagement, le délai de préavis applicable sera au plus de 3 jours ouvrables.

Dans ce dernier cas, aucune pénalité pour résiliation anticipée ni portant sur un préavis supérieur à 3 jours ouvrables ne sera appliquée. Le Client a la possibilité de solliciter expressément un délai de portage supérieur. Il est expressément convenu qu'un Client dont le numéro mobile est en cours de portabilité, ne pourra en aucun cas souscrire au Programme de renouvellement de terminal sur la Ligne concernée par le portage, lequel est conditionné à un réengagement contractuel ferme.

2.6 La résiliation consécutive à une demande de Portabilité sortante s'appliquera non seulement au numéro pour lequel le portage est demandé mais également aux services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

2.7 Lorsque le Client effectue concomitamment auprès de l'OPD, sur la même Ligne, une demande de Portabilité sortante et une demande de résiliation conformément aux dispositions de l'article « Suspension/Résiliations » des conditions contractuelles ci-dessus, l'évènement intervenant en premier déterminera le sort de la Ligne et le traitement associé.

Dès lors :

- si la résiliation intervient à une date antérieure à la date théorique de Portabilité sortante, cette dernière demande sera considérée comme inéligible ;
- si la date d'effet de la Portabilité sortante est antérieure à la date théorique de résiliation, la résiliation résultera de la seule portabilité de la Ligne et rendra sans objet la demande concomitante de résiliation.

2.8 Seul l'OPR peut annuler une demande de portabilité auprès de l'OPD. Dans une telle hypothèse, la demande de résiliation du Contrat liant l'OPD et le Client pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté est également annulée. Toutefois, si la demande de résiliation du Client était maintenue, en dépit de l'annulation de la demande de portabilité, elle devrait se conformer aux dispositions de l'article « Suspension/Résiliations » des conditions contractuelles ci-dessus.

2.9 En cas d'abus de portage (situation où le Client perd l'usage de son numéro mobile à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale au montant de son abonnement mensuel correspondant exclusivement à son service mobile, sous réserve que cet abus ait pu être vérifié. Le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où il constate l'abus.

ARTICLE 3. ÉLIGIBILITÉ À LA PORTABILITÉ SORTANTE

3.1 L'OPD ne peut refuser la demande de portage présentée par l'OPR au nom du Client que dans les cas suivants :

- Données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit comporter le numéro mobile objet de la demande et le RIO correspondant.
- Numéro mobile inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit porter sur un numéro actif au jour du portage.
- Numéro mobile faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

En cas d'incident technique exceptionnel impliquant un report de l'exécution du portage par rapport à la date prévue initialement, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

En outre, lorsque l'OPD notifie un cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, l'OPR en informe le Client en lui précisant le motif, dans les meilleurs délais et sous sa seule responsabilité.

3.2 En cas de refus de la demande de Portabilité sortante pour cause d'inéligibilité, la demande de résiliation du contrat ne sera effective que dans les conditions fixées à l'article « Suspension/Résiliations » des conditions contractuelles ci-dessus, sur nouvelle demande du Client.

ARTICLE 4. INFORMATIONS LIÉES À LA PORTABILITÉ

L'OPR informe le demandeur de la date et de la plage horaire prévue pour le Portage effectif du numéro.

Lorsque l'OPD notifie un cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, l'OPR en informe le Client en précisant le motif dans les meilleurs délais.

ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client reconnaît expressément et accepte que :

- le portage ne vise que l'usage d'un numéro mobile, à l'exception des services associés au contrat souscrit auprès d'Orange ;
- le portage d'un numéro engendrera la perte du forfait d'appels lié à ce numéro éventuellement restant dans le cadre du contrat le liant à Orange, cette dernière n'étant en rien tenue à le rembourser au titre du forfait résiduel au jour du portage.

Le Client demeure intégralement et seul responsable des conséquences, quelles qu'elles soient, liées à la souscription du contrat chez un Opérateur Mobile tiers, et à la résiliation du Contrat le liant à Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toutes dispositions utiles afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

ARTICLE 6. RESPONSABILITÉ D'ORANGE

6.1 Orange est, et demeure en tout état de cause, étrangère aux relations entre le Client et l'opérateur vers lequel il souhaite transférer l'usage du numéro mobile mis à sa disposition par Orange. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles cet opérateur subordonne le transfert vers son réseau du numéro mobile mis à la disposition du Client.

6.2 La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillance ou de dysfonctionnement imputable au Client ou à l'opérateur vers le réseau duquel le Client souhaite porter le numéro mobile mis à sa disposition par Orange et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

6.3 Orange ne peut être tenue responsable :

- de tout dommage subi par le Client suite à la résiliation de son contrat avec Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté ;
- de tout dommage subi par le Client suite à la perte de services fournis par Orange et qui ne sont pas proposés par l'OPR ;
- des risques éventuels d'interruption de service le jour du portage ;
- d'obstacles techniques, indépendants de sa volonté, contrariant l'opération de portage ;
- en cas de défaillance liée aux services spéciaux dans le cadre du portage (liée à SMS X 25 et à SMS internet). De façon générale, une interruption de service de 4h maximum peut intervenir.