

Les détails et tarifs des offres Sosh mobile + Livebox sont décrits dans la fiche tarifaire Sosh. Les présentes conditions complètent les Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Sosh quand elles ne les remplacent pas. Le Client d'une offre Sosh mobile + Livebox peut choisir de souscrire à tous les services optionnels compatibles avec son offre détaillée dans la fiche tarifaire Sosh et sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr).

## ARTICLE 1. DÉFINITION DES OFFRES SOSH MOBILE + LIVEBOX

Les offres Sosh mobile + Livebox permettent de bénéficier :

- d'un service de téléphonie mobile avec un forfait mensuel de communications dont la durée varie selon l'offre Sosh mobile + Livebox souscrite et dont le descriptif et les tarifs figurent dans la fiche tarifaire Sosh ;
- d'un service d'accès à internet haut débit ou Fibre et du Téléphone par internet ci-après désignés « les Services internet ».

Pour bénéficier des Services internet haut débit ou Fibre, le Client doit se situer sur une zone géographique dans laquelle le service est disponible. Ces zones sont évolutives. L'éligibilité de la ligne peut être vérifiée sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr).

### Définitions :

- **Client** : personne physique, domiciliée en France métropolitaine dans les zones de couverture à l'adresse d'installation fournie par cette dernière souscrivant à l'offre « Sosh mobile + Livebox » pour ses besoins propres et pour un usage strictement personnel et privé.
- **Équipement** : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service proposé par Orange, indispensable à l'utilisation de tout ou partie des composants du Service tel que la Livebox.
- **Fibre** : support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques à très grand débit.
- **Identifiants** : Terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter aux Services internet haut débit ou Fibre.
- **Internet** : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- **Livebox** : passerelle multiservices permettant d'accéder aux Services internet haut débit.
- **Paiement à l'acte internet** : nom du service mis à disposition par Orange au Client permettant de payer au coup par coup des produits et/ou services, facturés sur la facture Orange en dehors du forfait d'abonnement mensuel.
- **Service** : l'offre Sosh mobile + Livebox souscrite par le Client.
- **Service d'accès à internet** : service permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS (Domain naming system : système de nom de domaine), de se raccorder au réseau internet au débit technique IP auquel sa ligne téléphonique est éligible au moment de la souscription par le Client, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage et de services accessoires.
- **Service « le Téléphone par internet »** : service inclus permettant au Client détenteur d'un téléphone compatible connecté à une Livebox compatible :
  - de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
  - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec lesquels Orange a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un téléphone compatible ;
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone géographique ou non géographique.
- **Zones de couverture** : zones géographiques en France métropolitaine au sein desquelles les Services internet Haut débit et Fibre, objet des présentes, sont disponibles techniquement et commercialement.

## ARTICLE 2. CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DES SERVICES INTERNET ET MISE EN SERVICE

### 2.1 Conditions préalables à la fourniture des Services Internet

Préalablement à la souscription au présent contrat, le Client devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires décrits dans les présentes conditions. Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit disposer des Équipements nécessaires pour la fourniture du Service. Orange fournira au Client des éléments personnels d'identification lui permettant d'accéder au Service (Identifiant) à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur. Pour la fourniture du Service « le Téléphone par internet », Orange fournira au Client au moment de sa souscription un numéro de téléphone géographique ou non géographique.

#### 2.1.1 Conditions préalables à la fourniture du Service utilisant la technologie de la Fibre

Le domicile du Client doit être raccordé en fibre optique, être situé dans une zone géographique prédéterminée sur un réseau de desserte en fibre optique dont les habitations sont susceptibles d'être raccordées et détenir des équipements et matériels compatibles. Si le Client réside dans certaines zones éligibles uniquement à la Fibre d'Orange, le Client pourra souscrire seulement à l'une des offres basées sur la technologie Fibre dont le détail est disponible dans la fiche d'information standardisée annexée aux présentes. Pour connaître ces zones uniquement éligibles à la Fibre, le client est invité à tester son éligibilité en boutique ou sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

#### Conditions de raccordement du domicile du Client à la fibre

Orange réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les habitations pouvant être raccordées. Dans le cas où le domicile du Client se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif du domicile dépend dans un premier temps de la pose préalable de la fibre dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaires. Étant donné le caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut, dans certains cas que, lors du raccordement, une impossibilité notamment technique empêche l'adduction effective de l'habitation du Client. Si au moment de l'installation, il apparaît que le raccordement à la Fibre n'est pas possible dans le domicile du client, il pourra soit mettre fin au présent Contrat et demander la résiliation de ce dernier sans autre formalité, soit souscrire à l'une des offres basées sur la technologie xDSL.

#### Conditions techniques de raccordement propres aux habitations individuelles

Orange réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les habitations pouvant être raccordées. Orange détermine les conditions techniques permettant l'accès du domicile du Client au réseau fibre, et lui propose une solution de raccordement aérien ou souterrain. Orange est tenue d'effectuer le raccordement au réseau à l'intérieur de la propriété desservie, en empruntant les gaines techniques et les passages permettant la pose de la fibre jusqu'au Point de Terminaison Optique. La souscription du contrat donne lieu au paiement par le Client de frais d'accès au réseau au titre du raccordement du « point branchement » jusqu'au « point de terminaison optique ». Les montants de ces frais sont indiqués sur l'assistance [www.orange.fr](http://www.orange.fr) : <http://assistance.orange.fr/1167.php> et dans la fiche tarifaire en vigueur.

#### Cas de raccordement souterrain en domaine privé

Dans certains cas, afin de pouvoir raccorder le domicile du Client au réseau, une adduction souterraine en domaine privé peut être nécessaire. Dans cette hypothèse, il appartient au Client de mettre à disposition d'Orange cette adduction afin que celle-ci soit exploitable.

#### 2.1.2 Conditions préalables à la fourniture des Services internet basés sur les technologies xDSL

Les Services internet sont accessibles, sous réserve de disposer d'un Équipement compatible, à partir d'une ligne téléphonique analogique (appelée aussi ligne support), isolée, compatible techniquement et répondant

aux caractéristiques des technologies xDSL utilisées par Orange. La fourniture des Services internet tels que détaillés dans la fiche tarifaire dépend de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de sa ligne. Ces zones évoluent dans le temps et ne peuvent pas être retranscrites dans les présentes conditions. Préalablement à la souscription, le Client peut se renseigner sur l'éligibilité de sa ligne soit en se connectant sur le site « [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr) » soit en se rapprochant des services de Sosh.

Dans le cas où la ligne téléphonique analogique permettant l'acheminement des Services internet n'est pas physiquement présente au domicile du Client, la construction du support sera réalisée par Orange sous réserve d'éligibilité de disponibilité, et de l'existence, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison et après paiement des frais de construction indiqués dans le Catalogue des Prix d'Orange. Orange s'engage à mettre à disposition les Services internet dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client, sauf cas particulier de création de la ligne téléphonique analogique. Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour les Services internet entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

En cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant quinze (15) jours calendaires et dans le cas où le Client a souscrit à distance, il peut dénoncer de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Orange, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si Orange ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, le Client est tenu de restituer le matériel conformément à l'article 4.4.

Si préalablement à la souscription des présentes, le Client est titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté et/ou d'un accès internet auprès d'un opérateur tiers sur la ligne téléphonique qui va supporter les Services internet, la souscription aux présentes entraînera la résiliation du ou des abonnements précédemment détenus ainsi que de l'ensemble des services qu'il a pu souscrire sur cette ligne. À cet effet, le Client donne mandat par les présentes à Orange, pour agir en son nom et pour son compte, pour résilier l'abonnement au service téléphonique commuté et les éventuels services souscrits. Le Client fait son affaire des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que de conséquences contractuelles de la résiliation.

## 2.2 Mise en Service

### 2.2.1 Mise en service de la Fibre

#### Rendez-vous pour le raccordement du domicile

Afin de raccorder le domicile du Client à la Fibre, un rendez-vous est proposé au Client pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. Le Client s'engage à permettre l'accès à son domicile à Orange ou à toute personne mandatée par elle. Il appartient au Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement.

Dans le cadre d'une souscription à distance, Orange contactera le Client afin de fixer ce rendez-vous.

Orange s'engage à ce que ce rendez-vous intervienne dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la

souscription au Service afin de raccorder la Fibre au domicile du Client. Le Client a le droit de modifier sa date de rendez-vous tout en respectant le délai de trois (3) mois énoncé ci-dessus et devra choisir cette nouvelle date parmi les disponibilités proposées par Orange. En cas d'absence du Client à un rendez-vous fixé contractuellement avec Orange, ou lorsque le Client signale l'annulation de son rendez-vous dans les 4 heures ouvrables (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00) précédant l'heure effective du rendez-vous, une pénalité d'un montant correspondant au prix d'un déplacement sera facturée au Client, sauf en cas d'absence pour motif légitime. Le montant de cette pénalité est indiqué dans la Fiche tarifaire en vigueur au jour de la souscription.

Pour annuler un rendez-vous contractuel, le Client contacte un conseiller en e-chat sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr) ou appelle le 3976 (temps d'attente gratuit depuis les réseaux Orange puis, si l'appel est émis depuis une ligne mobile Sosh, appel décompté du forfait selon l'offre, si l'appel est émis d'une ligne fixe Orange ou d'une ligne internet Sosh ou Orange, appel facturé au tarif d'une communication normale. Depuis la ligne d'un autre opérateur, consulter ses tarifs.

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

#### Prestation de raccordement de la Fibre au domicile du Client

La prestation de raccordement du domicile comprend\* :

- le déplacement du technicien ;
- l'installation d'une (1) prise terminal optique (PTO) au domicile du Client ;
- un test de bon fonctionnement.

(\*) Sous réserve d'éligibilité et que le logement ne soit pas déjà raccordé à la fibre.

Le Client s'engage préalablement à l'intervention d'Orange, à vérifier que son équipement est correctement configuré et 700 Mhz ou supérieur ou Windows 98SE avec 64 Mo de mémoire vive ou Windows ME/2000 avec 64 Mo de mémoire vive ou Windows XP avec 128 Mo de mémoire vive ou Windows Vista avec 1 Go de mémoire vive ou un lecteur de cédérom ou Windows Seven avec 1 Go de mémoire vive. Pour les Clients équipés de Mac : en raccordement filaire, un port Ethernet (câble non fourni dans la Livebox) ou en sans-fil via les cartes AirPort de Mac. Orange conseille au Client la configuration suivante : PC processeur 2GHz, OS XP avec 512 Mo de RAM, une carte réseau Ethernet 1000 Mbit/s.

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. 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. Lorsque cela s'avère nécessaire pour le bon déroulement des opérations à effectuer, Orange peut proposer au Client d'intervenir sur son poste informatique. Orange peut avoir connaissance de toutes les données présentes sur celui-ci, notamment ses données confidentielles, de quelque nature qu'elles soient, économiques, techniques, juridiques, personnelles. Le Client accepte expressément cette condition. Orange s'engage à veiller à la conservation du caractère confidentiel de ces données, à ne les diffuser d'aucune manière, à n'en faire aucune

copie ni aucun usage commercial ou d'une autre nature. Cette procédure est soumise à l'acceptation du Client.

La mise en service se concrétise par un test de bon fonctionnement que le technicien réalise après avoir procédé au raccordement. Dans le cas où le test ne permet pas de justifier la mise en service effective de la Fibre, Orange s'engage à tout mettre en œuvre afin que cette mise en service s'effectue dans un délai raisonnable. Si celle-ci s'avère impossible en raison de la survenance d'une cause non imputable à Orange, le Client peut soit résilier sans aucune formalité son contrat, soit souscrire à une offre basée sur la technologie xDSL en cours de commercialisation et sous réserve de disponibilité dont le détail est disponible dans la fiche d'information standardisée annexée aux présentes.

Le raccordement et la mise en service sont formalisés par un document cosigné par le Client et Orange. Les frais mensuels d'abonnement au Service ainsi que les éventuels frais de raccordement seront facturés à compter de cette date de mise en service.

#### 2.2.2 Mise en service du Service basé sur les technologies xDSL

La mise en service consiste en :

- la vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client au Service souscrit ;
- la vérification préalable de la compatibilité de l'équipement du Client avec les prescriptions d'Orange ;
- la connexion effective de la ligne du Client au réseau.

L'initialisation intervient à l'initiative du Client et suppose que ce dernier ait procédé au branchement des Équipements internet en raccordant les Équipements en bon état de marche dont il dispose dès la mise en service par Orange du Service.

En cas d'indisponibilité des Services internet, le Client devra en aviser Orange dans un délai de quinze (15) jours. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder aux Services internet malgré ses diligences et celles d'Orange, il peut résilier le présent contrat en contactant son Service Clients. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à restituer le cas échéant les équipements mis à disposition par Orange conformément à l'article 4.4.

#### **2.3. Déménagement**

Le passage d'une résidence principale vers une résidence secondaire n'est pas un déménagement.

Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Offre, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture dans laquelle le Client est éligible aux services et de poursuite par Orange de la commercialisation de l'Offre dont le Client est titulaire à la date du déménagement. Néanmoins, si l'Offre détenue a cessé d'être commercialisée au moment du déménagement, cette Offre ne pourra pas être transférée à la nouvelle adresse d'installation.

En cas de déménagement du Client dans un logement éligible à la fibre, le Client se verra proposer une offre internet sur la technologie fibre, dans le respect des éventuels délais réglementaires. Sous réserve d'y avoir expressément consenti, le client bénéficiera de cette offre basée sur la technologie fibre en lieu et place de son offre internet antérieure. Dans le cas où Orange est dans l'impossibilité de fibrer son logement, le Client pourra choisir de souscrire une offre xDSL en cours de commercialisation.

### **ARTICLE 3. DESCRIPTION DES SERVICES INTERNET**

#### **3.1 Service d'accès à internet**

Ce service consiste pour les technologies xDSL en l'accès au réseau Internet auquel la ligne téléphonique du Client est éligible au moment de sa souscription ou pour la Fibre en l'accès au réseau Internet via la technologie de la Fibre optique. Le Service comprend : un service de « Courrier électronique », un service « Pages Personnelles » ainsi que l'accès à des « Services Divers ».

Le réseau internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers, ainsi il est

impossible pour Orange d'en avoir la maîtrise qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres. Ainsi, Orange attire l'attention du Client sur les points suivants :

- Orange ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client, Orange, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite ;
- le temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs composant le réseau qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange ;
- le partage de l'accès internet, dans le cadre de la technologie wifi peut générer des perturbations comme une baisse de débit.

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

- les données circulant sur internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété et ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. Ainsi, le Client doit prendre toute précaution pour d'une part protéger ses droits le cas échéant et d'autre part ne pas contrevenir aux droits de tiers ou à la loi ;
- Orange invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau internet et/ou d'éventuelles intrusions ;
- Orange met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Des outils sont mis à disposition des Clients par Orange afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr).

Par ailleurs, Orange recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements. Enfin, Orange met à disposition du Client des informations aidant ce dernier à prendre d'autres mesures afin de se protéger sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr) Courrier électronique.

Orange s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique ;
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client. Orange attribue à chaque Client la possibilité de disposer de plusieurs boîtes aux lettres. Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est disponible à tout moment sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr).

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des Conditions générales d'utilisation de la messagerie internet Orange disponibles en ligne sur le service de messagerie et que le Client accepte. Elles sont également disponibles sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr). La violation des dites Conditions générales d'utilisation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service, Orange ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait.

L'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent le « Compte Utilisateur » du Client sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) et pourront lui être demandés pour accéder à certains services Orange.

#### **3.2 Le Service Téléphone par internet**

##### **3.2.1 Le Service Téléphone par internet**

Le Service « le Téléphone par internet » est inclus dans les Offres « Sosh mobile + Livebox ». Le Client, pour pouvoir utiliser le Service « le Téléphone par internet »,

devra disposer d'une Livebox compatible et raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramètres et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox. Le Service « le Téléphone par internet » permet au Client l'émission et la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres. Toute connexion au Service « le Téléphone par internet » sera interrompue lors de la coupure de la connexion xDSL. Il est rappelé au Client que sa connexion pourra être interrompue au bout de quarante-huit (48) heures. Si le Client utilise toujours son Service « le Téléphone par internet » sur la même communication, il sera informé à deux reprises par un signal sonore quelques minutes avant la coupure de la session du Service qui peut intervenir au bout de quarante-huit (48) heures. Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de Téléphone par internet, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie, ce qui se matérialisera par l'illumination de la diode (fixe) sous le symbole « téléphone » de la Livebox et par la tonalité composée d'une série de bips au décroché du téléphone. Le Client est informé que, s'il souhaite utiliser le Service « le Téléphone par internet » avant le rétablissement de la connexion xDSL, il ne pourra pas émettre d'appels. Le Client reconnaît être informé que le Service « Le Téléphone par internet » est incompatible avec les services de type données (fax...). Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le Service « le Téléphone par internet », le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles via son Service « le Téléphone par internet » sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr).

- Les communications comprises dans le Service « le Téléphone par internet » sont indiquées dans la fiche tarifaire Sosh en vigueur. Les communications non comprises sont facturées en sus des abonnements aux tarifs disponibles à tout moment dans la fiche tarifaire Sosh en vigueur.

### 3.2.2 Utilisation abusive des Services « Téléphone par internet »

Constituent des cas d'utilisation abusifs :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation à caractère professionnel) ;
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service ;
- les communications illimitées ne sont autorisées que jusqu'à 250 correspondants différents/mois, hors n°s spéciaux et dans la limite de 3 heures maximum par appel. Le Client s'engage à ne pas utiliser directement ou indirectement le numéro de téléphone par internet de manière inappropriée, notamment en présentant sur le terminal de l'appelé un identifiant d'appelant correspondant à un numéro spécial à tarification majorée sous la forme 098B.

**3.2.3 Conservation du numéro en cas de déménagement**  
Le Client dispose de la possibilité, de conserver son numéro de téléphone géographique uniquement dans le cas où l'adresse d'installation de l'offre se situe dans la zone géographique (dite Zone de Numérotation Élémentaire) dans laquelle le numéro de téléphone a été attribué.

### 3.2.4 Maintien du numéro en cas de changement d'opérateur

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à l'une des offres Sosh mobile + Livebox, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la

portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur. Dans ce cadre, le Client est informé par Orange des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, le Client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son précédent opérateur en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté. Le Client est également informé que la résiliation de son contrat auprès de son précédent opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le Client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur. Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques. Les conditions de mise en œuvre de cette portabilité font l'objet de Conditions spécifiques (figurant en annexe 1).

### 3.2.5 Annuaire

Le numéro de Téléphone par internet dont le Client a l'usage ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle. Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service de Téléphone par internet, n'est pas attribué de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Lors de la souscription à l'offre Sosh mobile + Livebox, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés d'Orange. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

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

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et communiqués par les services de renseignements. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements sauf dans le cas d'une adresse professionnelle (liste adresse partielle) ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie (liste initiale prénom) ;
- que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange (liste anti-prospection) ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone (liste antirecherche inversée).

## ARTICLE 4. ÉQUIPEMENTS POUR LES SERVICES INTERNET HAUT DÉBIT

### 4.1 Description

Pour pouvoir utiliser les Services internet, le Client devra disposer d'équipements spécifiques et compatibles. Pour s'assurer de la compatibilité de son équipement, le Client peut se rendre à tout moment sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr).

Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation y afférentes. La liste des Équipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie du Service est détaillée sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr). Dans l'hypothèse où les Équipements sont mis à disposition du Client par Orange et livrés de ce fait par Orange, ce dernier doit vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison. Dans le cas où il s'avère que les Équipements livrés ne sont pas conformes à la demande initiale du Client, ce dernier devra prendre attache avec son Service Clients dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception des Équipements.

### 4.2 Mise à disposition ou location

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par Orange. La liste de ces Équipements est à tout moment disponible sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) > assistance. Dans ces cas, ces Équipements ne sont pas la propriété du Client mais restent la propriété d'Orange. Il peut s'avérer que des Équipements fournis par Orange doivent être remplacés en cours des présentes afin de maintenir ou d'optimiser la qualité des Services. Orange mettra en place les moyens adaptés afin de remplacer ses Équipements à charge pour le Client de faire en sorte de permettre ce remplacement. À défaut, Orange ne pourra garantir un quelconque niveau de qualité de service. Ces Équipements ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transférés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation des services. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur ces Équipements la mention de propriété qui y est apposée. À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Ainsi, le Client devra payer à Orange les sommes détaillées et disponibles à tout moment sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) > assistance ou sur simple demande auprès d'Orange, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Équipements. Dans le cas où le Client souhaiterait échanger son Équipement, les modalités d'échange sont disponibles sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr) > aide et conseil. Des frais de mise à disposition du nouvel équipement pourront être facturés.

### 4.3 Réparation des Équipements fournis

En cas de dysfonctionnement des Équipements mis à disposition, Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les renvoie à Orange selon les modalités qui lui seront communiquées par l'assistance technique Sosh, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement. La réparation des Équipements mis à disposition au Client (ci-après « Réparation ») est assurée par tout moyen proposé au Client par Orange. La Réparation est limitée au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. Sont exclus de la Réparation des Équipements, en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises...), les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire.

Il est toutefois impératif pour l'exercice de cette Réparation que l'ensemble des éléments composant les Équipements soient retournés. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, Orange se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à

effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

La Réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Orange invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre. Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement du ou des Équipements, Orange facturera au Client le montant des réparations dans la limite d'un montant fixe tel que défini sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr).

#### 4.4 Restitution des Équipements

En cas de changement d'Équipement, ou d'Offre ou d'option, ou de rétractation sur une Offre ou une Option, de sorte que l'Offre du Client ne nécessite plus l'utilisation du/des Équipement(s), ou en cas de résiliation du Contrat, le Client restitue (es) Équipement(s) concerné(s) complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement et complet en les déposant dans l'un des points-relais dont l'adresse lui aura été communiquée par Orange. Les éventuels frais de retour sont à la charge du Client. En cas de non-restitution des Équipements à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation, du changement d'Équipement ou d'Offre (ou d'option) qui ne nécessite plus l'utilisation des Équipements, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange selon le cas :

- pourra facturer au Client une somme de cent euros (100 €) pour la Livebox et le cas échéant de soixante euros (60 €) pour l'Enregistreur ;
- facturera un montant de quarante-neuf euros (49 €) pour le Décodeur ;
- pourra facturer une somme de trois cents euros (300 €) pour le boîtier Fibre optique.

En cas de retour du Décodeur et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange :

- facturera un montant de quarante-neuf euros (49 €) pour le Décodeur ;
- facturera les frais de réparation dans la limite du montant de cent euros (100 €) pour la Livebox et le cas échéant de soixante euros (60 €) pour l'Enregistreur.

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

#### 4.5 Logiciels de la Livebox

La passerelle domestique Livebox se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL).

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.Livebox-floss.com>.

- Pour chaque version d'un logiciel concerné, le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web <http://www.Livebox-floss.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.

#### ARTICLE 5. INCOMPATIBILITÉS DES SERVICES INTERNET

Les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment sur [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr).

#### ARTICLE 6. RÉTABLISSEMENT DES SERVICES INTERNET

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

#### ARTICLE 7. SUSPENSION ET RÉSILIATIONS

##### 7.1 Principes généraux

L'offre Sosh mobile + Livebox est une offre composée notamment de services de téléphonie mobile et d'accès à l'internet.

- Toute demande de suspension ou résiliation à l'initiative d'Orange vaut suspension ou résiliation du contrat Sosh mobile + Livebox dans son intégralité ;
- Toute demande de résiliation à l'initiative du Client vaut résiliation du contrat Sosh mobile + Livebox dans son intégralité.

##### 7.2 Suspension et résiliation à l'initiative d'Orange

Outre les stipulations des Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Sosh, Orange se réserve le droit de suspendre puis de résilier la fourniture de l'offre Sosh mobile + Livebox le cas échéant sans préavis ni indemnité, compte tenu de la gravité des faits, si le Client manque à l'une de ses obligations relatives à son Service d'accès à internet et notamment dans les cas suivant :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de l'opérateur nécessaires à la fourniture de l'offre a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau de l'opérateur conformément au guide d'utilisation ;
- en cas d'utilisation abusive du Service de « Téléphone par internet » tel que décrite à l'article Service de « Téléphone par internet ».

Pour les offres Fibre, Orange met à la disposition du Client un débit dont les caractéristiques sont énoncées dans la fiche tarifaire. Il est précisé que les débits indiqués varient en fonction des Équipements et de l'éligibilité technique du Client. Dans les cas énoncés ci-dessus qui constituent une utilisation abusive du Service, Orange se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement et ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres Clients et d'éviter toute perturbation sur le service. Dans les cas énoncés ci-dessus, Orange se réserve le droit de suspendre puis de résilier le service dans les conditions décrites dans le présent article. Constituent un usage abusif (un usage abusif étant caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur le service, ou à un usage détourné du service, ou l'utilisation du service comme solution de stockage) :

- toute utilisation ayant pour conséquence de réduire ou d'empêcher les usages résidentiels normaux des services ;
- toute utilisation du service à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple de partager les débits avec des personnes extérieures au foyer, ou d'utiliser l'Offre dans le cadre professionnel) ;
- toute utilisation susceptible de nuire à la qualité technique ou la sécurité globale des services.

##### 7.3 Résiliation à l'initiative du Client

Outre les stipulations des Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Sosh, toute demande de résiliation du Client (y compris une demande de résiliation ne portant que sur les Services internet), vaut demande de résiliation du contrat Sosh mobile + Livebox dans son intégralité.

Si le Client a également demandé un changement d'offre vers une offre de la gamme mobile Sosh ou Orange, ce changement sera effectué conformément aux Conditions générales d'abonnement mobile Sosh (article « Changement d'offre »).

##### 7.4 Conséquence de la résiliation

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

##### 7.5 Frais de résiliation

Orange facturera au Client des frais de résiliation des Services internet dont le montant figure dans la fiche tarifaire de l'offre mobile Sosh en vigueur. Ces frais correspondent aux frais supportés par l'opérateur au titre de la résiliation des Services internet, conformément au Code de la Consommation.

Ces frais seront facturés en cas de :

- résiliation du contrat Sosh mobile + Livebox,
- portabilité du numéro de téléphone par internet,
- dégroupage des Services internet,
- changement vers une offre mobile Sosh ou Orange.

#### ARTICLE 8. CONSÉQUENCES DE LA PORTABILITÉ SORTANTE DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE PAR INTERNET OU DU DÉGROUPEMENT DES SERVICES INTERNET HAUT DÉBIT

En cas de demande de portabilité sortante du numéro de téléphone par internet ou de demande de dégroupage des services internet haut débit (dégroupage : demande du Client auprès d'un autre fournisseur d'accès à internet d'utiliser la ligne support de la boucle locale d'Orange utilisée dans le cadre de l'Offre Sosh mobile + Livebox), le contrat d'abonnement Sosh mobile + Livebox sera poursuivi pour le seul service de téléphonie mobile. Le tarif mensuel d'abonnement fera alors l'objet d'une remise dont le montant est indiqué dans la fiche tarifaire Sosh (Les informations relatives à la portabilité du numéro de téléphone par internet sont décrites dans l'annexe 1 des présentes Conditions spécifiques).

#### ARTICLE 9. PORTABILITÉ SORTANTE DU NUMÉRO MOBILE ET MISE EN PLACE DE L'OFFRE LIVEBOX ESSENTIELLE

Les informations relatives à la portabilité du numéro mobile sont décrites dans les Conditions générales d'abonnement mobile Sosh. En cas de demande de portabilité sortante du numéro mobile, le Client sera positionné automatiquement, dans un délai de vingt (20) jours à compter de la portabilité effective du numéro mobile, sur l'Offre Livebox essentielle. Le Client peut renoncer à bénéficier de l'offre Livebox essentielle en contactant son service clients dans ce délai de vingt (20) jours. Les conditions, le descriptif et le tarif mensuel de l'offre Livebox essentielle figurent dans l'annexe 3 des présentes. L'offre Livebox essentielle est une offre sans engagement.

#### ARTICLE 10. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il est responsable de l'usage qui en est fait sauf cas avéré de fraude. En cas de perte ou de vol d'un

des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen. Orange procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone, dès l'information faite par le Client de la perte ou du vol de ses Identifiants et, après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Ainsi, aucune suspension de Service ne sera subie par le Client ; la facturation ne sera, par conséquent, pas suspendue non plus.

Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiants. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par Orange excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé. L'utilisation des Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (usage domestique), à l'exclusion d'un usage public.

Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au Service est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le Service.

## ARTICLE 11. RESPONSABILITÉS

### 11.1 Responsabilité d'Orange

Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au point de terminaison. Pour les services xDSL, la première prise permettant l'acheminement des Services internet haut Débit dans le logement du Client constitue le point de terminaison. Pour le service utilisant la Fibre optique, la prise de terminaison optique constitue le point de terminaison. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation. La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à internet ;
- en cas de non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par Orange ou son contrôle ;
- en cas d'agissements du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- en cas de dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par Orange ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes. Orange n'est pas responsable, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, des services et des contenus fournis par des tiers, y compris la VoD ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers. En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

### 11.2 Responsabilité du Client

Conformément aux Conditions générales d'abonnement de l'offre mobile Sosh, le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

Afin qu'Orange soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents, le Client est averti qu'une fois la Livebox installée dans les conditions susvisées, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers. Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements et afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client. Le Client doit respecter les modalités décrites dans le guide d'installation de la Livebox. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau internet ou de piratage venant de l'internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de la propriété desservie, dont notamment l'ensemble des installations techniques permettant l'acheminement et la fourniture du Service. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées en cas de détérioration de celles-ci.

## ARTICLE 12. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

12.1 Conformément à l'article 5 de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la Propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I<sup>er</sup> et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé. »

12.2 Le Client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du CPI. En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

**Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition par Orange et de saisir la justice.**

12.3 En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du Code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du Code de propriété intellectuelle.

## ARTICLE 13. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

### 13.1 Disponibilité

Orange s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 97 %, une disponibilité de la ou des

messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98 % et une disponibilité de l'espace utilisateur supérieure ou égale à 98 %. Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculée sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès Internet entraînant l'indisponibilité des services accessoires et/ou du Service de Téléphone par Internet tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité.

### 13.2 Spécificités relatives aux débits

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

Les débits varient en fonction des capacités des réseaux, des spécificités techniques et de la configuration des matériels du Client et, principalement pour le xDSL, de l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément sur les matériels du Client et de la longueur de la ligne de son domicile par rapport aux installations d'Orange. Ces facteurs expliquent que les débits (minimum, normalement disponibles et maximum) au niveau du modem sont susceptibles d'être différents de ceux accessibles depuis les matériels du client.

Orange met à disposition du Client une capacité de débit minimum sur le mois calendaire.

Pour les technologies dont le débit varie significativement en fonction des caractéristiques du raccordement du consommateur (par exemple le xDSL), seul le débit indiqué sur la page information système du modem pourra être utilisé par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements d'Orange s'il est inférieur au débit minimum annoncé. Le non-respect de cet engagement au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le Client n'a pu bénéficier de ce débit minimum. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange, en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

La capacité de débit et le taux de disponibilité sont mesurés sur la ligne du Client entre le modem Orange et le 1<sup>er</sup> équipement du réseau d'Orange. Si le Client ressent une baisse des performances de son accès en matière de débits, il peut signaler au Service Clients d'Orange le non-respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article, dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements de qualité de service d'Orange. Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service d'Orange pourront ouvrir droit à indemnisation.

## ARTICLE 14. CONVENTION DE PREUVE

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

## ARTICLE 15. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Outre les dispositions de l'article 22 des Conditions générales d'abonnement, s'agissant des données personnelles

du Client relatives à son sexe, son âge, son lieu de résidence et ses Centres d'Intérêt communiquées par le Client lors de la souscription au Service et/ou lors de l'actualisation de ses Centres d'Intérêt dans la rubrique espace Client/mon compte utilisateur, le Client accepte qu'elles soient utilisées par Orange afin d'optimiser la pertinence de certaines publicités existant sur le : [www.sosh.fr](http://www.sosh.fr). Pour exercer son droit d'opposition au traitement de ses données personnelles aux fins de personnalisation de certaines publicités, le Client peut s'adresser à tout moment à :

**Orange Service Clients**  
**Gestion des données personnelles**  
**33732 Bordeaux Cedex 9**

**ANNEXE 1. Conditions de la portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy**

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe et complètent les Conditions générales d'abonnement aux offres Orange quand elles ne les remplacent pas.

#### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- **Numéro fixe** : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité de régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Opérateur donneur** : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.
- **Opérateur receveur** : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.
- **Portabilité entrante** : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement Orange, permet au client d'un autre opérateur fixe de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur Orange. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe et des obligations y afférentes.
- **Portabilité sortante** : droit qui permet au Client d'une offre Orange de transférer l'usage du Numéro fixe affecté par Orange en cas de souscription d'une offre d'accès fixe auprès d'un autre opérateur fixe.
- **Portage du numéro** : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- **Portage dans le cadre d'une portabilité entrante** : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe à l'un de ses clients vers l'opérateur Orange.
- **Numéro fixe actif** : désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client et activé dans le réseau de l'Opérateur donneur, y compris en cas de suspension temporaire de ligne.
- **Numéro fixe en quarantaine** : numéro fixe inactif depuis moins de quarante jours calendaires.
- **Date de Portage** : Date demandée par l'opérateur receveur pour l'activation du Portage du numéro.

#### ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

##### 2.1 Mandat donné à Orange

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès d'Orange, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande auprès de l'Opérateur donneur. La demande de portabilité vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu

des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant.

##### 2.2 Motifs d'éligibilité

Pour être éligible, la demande de portage doit :

- être présentée par le titulaire du contrat ou une personne dûment mandatée ;
- être complète et contenir des informations fiables, notamment le numéro fixe [et le RIO fixe correspondant] ;
- respecter les règles géographiques de gestion du plan national de numérotation ;
- être techniquement possible ;
- porter sur un numéro actif au jour du portage ou un Numéro fixe en quarantaine (dans les quarante jours (40) précédant la demande de portage), et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de portage ;
- être associée à un contrat d'abonnement d'un service téléphonique d'Orange.

Dans le cas où la demande de conservation du numéro fixe est déclarée inéligible par l'Opérateur donneur, Orange informera le Client en lui précisant le motif d'inéligibilité opposé, et l'invitera à contacter le Service Clients d'Orange pour confirmer ou non le maintien de son contrat sans conservation du numéro ; dans le cas où le Client souhaite poursuivre l'exécution de son contrat avec Orange sans conservation du numéro, le Client est informé qu'il devra alors lui-même transmettre sa demande de résiliation directement auprès de son ancien opérateur.

##### 2.3 Date de portage

Sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'acceptation par Orange de la demande de conservation du numéro. Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité.

Le Client est informé d'une part qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif, et d'autre part qu'il lui appartient de reconnecter, le cas échéant les équipements, selon les instructions qui lui auront été communiquées.

##### 2.4 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès d'Orange

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure seule compétente pour annuler la demande de portabilité auprès de l'Opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

Orange accepte toute demande d'annulation de portabilité formulée par le Client auprès du Service Clients d'Orange au plus tard le jour ouvrable qui suit le jour de la demande de portabilité. Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès d'Orange pour lequel le Client demeure engagé. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, Orange met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro fixe et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

Dans le cas où le Client fait une demande de portabilité entrante chez Orange associée à un contrat conclu à distance et se rétracte avant que le numéro soit effectivement porté, la rétractation vaut annulation de la portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. À défaut, la rétractation sera bien prise en compte mais le portage se poursuivra. Le numéro sera alors placé en quarantaine chez Orange.

#### ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

##### 3.1 Accès aux informations préalables

Lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement dans le contrat de communication électronique, Orange met à la disposition du Client la date de fin d'engagement sur l'espace client accessible par l'internet lorsque celui-ci existe.

Orange met également à disposition du Client les moyens lui permettant d'obtenir le Relevé d'Identité Opérateur fixe associé au numéro fixe qu'il souhaite porter.

##### 3.2 Informations relatives à la portabilité

Lorsqu'Orange a confirmé l'éligibilité de la demande de portabilité à l'Opérateur receveur, le Client en est informé par Orange sous couvert que ses données de contact (mail, SMS ou adresse postale) soient connues et mises à jour par le Client.

##### 3.3 Conséquences du portage

Le Portage du numéro entraîne la résiliation du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la Date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Dans le cas d'un contrat conclu à distance et dont le Client a demandé l'exécution chez Orange avant la fin du délai de rétractation, la demande de portabilité réalisée auprès d'un autre Opérateur receveur oblige le Client à restituer ou à renvoyer les Équipements dans les délais visés aux Conditions Générales qui courent par dérogation à compter du portage effectif du numéro. Le Client reste redevable des sommes correspondantes au Service fourni jusqu'au portage effectif du numéro. Orange rembourse les sommes éventuellement versées dans des conditions identiques à celles prévues pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter de la Date de Portage.

##### 3.4 Changement d'offre

En cas de confirmation par Orange de l'éligibilité de la Portabilité sortante au Client, ce dernier ne pourra plus effectuer de changement d'offre Orange concernant le Numéro fixe, objet de la portabilité.

Toutefois, un ajout ou un retrait d'option concernant le Numéro fixe, objet de la portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

#### ARTICLE 4. INDEMNISATION DU CLIENT EN MATIÈRE DE PORTABILITÉ

En cas de retard de portage, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, le Client peut bénéficier d'un dédommagement de trois euros cinquante (3,50 €) par jour de retard. Pour cela, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où le portage est finalement effectif.

En cas de portage sortant non sollicité par le Client entraînant la perte de l'usage du Numéro fixe, ce dernier peut bénéficier d'un dédommagement équivalent à trente euros (30 €) par semaine de coupure dans la limite de cent vingt euros (120 €). Le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où il constate l'abus.

#### ANNEXE 2 - Conditions générales d'utilisation wifi partagé

##### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- **L'Hôte** : désigne le Client titulaire de l'accès Haut Débit/Très Haut Débit à son domicile dans le cadre de son offre Sosh Haut Débit ou Très Haut Débit et ayant le hotspot « wifi partagé » activé sur sa Livebox. Sa Livebox étant en partie un hotspot Orange, d'autres Utilisateurs en nomadisme peuvent se connecter au réseau wifi public d'Orange à travers son accès. L'hôte doit disposer d'une Livebox compatible : Livebox 2 ou Livebox Play. Afin de connaître son modèle de Livebox, le Client peut consulter le lien <http://assistance.orange.fr/livebox-tous-les-modeles-524.php#1>.

- **Le « wifi partagé » ou la Fonctionnalité** : service qui permet de se connecter à Internet, grâce à l'accès aux hotspots wifi d'Orange pour un Client utilisant un appareil compatible Wi-Fi.

- **Un hotspot** : un hotspot est un lieu couvert par un réseau Wi-Fi destiné à des visiteurs. Il permet à tout utilisateur de se connecter facilement à Internet en s'identifiant depuis un appareil compatible Wi-Fi.

- **Le wifi privé d'Orange** : désigne le réseau personnel à domicile du Client, émis par les Livebox Orange. Parmi la liste des réseaux Wi-Fi visibles dans les

paramètres de connexion Wi-Fi 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).

- **Le wifi public d'Orange** : désigne le réseau formé par l'ensemble des hotspots Orange. Parmi la liste des réseaux Wi-Fi visible dans les paramètres de connexion Wi-Fi 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...). Ce réseau est totalement dissocié du réseau wifi privé d'Orange et nécessite une authentification de l'utilisateur.

Le réseau wifi public d'Orange est constitué :

- des zones couvertes par les Livebox Orange dont le hotspot wifi partagé est activé pour la Livebox et la Livebox Pro.
- des établissements publics, accueillant des visiteurs, avec lesquels Orange a signé des accords commerciaux. Liste complète des hotspots disponible sur l'application (iOS, Android ou Windows Phone) wifi d'Orange (coût de connexion en fonction de l'offre détenue par le Client).

- **L'Utilisateur** : désigne une personne bénéficiant de l'accès au réseau wifi public d'Orange en nomadisme (hors VoIP) au moyen de l'application WiFi d'Orange.

## ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles Orange propose la Fonctionnalité à ses Clients de manière personnalisée et exclusive.

## ARTICLE 3. DESCRIPTION DE LA FONCTIONNALITÉ

La Fonctionnalité permet à un Client utilisant un appareil compatible Wi-Fi de se connecter à Internet via tous les hotspots du wifi public d'Orange. Elle est proposée par Orange au Client éligible.

La Fonctionnalité est disponible pour les Clients, domiciliés en France métropolitaine, sur l'île de la Réunion, en Martinique, en Guadeloupe, à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy et en Guyane française.

La connexion au wifi public d'Orange est autorisée dans la limite d'une seule connexion par Utilisateur.

### 3.1 Utilisation de la Fonctionnalité

Afin d'utiliser la Fonctionnalité, l'Utilisateur doit :

- activer le Wi-Fi de son appareil ;
- sélectionner le nom du réseau Wi-Fi « Orange » parmi la liste des réseaux Wi-Fi à portée. Cette liste est visible dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé ;
- lancer le navigateur Internet. La page d'accueil wifi d'Orange s'affichera automatiquement ;
- saisir ses Codes d'accès à la Fonctionnalité.

L'Utilisateur est responsable de son propre usage lorsqu'il se connecte à Internet en nomadisme via le réseau wifi public d'Orange.

### 3.2 Qualité de service de la connexion à Internet en nomadisme

Orange n'est pas en mesure de garantir le respect d'une quelconque qualité de service dans le cadre d'une utilisation de la Fonctionnalité en nomadisme, c'est-à-dire lorsque l'Utilisateur se connecte à Internet via le réseau wifi public d'Orange.

### 3.3 Filtre parental

Le filtre parental sur les terminaux mobiles n'est pas actif dans le cadre d'une utilisation de la Fonctionnalité en nomadisme. Par conséquent, il appartient à l'Utilisateur d'être vigilant quant à l'utilisation de l'accès Internet via le réseau wifi public d'Orange.

## ARTICLE 4. COOKIES

Il peut arriver que certains fichiers, appelés « cookies », soient enregistrés sur l'ordinateur de l'Utilisateur lorsque ce dernier utilise la Fonctionnalité en nomadisme. Ces fichiers facilitent la navigation pour l'Utilisateur et permettent à Orange d'offrir une meilleure qualité de

service. En effet, les cookies mémorisent les données de l'Utilisateur pour que ce dernier n'ait pas à les saisir à nouveau lors de ses visites ultérieures.

L'Utilisateur a la faculté de les neutraliser ou de les supprimer de son disque dur. L'attention de l'Utilisateur est attirée toutefois sur le fait que certains services proposés à travers la Fonctionnalité ne seront pas accessibles ou ne le seront que partiellement s'il refuse les cookies.

Si l'Utilisateur souhaite être systématiquement informé de l'installation d'un cookie (via message d'avertissement) ou empêcher l'enregistrement d'un tel fichier, il lui suffit de configurer son navigateur Internet en conséquence.

## ARTICLE 5. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

5.1 L'Utilisateur reconnaît être informé que le niveau de protection des transmissions par voie radio est variable en fonction de son profil de configuration (équipement utilisé, logiciels de sécurité installés...) et que ce niveau est susceptible de varier en fonction des paliers de fonctionnalités introduits par Orange.

Une protection absolue contre les intrusions ou les écoutes passives sur Internet ne peut être garantie (en raison de l'état de l'art). L'Utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature (code de carte de crédit, etc.) qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet doivent faire l'objet d'une vigilance particulière.

### 5.2 Les risques sur un réseau Wi-Fi public

Comme pour tous les réseaux wifi publics, l'absence de moyens cryptographiques introduit des possibilités de piratages.

Retrouvez toutes les précautions d'usages sur un réseau wifi public sur l'assistance en ligne : <http://assistance.orange.fr/le-wifi-partage-954.php#4>.

## ARTICLE 6. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS D'ORANGE

Orange met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès à la Fonctionnalité. La responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée :

- en cas d'utilisation de matériel non agréé par Orange ;
- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement d'une carte réseau Wireless LAN (IEEE 802.11b) avec la Fonctionnalité (notamment liée à un paramétrage de l'ordinateur portable ou de la carte réseau Wireless LAN différents de ceux mis en place sur le réseau) ;
- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement avec des systèmes de messagerie ou avec des applications mises en place et/ou exploitées par des tiers ;
- sur la possibilité d'envoyer des mails en utilisant un logiciel de messagerie depuis la Fonctionnalité qui dépend du fournisseur de messagerie choisi par l'Utilisateur, certains fournisseurs n'autorisant pas l'envoi de mail depuis un autre réseau que le leur. Il appartient à l'Utilisateur de se reporter aux informations relatives à la configuration de son logiciel de messagerie auprès de son Fournisseur d'Accès Internet, Orange déclinant toute responsabilité de ce chef ;
- en cas de mauvaise installation et/ou de mauvaise configuration et/ou de dysfonctionnement de l'ordinateur portable de l'Utilisateur et/ou de la carte réseau Wireless LAN (IEEE 802.11b) ;
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations ;
- en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise ;
- en cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des Opérateurs Tiers.

## ARTICLE 7. CONDITIONS ET QUALITÉ DE SERVICE DU HOTSPOT WIFI POUR L'HÔTE

### 7.1 État initial sur une nouvelle ligne Internet

À la première installation, la Livebox du Client n'est pas un hotspot Orange. Sans action de la part du Client, sa Livebox est un hotspot potentiel qui peut faire l'objet d'une

activation automatique afin de faire partie du réseau public wifi d'Orange.

### 7.2 Activation des hotspots par Orange

Orange est amenée à réaliser des campagnes d'activation des hotspots de Livebox éligibles, sous réserve que le Client n'ait pas expressément indiqué son refus que sa Livebox soit un hotspot (via la désactivation du hotspot dans l'espace client). Le Client peut à tout moment désactiver le hotspot de sa Livebox dans son espace Client Orange.

### 7.3 Gestion du hotspot wifi partagé de la Livebox

Le Client peut à tout moment consulter et modifier le statut du « hotspot wifi partagé de la Livebox » depuis la rubrique espace client > accueil espace client > mon compte internet > paramétrer mes services sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

Pour une prise en compte immédiate des modifications du hotspot, le Client devra éteindre puis rallumer sa Livebox. Sans redémarrage de la Livebox, la modification demande un délai de quelques minutes en moyenne et au maximum 24 heures.

Lorsque le hotspot wifi partagé de la Livebox apparaît à l'état « activé », la Livebox du Client est un hotspot Orange permettant à d'autres Utilisateurs d'accéder au wifi public d'Orange. Lorsque le hotspot wifi partagé de la Livebox apparaît à l'état « désactivé », la Livebox du Client n'est pas un hotspot wifi d'Orange et ne permet donc plus l'accès à internet à d'autres Utilisateurs.

### 7.4 Qualité de service de l'accès Internet à domicile pour un Client Hôte

En cas d'absence d'autres Utilisateurs en nomadisme se connectant au wifi public d'Orange à partir de l'accès de l'Hôte, l'Hôte dispose de la totalité de sa bande passante. En cas de présence d'autres Utilisateurs en nomadisme, Orange met en œuvre un mécanisme de priorisation du trafic de l'Hôte et de limitation de la bande passante mise à disposition des autres Utilisateurs.

Dans les cas de forte utilisation des Utilisateurs, par dérogation aux dispositions de l'article 17 des Conditions générales d'abonnement, Orange n'est pas en mesure de garantir à l'Hôte la capacité de débit minimum de 512 Kbit/s.

## ARTICLE 8. PUBLICATION DE DONNÉES DE LOCALISATION DANS LES ANNUAIRES ET LES APPLICATIONS DE CARTOGRAPHIE

Le Client pour lequel la Livebox est un hotspot Orange et fait partie du réseau wifi public d'Orange autorise Orange à faire figurer la localisation (numéro, rue et code postal) de sa Livebox sur les applications de cartographie éditées par Orange et mises à disposition de l'ensemble des Clients bénéficiant de la Fonctionnalité, ainsi que dans les annuaires des partenaires d'Orange.

Le Client dispose d'un droit d'opposition à l'utilisation des données de localisation de sa Livebox sur le lien suivant <http://formulaire.servicess.orange.fr/145/index.html>. Cette demande pourra prendre effet sous un délai maximum de trente (30) jours le temps de la réactualisation.

## ARTICLE 9. SUSPENSION

### 9.1 Suspension

Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit la Fonctionnalité du Client, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte d'un utilisateur rattaché au Client ;
- un piratage ou une tentative de piratage des Équipements du réseau d'Orange nécessaires à la fourniture de la Fonctionnalité a pour cause ou origine la connexion avec le poste de l'utilisateur rattaché au Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent qu'un utilisateur rattaché au Client fait un usage de la Fonctionnalité d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers.

L'autorité compétente demande à Orange de suspendre l'abonnement Internet d'un Client dans les conditions de la loi dite « Hadopi » du 12 juin 2009 et conformément aux dispositions de l'article des Conditions générales

d'abonnement. De même, Orange se réserve le droit de suspendre la Fonctionnalité, sans indemnité dans les cas suivants :

- l'adresse d'un Utilisateur rattaché au Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- utilisation abusive ou commercialisation de la Fonctionnalité sous quelque forme que ce soit par un utilisateur rattaché au Client à un ou plusieurs tiers sans l'autorisation préalable d'Orange.

Une telle suspension interviendra après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre.

## 9.2 Résiliation

Une fois la Fonctionnalité suspendue, le présent Contrat sera résilié de plein droit sans ouvrir droit à indemnité après une mise en demeure adressée par Orange au Client par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet à l'issue d'un délai de deux (2) jours à compter de sa réception. Orange se réserve le droit de stopper la mise en œuvre de la Fonctionnalité ; dans ce cas le Client en sera informé moyennant un préavis d'au moins un (1) mois.

### ANNEXE 3 - Conditions d'abonnement de l'offre Livebox essentielle

Les présentes conditions d'abonnement sont applicables à compter du passage sur l'Offre Livebox essentielle version xDSL pour les Clients Sosh mobile + Livebox en version xDSL ou sur l'Offre Livebox essentielle version Fibre pour les clients Sosh mobile + Livebox en version Fibre (ci-après « l'Offre ») conformément à l'article 9 des conditions spécifiques d'abonnement à l'offre Sosh mobile + Livebox. Elles remplacent les Conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Sosh et les conditions spécifiques d'abonnement à l'offre Sosh mobile + Livebox.

L'Offre Livebox essentielle en version xDSL est accessible, sous réserve de disposer d'équipement compatible, d'être situé en France métropolitaine dans les zones de couverture, à partir d'une ligne téléphonique analogique (appelée aussi ligne support), isolée, compatible techniquement et répondant aux caractéristiques des technologies xDSL utilisées par Orange.

L'Offre Livebox essentielle en version Fibre est accessible, sous réserve de disposer d'équipement compatible, que le domicile du Client doit être raccordé en Fibre optique, d'être situé en France métropolitaine dans une zone géographique prédéterminée sur un réseau de desserte en Fibre optique dont les habitations sont susceptibles d'être raccordées et détenir des équipements compatibles.

La fourniture détaillée de l'Offre dépend de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de sa ligne. Ces zones évoluent dans le temps, le Client peut se renseigner sur l'éligibilité de sa ligne soit en se connectant sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) soit en se rapprochant des services d'Orange.

Dans le cadre de cette Offre, le Client n'a pas l'obligation d'être titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté.

Les présentes Conditions d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée et résiliable à tout moment dans les conditions énoncées dans les présentes.

Le Client est informé qu'à compter du passage sur l'Offre Livebox essentielle le Site Orange est le serveur internet accueillant le Client lors de sa connexion au service d'accès à internet à l'adresse suivante : [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

## ARTICLE 1. DESCRIPTION DE L'OFFRE

Le Service comprend les éléments détaillés ci-dessous.

### 1.1 Le Service internet

Le service internet comprend :

- le service de « Courrier électronique » consistant en la mise à disposition au Client d'une messagerie électronique ;
- la boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription à l'offre Sosh mobile + Livebox constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. L'adresse de messagerie attribuée par Orange

ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent le « Compte Utilisateur » du Client. Le Client peut disposer de plusieurs boîtes aux lettres sous réserve de l'acceptation en ligne des Conditions générales d'utilisation de la messagerie internet Orange. En cas de violation desdites Conditions générales d'utilisation, le Client peut se voir refuser l'accès audit service, Orange ne pouvant en aucun cas être tenue responsable de ce fait le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant. Il est précisé que le Client recevra à cette adresse électronique l'ensemble des informations contractuelles dont notamment la notification de mise à disposition de sa facture. Le Client s'engage par les présentes à consulter régulièrement cette adresse. Orange peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes à leurs demandes ;

- l'accès à des « Services Divers » consistant en la mise à disposition d'autres services au Client et soumis à des conditions tarifaires particulières disponibles à tout moment et précisées à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php>.

### 1.2 Le service de la TV avec décodeur

Ce Service est fourni exclusivement au Client qui avait souscrit à l'option de décodeur TV avec l'offre Sosh mobile + Livebox ou à celui qui active le service sur l'offre Livebox essentielle. Le Service permet l'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique proposé par Orange ainsi qu'à des contenus notamment de cinéma et de la vidéo à la demande (VoD) soumis à des conditions spécifiques sous réserve d'éligibilité.

Si l'option décodeur TV n'avait pas été activée dans le cadre de l'offre Sosh mobile + Livebox, en cas d'activation de l'option décodeur TV sur l'Offre Livebox essentielle, Orange mettra à la disposition du Client un Décodeur et une carte d'accès TV moyennant le versement d'un dépôt de garantie de 49 €. Le Client reconnaît que l'accès aux services VoD est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique « VoD », accessibles sur l'écran TV du Client. Par ailleurs, ce service permet d'accéder également à d'autres bouquets de chaînes sous réserve d'éligibilité technique et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets de télévision. L'abonnement à des bouquets de chaînes fournis par un tiers et plus généralement à tout autre service fourni par un tiers fait l'objet d'un contrat distinct. Si le Client n'est pas éligible à l'option décodeur TV, il doit faire son affaire de l'acquisition et de l'installation de la Parabole.

### 1.3 La TV Haute Définition (HD)

Le service TV Haute Définition est disponible sous réserve d'éligibilité du Client. Ce service permet :

- l'accès aux programmes diffusés en Haute Définition par Orange dont la qualité d'image est améliorée avec une résolution supérieure aux standards actuels, un son de haute qualité multicanal 5.1 Dolby Digital et un format d'image 16/9°.
- l'accès à d'autres offres de contenus que celles proposées par Orange sous réserve de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de contenus HD. L'abonnement à des offres de contenus Haute Définition (HD) de tiers et plus généralement à tout autre service de tiers fait l'objet d'un contrat distinct. Pour pouvoir bénéficier de ce service, les conditions suivantes doivent être satisfaites : la ligne du Client doit être éligible ; le Client doit résider en France métropolitaine dans la zone de couverture ; le Client doit disposer d'une Livebox compatible, d'un décodeur compatible, relié à un poste de télévision compatible HD par un câble HDMI ; le Client doit disposer d'équipements compatibles et s'assurer du bon fonctionnement de son câblage téléphonique. Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax...), d'applications ou autres logiciels,

avec des services d'Orange et certains services internet accessibles au moyen des technologies xDSL. Il est précisé que l'utilisation simultanée de la TV HD et d'un autre service peut entraîner une réduction du débit internet jusqu'à un débit de 512 kbps au minimum pour les offres via les technologies xDSL.

## 1.4 Le Service de Téléphonie

### 1.4.1 Numéro de téléphone

Le numéro de téléphone attribué au Client dans le cadre de la souscription à l'offre Sosh mobile + Livebox, et dont il conserve l'usage dans le cadre de l'Offre Livebox essentielle ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle. Ce numéro de téléphone n'est pas attribué de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

### 1.4.2 Annuaire

Lors de la souscription à l'Offre Sosh mobile + Livebox, le Client a été inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange. Les conditions de l'article 3.3.4 des Conditions spécifiques d'abonnement Sosh mobile + Livebox relatives à l'annuaire continuent de s'appliquer dans le cadre de l'offre Livebox essentielle.

### 1.4.3 « Le Téléphone par internet »

« Le Téléphone par internet » est proposé en branchant directement son téléphone sur sa Livebox sous réserve que ce dernier soit compatible et nécessite que la connexion au Service soit établie. Dans le cas où la connexion n'est pas établie, le Client ne pourra pas émettre/recevoir d'appels.

Le Client reconnaît être informé que « Le Téléphone par internet » est incompatible avec les services de type données (fax...).

Constituent des cas d'utilisation abusifs du service de téléphonie :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, ou à des fins professionnelles) ;
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24 h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphonie.

Le Client s'engage à ne pas utiliser directement ou indirectement le numéro de téléphone de manière inappropriée, notamment en présentant sur le terminal de l'appelé un identifiant d'appelant correspondant à un numéro spécial à tarification majorée sous la forme 098B. Dans le cadre des offres, les communications illimitées sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures maximum par appel. Sont exclus des appels illimités les appels vers les services spéciaux nationaux et internationaux et les numéros satellitaires accessibles via une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements...). Les communications téléphoniques vers les destinations non incluses dans le forfait sont facturées en sus du prix de l'offre aux tarifs précisés dans la fiche tarifaire en vigueur et disponibles à tout moment sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr). Le tarif des communications vers les fixes non incluses dans le forfait est susceptible d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés. Ces consommations seront facturées à terme échu.

## ARTICLE 2. DÉMÉNAGEMENT

Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Offre, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture dans laquelle le Client est éligible aux services



et de poursuite par Orange de la commercialisation de l'Offre dont le Client est titulaire à la date du déménagement.

Néanmoins, si l'Offre détenue a cessé d'être commercialisée au moment du déménagement, cette Offre ne pourra pas être transférée à la nouvelle adresse d'installation. En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture non éligible aux services concernés, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à un nouveau Service adapté.

### ARTICLE 3. ÉQUIPEMENTS

Le Client conserve les Équipements qui lui ont été remis par Orange dans le cadre de son offre Sosh mobile + Livebox. Dans l'hypothèse où d'autres Équipements sont mis à disposition du Client par Orange et livrés de ce fait par Orange, ce dernier doit vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison. Dans le cas où il s'avère que les équipements livrés ne sont pas conformes à la demande initiale du Client, ce dernier devra prendre attache avec son Service Clients.

Le Client est informé que dans le cadre de l'Offre Livebox essentielle, l'Équipement Livebox est loué au Client en complément du tarif mensuel de son offre Livebox essentielle. Le tarif mensuel de la location est indiqué dans la fiche tarifaire de la présente annexe.

#### 3.1 Mise à disposition ou location

Les Équipements restent la propriété d'Orange. Ils ne peuvent donc être cédés, loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation du Service.

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

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

À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée du Contrat, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Dans ces hypothèses, il devra payer à Orange les sommes détaillées et disponibles à tout moment sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) (onglet assistance).

En cas de dysfonctionnement des Équipements non imputable au Client (sauf les éléments et accessoires (mobiles cordons, fils, prises...) ainsi que les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire), Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera l'assistance technique par téléphone. La Réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Orange invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre. Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement des Équipements, Orange facturera au Client le montant des réparations dont le détail est disponible à tout moment à l'adresse suivante : [www.orange.fr](http://www.orange.fr) (onglet assistance).

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement du Décodeur et/ou de ses accessoires, Orange se réserve le droit de facturer un montant de quarante-neuf euros TTC (49 €) au Client.

#### 3.2 Restitution des Équipements

En cas de changement d'Équipement, ou d'Offre ou d'option, ou de rétractation sur une Offre ou une Option, de sorte que l'Offre du Client ne nécessite plus l'utilisation du/des Equipement(s), ou en cas de résiliation du Contrat, le Client restitue (es) Equipement(s) concerné(s) complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en boutique Orange. Les éventuels frais

de retour sont à la charge du Client. Lors de la remise ou à réception des Équipements, le Client recevra une confirmation attestant de la restitution effective. En cas de non-restitution des Équipements à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation, du changement d'Équipement ou d'Offre (ou d'option) qui ne nécessite plus l'utilisation des Équipements, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange selon le cas :

- pourra facturer au Client une somme de cent euros (100 €) pour la Livebox et le cas échéant de soixante euros (60 €) pour l'Enregistreur ;
- facturera un montant de quarante-neuf euros (49 €) pour le Décodeur ;
- pourra facturer une somme de trois cents euros (300 €) pour le boîtier Fibre optique.

En cas de retour du Décodeur et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange :

- facturera un montant de quarante-neuf euros (49 €) pour le Décodeur ;
- facturera les frais de réparation dans la limite du montant de cent euros (100 €) pour la Livebox et le cas échéant de soixante euros (60 €) pour l'Enregistreur.

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

#### 3.3. Logiciels de la Livebox

La Livebox se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL). 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.Livebox-floss.com>. Pour chaque version d'un logiciel concerné, le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox.

Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web <http://www.Livebox-floss.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.

### ARTICLE 4. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

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

### ARTICLE 5. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

#### 5.1 Généralités

Le Client autorise expressément Orange à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur son espace Client pendant un délai de douze (12) mois. Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur l'adresse électronique attribuée par Orange, conformément à l'article 1 des présentes. Il sera libre de consulter sa facture, de la copier ou de l'imprimer. Une facture sur support papier peut être envoyée à l'abonné s'il en fait la demande expresse sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) ou depuis son espace client.

Les frais du premier mois d'abonnement à l'Offre sont calculés au prorata du nombre de jours.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- la mensualité comprend la fourniture des différents services composant l'Offre, chaque service étant facturé au taux de TVA en vigueur qui lui est propre. Ladite mensualité est due terme à échoir ;
- dans le cadre du Service de Téléphone, les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 087B à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international ou des numéros et services spéciaux ou des numéros satellitaires qui sont passées en dehors des numéros illimités. Les tarifs applicables sont disponibles sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr). Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués auprès d'Orange. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais de mise à disposition du matériel décrit à l'article 3 des présentes ;
- les éventuels frais liés à l'achat ou l'utilisation de produits ou services (forfaitaire, à la durée ou par abonnement) auprès de tiers fournisseurs effectués en ligne facturés et/ou collectés par Orange ;
- les éventuels frais liés à la résiliation du contrat par le Client. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD.

Le Client peut désigner un tiers payeur qui recevra les factures et procédera à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure seul titulaire des droits et obligations au titre des présentes à l'égard d'Orange. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client reste responsable du paiement des factures. Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

- le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six dernières périodes de facturation ;
- le Client a moins de six (6) mois d'ancienneté et le montant des communications hors et au-delà du forfait excède un montant de cent (100 €) euros TTC.

En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client, Orange pourra procéder à la suspension de l'Offre. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client. En cas de résiliation, cette avance sera remboursée au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Client et à l'adresse suivante : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf>. En cas de résiliation du présent contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, Orange remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur consommation ci-dessus dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture. Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à une fois et demie (1,5) le taux de l'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 et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48 €) (montant non assujéti à la TVA) à titre de pénalités.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures, une somme dont le montant est disponible à tout moment sur <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf> ou fournie en point de vente sera facturée au Client. Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

En application du code des postes et communications électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an.

Lors du positionnement sur l'Offre Livebox essentielle, et dans les 48 heures, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie si le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique au profit d'Orange.

Le dépôt de garantie sera restitué au Client sur sa demande si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. La somme déposée ne produit pas d'intérêts.

Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par virement ou par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client. Le remboursement sera effectué au plus tard dans un délai de dix (10) jours soit à la demande du Client, soit à compter de la résiliation du contrat pour un motif autre que le non-paiement du Contrat.

## 5.2 Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros initié par Orange sur la base de l'autorisation préalable du Débiteur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisée par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange et complété et signé par le Débiteur, contenant un double mandat : l'un donné à Orange de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du Débiteur, le second donné à la banque du Débiteur l'autorisant à débiter ledit compte. Le prélèvement SEPA est destiné à remplacer à compter du 1<sup>er</sup> février 2014 tous les prélèvements nationaux.

Cependant, l'autorisation de prélèvement (APA) initialement et valablement signée conservera sa validité.

Le Débiteur est donc dispensé de signer un nouveau mandat de prélèvement SEPA avant la migration.

## ARTICLE 6. RÉSILIATIONS

Le Client prend acte de ce que la résiliation de l'Offre, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données non enregistrées. À cet égard, Orange invite le Client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

Conformément à l'article L. 44-1 du code des Postes et des Communications électroniques, le Client pourra continuer pour une durée de 6 mois à compter de la résiliation de son Service à avoir accès gratuitement au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique qui lui a été attribuée par Orange dans le cadre de son Offre.

### 6.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Clients selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles en ligne à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1707.php>. La résiliation du contrat peut résulter également d'une demande de portabilité effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur conformément aux conditions spécifiques relatives à la portabilité (Annexe 1). La résiliation sera effective dix (10) jours à compter de la demande de résiliation du Client auprès du Service Clients.

En cas de résiliation par le Client de son Service, Orange facturera au Client la somme de cinquante (50 €) euros, conformément à l'article L. 224-40 du code de la consommation. Ces frais correspondent aux frais supportés par l'opérateur au titre de la résiliation. Cette résiliation entraînera la coupure des services et la résiliation des options éventuellement souscrites par le Client. Il est précisé que le Client fera de son affaire personnelle toute résiliation de services fournis par un Tiers. Comme indiqué à l'article 4 des présentes, en cas de résiliation, le Client doit restituer ses Équipements.

### 6.2 Suspension/résiliation à l'initiative d'Orange

#### 6.2.1 Suspension à l'initiative d'Orange

Orange se réserve le droit de suspendre sans indemnité l'Offre, le cas échéant sans préavis, compte tenu de la gravité des faits, si le Client manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat, et notamment dans les cas où :

- un acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau à pour cause ou origine le compte du Client ;

- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau d'Orange nécessaires à la fourniture de l'Offre à pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;

- il est fait un usage du Service d'accès à internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

Par ailleurs, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit l'Offre, après mise en demeure adressée au Client, restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours sans indemnité et pour les cas suivants :

- le Client ne répond pas à la demande émise par Orange de pièces justificatives nécessaires à la vérification de ses déclarations ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau d'Orange conformément au guide d'utilisation ;
- en cas d'utilisation abusive du Service de Téléphone tel que décrite à l'article Service de Téléphone.

Orange peut, en outre, suspendre après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de dix (10) jours à compter de la date limite de paiement.

Dans le cas où Orange est informée (notamment par retour de tout type de courrier, facture) que le Client n'habite pas à l'adresse qu'il a indiquée, Orange envoie au Client un courrier électronique lui demandant de mettre à jour ses coordonnées.

#### 6.2.2 Résiliation à l'initiative d'Orange

Une fois le Service suspendu et après mise en demeure adressée au Client restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours, Orange sera en droit de résilier le Service sans indemnité sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations.

Orange peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non-paiement par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la date limite de paiement.

La résiliation, par Orange, du Service d'accès à internet entraîne automatiquement la résiliation de l'ensemble des services souscrits par le Client.

## ARTICLE 7. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter aux services sont personnels et confidentiels. Il appartient donc au Client qui est responsable de leur usage de les conserver secrets et de ne pas les divulguer. En cas de perte, de fraude ou de vol d'un des Identifiants, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen qui procédera à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information. Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par courrier et par téléphone, dès l'information faite par le Client, de la perte, de la fraude ou du vol de ses Identifiants. Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiant. En cas d'utilisation simultanée des Identifiants, Orange se réserve le droit de suspendre, sans préavis le service, sauf dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

## ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

### 8.1 Responsabilité d'Orange

Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement de l'Offre jusqu'au point de terminaison (la première prise permet-

tant l'acheminement du service dans le logement du Client constitue le point de terminaison). Le bon fonctionnement de l'Offre ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à internet ;
- en cas de non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par Orange ou son contrôle ;
- en cas d'agissements du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- en cas de dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de force majeure ;
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par Orange ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;
- en cas d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive du système satellitaire EUTELSAT ou tout autre système satellitaire qui pourrait lui succéder, et plus généralement de tout réseau de communication électronique non exploité par Orange quelle qu'en soit la cause.

En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

### 8.2 Responsabilité du Client

Le Client est une personne physique qui s'engage à utiliser l'Offre pour ses besoins propres et pour un usage strictement personnel et privé.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation de l'Offre qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client effectue l'installation de l'Offre y compris des équipements y afférents, sous sa propre responsabilité.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation de l'Offre.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau internet ou de piratage venant de l'internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès à l'Offre et à tout service interconnecté.

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de la propriété desservie, dont notamment l'ensemble des installations techniques permettant l'acheminement et la fourniture de l'Offre. Dans le cas où ces installations seraient endommagées par le Client, ce dernier devra prendre à sa charge les frais de réparation des installations précitées.

En outre, le Client s'engage à informer Orange dans un délai de quinze (15) jours de toute modification de ses coordonnées, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

## ARTICLE 9. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

L'article 12 des Conditions spécifiques d'abonnement à l'offre Sosh mobile + Livebox continuent de s'appliquer dans le cadre de l'offre Livebox essentielle.

## ARTICLE 10. QUALITÉ DE SERVICE

Formules de remboursement Orange s'engage à assurer une disponibilité de l'Offre supérieure ou égale à 97 %, une disponibilité de la ou des messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98 % et une disponibilité de l'espace utilisateur supérieure ou égale à 98 %.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculée sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client. Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès internet entraînant l'indisponibilité des services accessoires et/ou du Service de Téléphone par internet tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité.

Par ailleurs, Orange s'engage à mettre à disposition du Client une capacité de débit minimum sur le mois calendaire.

Le Client prend note que le débit minimum disponible sur son modem est un débit descendant dépendant de la configuration de ses propres équipements et ne relève pas de la responsabilité d'Orange et que seule la mesure du débit indiquée sur la page information système du modem pourra être utilisée par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements d'Orange.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le Client n'a pu bénéficier de la capacité de débit minimum garantie. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange, en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

La capacité de débit minimum et le taux de disponibilité sont mesurés et garantis sur la ligne de cuivre du Client entre le modem et le 1<sup>er</sup> équipement du réseau d'Orange, dénommé DSLAM. Le Client doit signaler aux Services Clients d'Orange le non-respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article, dans un délai de trois (3) jours ouvrables, à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements d'Orange. Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service d'Orange pourront ouvrir droit à indemnisation.

## ARTICLE 11. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française. Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

## ARTICLE 12. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange ou toute autre société ayant les mêmes garanties qu'Orange et appartenant au Groupe Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Ainsi, tout Client

dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal accompagné d'une photocopie de pièce d'identité à :

### Orange Service Clients

#### Gestion des données personnelles 33732 Bordeaux Cedex 9

- Orange pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.
- Orange se réserve également le droit de communiquer ces données aux sociétés du groupe Orange dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique du groupe ou de produits et d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange.

Dans ces deux hypothèses, si la communication envisagée vers le Client est effectuée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable. Le Client autorise Orange à utiliser les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre à ses besoins. À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

S'agissant des données personnelles du Client relatives à son sexe, son âge, son lieu de résidence et ses Centres d'Intérêt communiquées par le Client lors de la souscription au Service et/ou lors de l'actualisation de ses Centres d'Intérêt dans la rubrique espace Client/mon compte utilisateur, le Client accepte qu'elles soient utilisées par Orange afin d'optimiser la pertinence de certaines publicités existant sur le [www.orange.fr](http://www.orange.fr). Pour exercer son droit d'opposition au traitement de ses données personnelles aux fins de personnalisation de certaines publicités, le Client peut s'adresser à tout moment à :

### Orange Service Clients

#### Gestion des données personnelles 33732 Bordeaux Cedex 9

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Orange, pourront être transmises à des partenaires commerciaux. Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne aux fins de l'exécution des présentes.

Orange est susceptible d'utiliser les données du Client à des fins statistiques. Dans le cas où ces données seraient mises à disposition de partenaires aux mêmes fins, ces dernières seront préalablement anonymisées de manière irréversible.

## ARTICLE 13. MODIFICATIONS

Orange peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques de l'Offre. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article « Résiliation » des présentes, résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

## ARTICLE 14. CONVENTION DE PREUVE

Les conditions de l'article 14 des Conditions Spécifiques d'Abonnement à l'offre Sosh mobile + Livebox sont également applicables à l'Offre Livebox essentielle.

## ARTICLE 15. RÈGLEMENT DES LITIGES

Les conditions de l'article « règlement des litiges » des Conditions générales d'abonnement à l'offre Sosh mobile sont également applicables à l'Offre Livebox essentielle.

## Nom de l'offre ou du groupe d'offres offres Livebox Essentielle Haut Débit

<p><b>Sous conditions d'éligibilité :</b> offres valables en France métropolitaine sous réserve de compatibilités techniques et d'éligibilité géographique de la ligne téléphonique du client aux différents services. L'offre Livebox Essentielle est disponible avec fourniture de la ligne support permettant l'acheminement des services ADSL.</p>	
<p><b>Prix TTC</b> <b>Offre Livebox Essentielle : 33,90 € TTC/mois</b></p>	
<b>Équipements</b>	<p><b>Modem</b></p> <p><b>Livebox : 3 € / mois en location.</b></p>
	<p><b>Décodeur TV</b> (sous réserve d'activation du service)</p> <p><b>Décodeur MPEG4</b> avec récepteur TNT et carte d'accès TV. Une fois sur cette offre Livebox Essentielle, en cas d'activation de votre service TV, le décodeur TV vous sera remis sous réserve d'un dépôt de garantie de 49 €.</p>
<b>Durée d'engagement</b>	
Contrat à durée indéterminée sans période d'engagement.	
<b>Frais de mise en service</b>	
Sans objet.	
<b>Dépôt de garantie</b>	
Uniquement pour le décodeur TV (49 €) seulement en cas d'activation de votre service TV sur Livebox Essentielle.	
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du Client</b>	
<p>Demande à adresser au Service Clients Orange. La résiliation sera effective dix (10) jours à compter de la demande. Offre Livebox Essentielle soumise à frais de résiliation de 50 €. Pour connaître toutes les modalités de résiliation, contactez le Service Clients.</p>	
<b>Débit estimé (débit maximum en bps ATM/IP)</b>	
<p>Débit descendant en général de 1 à 15 Mbits/s et débit montant en général inférieur à 1 Mbit/s, avec Livebox compatible, avec un débit descendant minimum garanti de 512 Kbits/s. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne.</p>	
<b>Communications téléphoniques incluses depuis votre Livebox</b>	
<p>Les appels en illimité vers les fixes de France métropolitaine et de plus de 100 destinations. Les communications illimitées sont hors coût du service des numéros spéciaux et hors services spéciaux, et sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures de communication maximum par appel.</p>	
<b>Caractéristiques techniques/Équipements</b>	
<p>Technologie ADSL. Conservation des équipements détenus dans le cadre de votre offre précédente. Une fois sur cette offre Livebox Essentielle, un changement commercial vers les équipements Livebox Play et Livebox Play TV n'est pas disponible.</p>	
<b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</b> (sous condition d'éligibilité pour les services TV et sous réserve d'activation du service TV)	
<p>Offres d'accès à internet par ADSL avec accès à un service de télévision numérique et de téléphonie sur IP. <b>L'offre Livebox Essentielle</b> inclut :</p> <p>- <b>Le service « Accès à Internet » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 Mo pour héberger son site Internet avec le service « pages perso d'Orange » ;</li> <li>• 10 Boîtes aux Lettres et une capacité de 5 Go pour conserver tous vos mails ;</li> <li>• Anti-spam Messagerie pour analyser et filtrer tous les messages arrivant dans votre boîte aux lettres ;</li> <li>• Contrôle parental activable sur demande.</li> </ul> <p>- <b>Le service « le Téléphone par Internet » depuis votre Livebox :</b> Ce service permet au Client de disposer d'une ligne téléphonique (utilisant la technologie ADSL pour le téléphone par Internet), incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la conservation de votre numéro de téléphone détenu dans le cadre de votre offre Sosh mobile + Livebox ;</li> <li>• l'émission d'appels en illimité vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine. Hors numéros spéciaux. Dans la limite de 250 correspondants différents/mois et dans la limite d'un appel de 3 heures au maximum. Tarif des autres destinations facturées en sus du prix de l'offre et disponibles sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>, à l'adresse suivante : <a href="http://assistance.orange.fr/1167.php">http://assistance.orange.fr/1167.php</a>.</li> </ul>	

<p><b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</b> (sous condition d'éligibilité pour les services TV et sous réserve d'activation du service TV)</p>	<p>Le « <b>Téléphone par internet</b> » comprenant également les services suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une messagerie vocale personnalisée ;</li> <li>• la présentation du numéro appelant ;</li> <li>• le journal d'appels ;</li> <li>• le filtrage des appels sortants.</li> </ul> <p>- <b>Le service TV d'Orange</b> :</p> <p>Service disponible sous réserve d'activation du service par le client.</p> <p>Service permettant l'accès à un bouquet de chaînes inclus comprenant une centaine de chaînes TV<sup>(1)</sup>, à un catalogue de vidéos à la demande et à la télévision à la demande. Bouquets payants et programmes à la demande vendus séparément. Réduction du débit en cas d'utilisation simultanée de la TV et de l'Internet (débit dédié TV jusqu'à 4 Mb/s).</p> <p>Desserte par satellite possible, réservée aux clients dont la ligne ne permet pas de recevoir la TV directement par ADSL. Si la TV est desservie par satellite, antenne parabolique compatible nécessaire, aux frais du client.</p> <p>- <b>Le service « le Cloud d'Orange »</b> : comprenant 50 Go d'espace de stockage en ligne. Espace de stockage accessible depuis votre ordinateur, votre mobile et votre tablette sous réserve d'une connexion internet ou internet mobile. Pour un usage mobile ou tablette, les connexions à l'internet mobile ne sont pas incluses dans le service et sont variables selon l'offre mobile du Client. Service accessible sur terminaux compatibles avec l'application Le Cloud d'Orange sous réserve de téléchargement de l'application. Ne sont pas compris dans le service les contenus et services payants. Usages en France métropolitaine sur réseaux compatibles. Voir détail du service, conditions spécifiques et liste des mobiles compatibles sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>.</p>
<p><b>Service Clients</b></p>	<p><b>Service assistance technique</b> : 3900 (service gratuit + prix appel). Ouvert 7j/7, 24h/24.</p> <p>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.</p> <p><b>Service Clients / assistance commerciale</b> : 3900 (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.</p> <p>Votre Service Clients est ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h.</p> <p><b>Site internet</b> : <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a></p> <p><b>Adresse postale</b> : Orange Service Clients Internet Orange - TSA 10018 - 59878 LILLE Cedex 9</p>
<p>IP : Internet Protocol</p>	<p>ATM : Asynchronous Transfer Mode</p>

## Nom de l'offre ou du groupe d'offres Offres Livebox Essentielle Fibre

<b>Sous conditions d'éligibilité</b> : offres valables en France métropolitaine réservées aux particuliers, uniquement sur les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement effectif de l'immeuble du Client.	
<b>Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres</b>	<b>Offre Livebox Essentielle Fibre 33,90 € / mois</b>
<b>Équipements</b>	<b>Modem</b> <b>Boîtier Fibre optique</b> mis à disposition <b>Livebox</b> : 3 € / mois en location.
	<b>Décodeur TV</b> (sous réserve d'activation du service) <b>Décodeur MPEG4</b> avec récepteur TNT et carte d'accès TV. Une fois sur cette offre Livebox Essentielle Fibre, en cas d'activation de votre service TV, le décodeur TV vous sera remis sous réserve d'un dépôt de garantie de 49 €.
<b>Durée d'engagement</b>	Contrat à durée indéterminée sans période d'engagement
<b>Frais de mise en service</b>	Sans objet
<b>Dépôt de garantie</b>	Uniquement pour le décodeur TV (49 €) seulement en cas d'activation de votre service TV sur Livebox Essentielle Fibre
<b>Conditions de résiliation à l'initiative du client</b>	Demande à adresser au Service Clients Orange. La résiliation sera effective dix (10) jours à compter de la demande. Pour connaître toutes les modalités de résiliation, contactez le Service Clients.
<b>Débit estimé</b>	Sous réserve d'une livebox compatible Débit descendant de 100 Mbit/s et débit montant de 50 Mbit/s. Débits disponibles au niveau de la Livebox compatible et pour une utilisation avec équipement compatible (câble ethernet, ordinateur et carte réseau). En cas d'usage de votre accès internet sur plusieurs équipements, les débits sont partagés. Détail sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> .
<b>Communications téléphoniques incluses depuis votre Livebox</b>	Les appels en illimité vers les fixes de France métropolitaine et de plus de 100 destinations. Les communications illimitées sont hors coût du service des numéros spéciaux et hors services spéciaux nationaux et internationaux, et sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures de communication maximum par appel.
<b>Caractéristiques techniques/Équipements</b>	Technologie Fibre optique. Installation au domicile du Client d'une prise terminal optique et d'un boîtier Fibre optique. Le boîtier Fibre optique est mis à disposition pour le raccordement de la Livebox au réseau Fibre optique. La Livebox Fibre optique est nécessaire pour bénéficier de l'accès internet très haut débit, de la TV et du téléphone. Connexion en Wi-Fi possible sous réserve de disposer d'un ordinateur compatible Wi-Fi ou d'un adaptateur Wi-Fi. Conservation des équipements détenus dans le cadre de votre offre précédente. Une fois sur cette offre Livebox Essentielle Fibre, le changement commercial vers les équipements Livebox Play et Livebox Play TV n'est pas disponible.
<b>Services, Chaînes ou bouquets TV inclus</b> (sous condition d'éligibilité pour les services TV et sous réserve d'activation du service TV)	Offres d'accès à internet par Fibre optique avec accès à un service de télévision numérique et de téléphonie sur IP. <b>L'offre Livebox Essentielle Fibre</b> inclut : - <b>Le service « Accès à Internet »</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• accès à Internet ;</li> <li>• 100 Mo pour héberger son site Internet avec le service « pages perso d'Orange » ;</li> <li>• 10 Boîtes aux Lettres et une capacité de 5Go pour conserver tous vos mails ;</li> <li>• Anti-spam Messagerie ;</li> <li>• Contrôle parental activable sur demande.</li> </ul> - <b>Le service « le Téléphone par Internet » depuis votre Livebox</b> : Service permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique utilisant la technologie de la Fibre optique, incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La conservation de votre numéro de téléphone détenu dans le cadre de votre offre Open.</li> <li>• l'émission d'appels en illimité vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine (3 h max/appel, hors coût du service des numéros spéciaux et hors services spéciaux nationaux et internationaux. Jusqu'à 250 correspondants différents/par mois. Liste des destinations sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>). Tarifs des destinations non incluses dans l'offre facturés en sus du prix de l'offre sont disponibles sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> à l'adresse suivante : <a href="http://assistance.orange.fr/1167.php">http://assistance.orange.fr/1167.php</a>.</li> <li>• une messagerie vocale personnalisée ;</li> <li>• la présentation du numéro appelant ;</li> <li>• le journal d'appels ;</li> <li>• le filtrage des appels sortants.</li> </ul> Ces services sont paramétrables sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> . - <b>Le service « la Télévision numérique »</b> : Service disponible sous réserve d'activation du service par le Client. Service permettant l'accès à un bouquet de chaînes inclus comprenant une centaine de chaînes TV <sup>(1)</sup> , à un catalogue de vidéos à la demande et à la télévision à la demande. Bouquets payants et programmes à la demande vendus séparément. Réduction du débit en cas d'utilisation simultanée de la TV et de l'internet (débit dédié TV jusqu'à 4 Mbits/s). - <b>Le service « le Cloud d'Orange »</b> comprenant 100 Go d'espace de stockage en ligne. Espace de stockage accessible depuis votre ordinateur, votre mobile et votre tablette sous réserve d'une connexion internet ou internet mobile. Pour un usage mobile ou tablette, les connexions à l'internet mobile ne sont pas incluses dans le service et sont variables selon l'offre mobile du Client. Service accessible sur terminaux compatibles avec l'application Le Cloud d'Orange sous réserve de téléchargement de l'application. Ne sont pas compris dans le service les contenus et services payants. Usages en France métropolitaine sur réseaux compatibles. Voir détail du service, conditions spécifiques et liste des mobiles compatibles sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> .

<p><b>Service Clients</b></p>	<p><b>Service assistance technique</b> : 3900 (service gratuit + prix appel)  - Ouvert 7j/7, 24h/24,  - 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.</p> <p><b>Service Clients / assistance commerciale</b> : 3900 (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. Votre Service Clients est ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h.</p> <p><b>Site internet</b> : <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a></p> <p><b>Adresse postale</b> : Orange Service Clients Internet Orange - TSA 10018 - 59878 LILLE Cedex 9</p>
-------------------------------	--

\* IP: Internet Protocol

<sup>(1)</sup> Liste des chaînes comprises en vigueur lors de votre passage sur l'offre Livebox Essentielle est précisée sur <http://boutique.orange.fr/tv/chaines-tv-incluses?filtrechaine=toutesleschaines>.