

**Annexe** désigne toute annexe des Conditions Spécifiques d'un Domaine qui décrit notamment les Services pouvant faire l'objet d'une Commande par le Client, les prix et les modalités de fourniture de ces Services. Les Annexes comprennent notamment les documents intitulés « Descriptif de service » et, le cas échéant et selon les Services concernés, « Tarif », « Qualité de service », « Spécifications Techniques d'Accès au Service (STAS) » et « Conditions Générales Prestations de câblage ».

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

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

**Carte** désigne la carte à microprocesseur, introduite le cas échéant dans le Terminal compatible, qui permet l'identification du Client sur l'ensemble des Réseaux mobiles. Il peut s'agir d'une carte «SIM», «Micro SIM », « Nano SIM », « USIM » ou toute autre type de carte.

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

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

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

**Conditions Générales Orange Business Services** désigne le présent document et ses annexes, notamment « Règlement relatif aux conditions d'utilisation des Services d'Orange Business Services » et « Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par Internet d'Orange Business Services » .

**Conditions Spécifiques** désigne le document qui définit les modalités dans lesquelles Orange Business Services met à la disposition du Client et de ses Utilisateurs, le Service Mobilité Entreprises.

**Conditions Spécifiques d'un Domaine** désigne le document regroupant l'ensemble des conditions spécifiques applicables à un Domaine.

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

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

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

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

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

**Domaine** désigne une famille de Services.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Peer to Peer** désigne une technologie d'échange de fichiers entre internautes, permettant à deux ordinateurs ou deux téléphones mobiles reliés à internet de communiquer directement l'un avec l'autre sans passer par un serveur central.

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

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

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

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

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

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

définis par référence aux dispositions de l'article L 233-16 II du code de commerce.

**Streaming** désigne la capture du flux audio vidéo et la lecture d'un fichier vidéo ou audio en temps réel, c'est à dire au fur et à mesure de sa réception (le fichier n'est ni téléchargé ni stocké avant sa lecture).

**Terminal** désigne un téléphone IP et/ou un matériel mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et

pouvant recevoir une Carte en vue de permettre la fourniture du Service concerné. Il peut s'agir d'un téléphone mobile, d'un modem ou de tout autre type de matériel.

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

## 1ère Partie : Dispositions communes

### 1 OBJET

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

### 2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

Le Contrat se compose, par ordre de priorité décroissante :

1/ du Bon de Commande

2/ des Annexes

3/ des Conditions Spécifiques d'un Domaine

4/ des présentes Conditions Générales Orange Business Services

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

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

2.3. En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses des documents contractuels et l'une quelconque de ces clauses, les titres sont déclarés inexistantes.

### 3 CHAMP D'APPLICATION ET CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT

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

3.2. Des Bénéficiaires pourront utiliser ou accéder au Service. Le Client s'engage à communiquer auxdits Bénéficiaires le contenu des Conditions Générales Orange Business Services et des documents contractuels associés, ainsi que toute modification qui y serait apportée ultérieurement. En tout état de cause, le Client est seul responsable du respect des obligations contractuelles par les Bénéficiaires. En conséquence, Orange Business Services n'est pas tenue de répondre directement à un Bénéficiaire pour toute demande relative à l'objet du Contrat.

3.3. Le Client pourra également, le cas échéant, souscrire des Commandes au nom et pour le compte de Bénéficiaire(s) en qualité de mandataire, sous réserve :

(a) de la communication par le Client des renseignements concernant les Bénéficiaires. Ces informations figureront en Annexe et le Client informera Orange Business Services, dans les plus brefs délais et par écrit, de toute modification pouvant intervenir qui aurait pour effet d'exclure ou d'ajouter un Bénéficiaire du bénéfice du Contrat ;

(b) que le Client s'oblige à obtenir les mandats de la part des Bénéficiaires pour gérer vis-à-vis d'Orange Business Services la relation contractuelle avec le Bénéficiaire. En conséquence, Orange Business Services n'est pas tenue de répondre directement à un Bénéficiaire pour toute demande ;

(c) que le Client s'engage à remettre copie des mandats à Orange Business Services à première demande de celui-ci et garantit solidairement les engagements des Bénéficiaires auprès d'Orange Business Services.

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

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

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

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

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

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

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

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

### 4 DUREE ET DATE D'EFFET DU CONTRAT

Le Contrat prend effet à compter de la signature de la première Commande et prendra fin au terme de la dernière Commande en vigueur.

## 5 COMMANDE

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

5.2. Les modifications de la Commande demandées par le Client s'effectuent au moyen d'un Bon de Commande ou en contactant un interlocuteur commercial Orange Business Services ou par tout autre moyen si cette possibilité est ouverte pour le Service concerné, et pour le Domaine Mobile, également en contactant le service clients Orange.

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

## 6 OBLIGATIONS DU CLIENT

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

6.2. Sauf accord contraire entre les parties, le traitement et la conservation des données de connexion entre les Utilisateurs et les Equipements permettant l'accès aux réseaux utilisés dans le cadre des Services, le cas échéant, relève de la responsabilité du Client.

**L'article 6.2 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

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

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

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

6.6. Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'internet, et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

Lorsqu'il donne accès à ses propres données et/ou logiciels via internet, il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à en maintenir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité, en particulier en les protégeant de la contamination par des éventuels virus.

6.7. Le Client est seul responsable :

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

Lorsqu'Orange Business Services met à la disposition du Client des informations relatives à l'utilisation de l'internet par les Utilisateurs du Client, ce dernier fait sienne toute démarche nécessaire à l'information préalable de ses Utilisateurs et toute déclaration, notamment à la Commission Nationale Informatique et Libertés.

## 7 INSTALLATION ET MAINTENANCE

7.1. Le Service ne pourra être fourni au Client qu'une fois les locaux, mis à disposition à titre gratuit, conformes aux conditions et pré requis visés à l'article « Equipements » des présentes et lorsque les conditions d'installation et de raccordement précisées dans les Conventions de Services ou les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises concerné auront été respectées. Il appartient en conséquence au Client de procéder à ses frais aux éventuels ajustements ou mises en conformité des locaux. Orange Business Services reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire des locaux ou son représentant à l'occasion de la fourniture du Service.

7.2. Les conditions d'installation et de maintenance d'Orange Business Services propres à chaque Service figurent dans la Convention de Services du Domaine concerné et notamment en Annexe « Descriptif de service » relative au Service concerné, ou dans les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises concerné. Orange Business Services est seule habilitée à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service.

7.3. Au moment de toute intervention justifiée par l'installation, l'exploitation ou la maintenance d'un Service, le Client doit :

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

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

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

Si cette installation ou intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers, le Client fait son affaire d'obtenir l'accord de ce tiers. Le Client s'engage à ce que lui-même ou son représentant soit présent dans ses locaux pour toute intervention d'Orange Business Services. Toute période pendant laquelle les locaux d'un Client ne sont pas accessibles, conformément aux stipulations ci-dessus, pour Orange Business Services ou les personnes mandatées par lui, ne sera pas prise en compte pour le calcul des délais impartis à Orange Business Services pour l'exécution de ses obligations. Par ailleurs, Orange Business Services facturera

Le Client des frais de déplacement et autres frais justifiés ainsi que le temps passé au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants. Le Client est tenu d'informer les intervenants susvisés de l'existence et de l'emplacement de canalisations (ex. gaz, électricité, eau ...) et équipements de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans les locaux où les intervenants ont accès pour les besoins du Service. Le Client fournira avant l'intervention d'Orange Business Services toutes les informations nécessaires relatives aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans ses locaux.

7.4. Le Service est maintenu dans les conditions décrites dans chaque Convention de Services concernée dans les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises concerné. Pour assurer le maintien de la qualité d'un Service, Orange Business Services peut être amenée à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement dudit Service et s'efforcera, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. Dans l'hypothèse où ces travaux seraient susceptibles d'avoir des conséquences sur la fourniture du Service au Client, Orange Business Services devra prévenir le Client au minimum deux jours calendaires avant la date d'intervention, par lettre, courrier électronique ou télécopie, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service. Si le Service dont bénéficie le Client est seul susceptible d'être affecté par les travaux, Orange Business Services convient avec lui de la plage horaire d'intervention. Si, à la demande du Client et après étude, les travaux programmés ont lieu à une heure non ouvrée, les frais supplémentaires en résultant sont à la charge du Client. Les interruptions de service dues à des travaux qui ont été programmés par Orange Business Services, soit dans le respect du préavis minimum susvisé, soit en accord avec le Client et réalisés sur la plage horaire négociée, ne sont pas considérées comme incidents et ne pourront pas faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service d'Orange Business Services.

7.5. Avant de signaler une interruption ou une défaillance du Service à Orange Business Services, le Client doit s'assurer au préalable que le défaut ne se situe pas sur ses équipements ou sur la Desserte interne dont il a la responsabilité. Les incidents, dommages ou dysfonctionnements ayant pour origine notamment l'un des cas de limitation ou d'exclusion de responsabilité prévus notamment à l'article « Responsabilité – Assurances » des présentes (hors cas d'opération de maintenance programmée) ou provenant de la Desserte interne ou d'un équipement qu'Orange Business Services ne fournit pas ne sont pas couverts par les prestations de maintenance dues par Orange Business Services. Toutes les interventions de maintenance d'Orange Business Services consécutives à l'un des cas cités ci-dessus seront facturées au Client. Cette facturation comprend notamment les frais de déplacement et les autres frais justifiés, le temps passé au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants ainsi que les éventuels frais de remise en état.

## 8 MISE EN SERVICE

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

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

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

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

8.5. Lorsque la demande du Client suppose des modalités particulières d'établissement de tout ou partie d'une composante du réseau, telles qu'une technique ou un parcours

distincts de ceux habituellement utilisés par Orange Business Services, ou en cas de difficultés exceptionnelles de construction telles que définies ci-après, Orange Business Services réalise, le cas échéant et selon le Service concerné, une étude préalable de raccordement payante afin de déterminer les travaux à effectuer.

A l'issue de cette étude, et sur demande du Client, Orange Business Services envoie au Client un devis. Ce devis indiquera notamment :

- la détermination des frais à la charge du Client : En cas de difficultés exceptionnelles de construction, les frais engagés par Orange Business Services qui dépassent un montant fixé par Orange Business Services sont à la charge du Client, dans la limite des capacités utilisées.
- les conditions d'exécution des travaux (notamment en dehors des heures et jours ouvrés).

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

(a) Absence de local pour abriter le point de terminaison,  
(b) Définition des contraintes géographiques particulières : accès réglementé ou interdiction de passage ; site protégé (parcs naturels par exemple); obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple); configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemple); absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance; site isolé : site qui ne fait pas partie d'un lotissement ou d'une zone d'activités et dont l'éloignement du plus proche point physique d'accès au réseau d'Orange Business Services (nœud d'accès ou Point de présence) est supérieur à 600 mètres à vol d'oiseau, ou à 50 mètres en longueur réelle si les conditions d'environnement imposent le passage en souterrain.

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

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

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

8.9. Le montant des frais de déplacement qu'Orange Business Services pourra facturer au Client dans le cas où Orange Business Services ou ses sous-traitants ne pourraient procéder à la mise en service d'un Service en raison du fait du Client figure au catalogue des prix d'Orange Business Services. Ce montant sera facturé en sus des frais de mise en service. Il est précisé que l'intégralité de ce montant sera facturée au Client en cas de non-respect par ce dernier de la date prévue d'intervention d'Orange Business Services.

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

## 9 QUALITE DE SERVICE

9.1. Orange Business Services s'engage sur la qualité du Service, le cas échéant et selon le Service concerné, dans les

conditions définies en Annexe « Qualité de Service » ou « Descriptif de service ».

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

9.2. Les engagements de qualité de service peuvent donner lieu au paiement d'une pénalité dont le montant est spécifié en Annexe « Qualité de Service » ou « Descriptif de service ».

**L'article 9.2 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

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

9.4. Pour des raisons de sécurité, notamment afin d'assurer l'intégrité de son réseau (entre autres afin de le protéger en cas d'attaques par déni de service) et de se prémunir contre une dégradation de la qualité des Services associés, Orange Business Services se réserve le droit de suspendre le service d'accès à Internet souscrit par le Client (ci-après le « Service d'Accès »), dès lors que le trafic acheminé sur la ou les adresse(s) IP du Client :

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

- et met en danger la disponibilité du réseau.

Le Client sera informé de cette suspension.

## 10 PORTABILITE

Les conditions de mise en œuvre de la portabilité fixe et mobile, lorsque celles-ci sont applicables à un Service, figurent en annexe des présentes.

## 11 PRIX ET ENGAGEMENTS CLIENT

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

11.2. Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes. La TVA éventuellement exigible en France en vertu du Contrat sera supportée par le Client en plus des prix des Services.

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

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

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

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

## 12 CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

12.1. La périodicité d'émission des factures afférentes à un Service est soit mensuelle soit bimestrielle et précisée dans la Convention de Services correspondante. Pour le Domaine Mobile, la périodicité d'émission des factures est mensuelle.

Sauf disposition contraire, les abonnements sont facturés terme à échoir et les communications à terme échu.

12.2. Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures adressées au Client et/ou à chaque Bénéficiaire que le Client aura désigné conformément aux stipulations de l'article 3 « Champ d'application et conditions de souscription du Contrat » des présentes. En cas de non-respect de cet article, les factures seront émises au nom du Client qui sera alors réputé agir en son nom et pour son compte. Les frais de port pour l'envoi de ces factures sont pris en charge par Orange Business Services à destination de la France uniquement.

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

12.4. Les sommes facturées sur la base d'une périodicité mensuelle sont payables à trente jours calendaires à compter de la date d'établissement de la facture. En cas de prélèvement SEPA, le délai est augmenté de cinq jours calendaires. Toutefois, si le cinquième jour est un jour non ouvré, le prélèvement SEPA sera effectué le premier jour ouvré précédant ce cinquième jour. Dans l'hypothèse d'un délai de paiement ou d'une périodicité de facturation différent, la Convention de Services concernée précisera les règles applicables, étant entendu que le délai de paiement des factures ne pourra excéder 30 jours calendaires à compter de la date d'établissement de la facture. Orange Business Services ne pratique pas d'escompte. Sur les factures émises par Orange Business Services, les prix du Service seront affichés avec deux décimales.

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

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

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

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

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

Si ce mode de paiement n'est pas souhaité par le Client, celui-ci s'engage à régler ses factures à date d'échéance selon le moyen de paiement qu'il souhaite, par TIP (sauf pour le Domaine Mobile), par chèque, par virement sur le compte indiqué par Orange Business Services ou par tout autre moyen accepté par Orange Business Services. Dans ce cas, Orange Business Services se réserve le droit de demander un dépôt de garantie dans les conditions prévues à l'article 3 « Champ d'application et conditions de souscription du Contrat » (3.4 à 3.7) des présentes.

12.8. Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement du Client concernant une facture doit être notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximum de 12 mois à compter de la date d'établissement de facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée dans son principe et dans son montant et aucune contestation ne sera admise par Orange Business Services. Toute demande d'Orange Business Services

concernant le paiement d'une facture doit être notifiée dans un délai maximum de 12 mois à compter du jour du paiement de ladite facture. Les délais précités sont interrompus par une réclamation écrite du Client à Orange Business Services et par l'envoi par Orange Business Services au Client d'une relance de paiement, même par lettre simple.

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

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

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

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

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

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

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

i) application du taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement au 1<sup>er</sup> mars de l'année en cours (ou de l'année précédente si cette majoration est calculée entre le mois de janvier et le 1<sup>er</sup> mars de l'année en cours), majoré de 10 points de pourcentage, **ou ii)** si le taux défini au i) venait à être inférieur au taux minimum figurant à l'article L441-6 du Code de commerce (taux d'intérêt légal multiplié par 3), application de ce dernier, **et iii)** sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues, par quinzaine indivisible à compter du premier jour de retard.

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

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

12.15. A défaut de paiement des factures par le Client, par un Bénéficiaire ou par un tiers payeur et après mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (avec copie par lettre simple au Client dans le cas d'un Bénéficiaire ou d'un tiers payeur) restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendaires, Orange Business Services a la possibilité de suspendre de plein droit tout ou partie de la ou des Commandes concernées. Si le non-paiement persiste, les stipulations de l'article « Résiliation » des présentes sont

applicables. En cas de défaillance d'un Bénéficiaire ou d'un tiers payeur, le Client est solidairement tenu au paiement des sommes dues par le Bénéficiaire ou le tiers payeur concerné ainsi que des intérêts de retard visés à l'article 12.13 ci-dessus, dans les 15 jours calendaires suivant la date de mise en demeure de paiement d'Orange Business Services.

## **13 STIPULATIONS FISCALES**

### **13.1. Prix entendus hors Taxes**

13.1.1 Les prix stipulés au Contrat sont entendus hors Taxes. Ils sont nets de tous Impôts, Droits, Taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA ou toute taxe comparable à la TVA, dus au titre du Contrat.

13.1.2 Lorsque le redevable de la TVA ou de toute taxe comparable à la TVA est Orange Business Services, le montant de la taxe est facturée par Orange Business Services au Client et supportée par le Client en plus des prix convenus au Contrat.

13.1.3 Hormis le cas visé à l'article 13.1.2 ci-dessus, tous les Impôts, Droits, Taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, dus au titre du Contrat, y compris la TVA dont le redevable est le Client, sont à la charge exclusive du Client et sont payés par ce dernier aux autorités fiscales compétentes en application de la législation applicable. Dès lors, le prix net reçu par Orange Business Services doit dans tous les cas être le même que celui qui serait encaissé en l'absence des impositions susvisées. Si Orange Business Services est tenue de procéder à la liquidation de l'une ou plusieurs des impositions susvisées, le Client devra rembourser leur équivalent euro à Orange Business Services dans les 30 jours calendaires de l'envoi par cette dernière au Client d'une demande de remboursement ou d'une facture. Orange Business Services transmettra au Client, à sa demande, tout document justificatif adéquat permettant l'application des taux réduits ou l'exonération des retenues prévus par la convention fiscale signée par la France et l'État du Client le cas échéant. Le Client transmettra à Orange Business Services, dans les meilleurs délais, tout document visé par l'administration fiscale compétente justifiant du paiement de toute retenue à la source due le cas échéant au titre du Contrat.

**L'article 13.1.3 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

### **13.2. Conditions d'exonération de la TVA (sous réserve que les conditions légales soient remplies)**

Le Client adressera à Orange Business Services préalablement à la facturation un certificat de résidence fiscale délivré par l'administration compétente. S'il est établi dans un état membre de l'Union Européenne où il est assujéti à la TVA, il délivrera en outre à Orange Business Services préalablement à la facturation son numéro individuel d'identification et une attestation de l'administration de l'état membre quant à sa qualité d'assujéti à ladite taxe. Faute de disposer des documents requis, Orange Business Services pourra procéder à la facturation en ajoutant la TVA. Si sa situation était amenée à connaître des modifications, pendant la durée du Contrat, le Client s'engage à en informer Orange Business Services de manière à lui permettre de facturer la TVA due. En tout état de cause, la TVA exigible en vertu du Contrat sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

### **13.3. Établissement stable du Client étranger**

Si le siège de l'activité économique du Client est, ou viendrait à être, situé dans un pays autre que celui d'Orange Business Services, le Client certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, dans le pays d'Orange Business Services, d'établissement stable assujéti à la TVA pour le compte duquel la prestation sera rendue. Si cette déclaration devient inexacte, pendant la durée du Contrat, le Client s'engage à en informer Orange Business Services de manière à lui permettre de facturer la TVA due. En tout état de cause, la TVA exigible en vertu du Contrat sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et

amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

### **13.4. Établissement stable du Client français hors France métropolitaine**

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

**L'article 13.4 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

## **14 RESPONSABILITE - ASSURANCES**

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

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

14.3. La responsabilité d'Orange Business Services ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par incident et par Service concerné, le montant facturé au titre des 6 derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause et incidents confondus et par Service concerné, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé au titre des 9 derniers mois.

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

14.5. Lorsque la responsabilité d'Orange Business Services est engagée à la suite d'erreurs ou d'omissions dans ses listes d'abonnés relatives au service de téléphonie mobile, et/ou le cas échéant et selon le Service concerné, au service de téléphonie fixe, qu'elle communique aux éditeurs d'annuaires ou de services de renseignements, le montant des dommages-intérêts qu'Orange Business Services peut être amenée à verser au Client, par Service concerné et tous préjudices confondus, est limité à 765 euros par Client

La responsabilité d'Orange Business Services ne pourra être engagée en cas d'erreurs ou d'omissions du Client dans la communication des listes d'abonnées à Orange Business Services.

14.6. La Convention de Services ou les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises concerné pourront, le cas échéant, prévoir des plafonds de responsabilité différents de ceux prévus aux articles 14.3 et 14.4 ci-dessus .

14.7. Au-delà de ces plafonds, le Client renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre Orange Business Services et ses assureurs.

14.8. Outre les cas de limitation ou d'exclusion de responsabilité qui pourraient être prévus au sein des documents contractuels régissant le Service concerné, autres que les présentes, la responsabilité d'Orange Business Services ne pourra pas être engagée, de manière générale,

dans les cas suivants : (a) fait du Client et notamment non-respect des spécifications techniques, des conditions d'utilisation des Services, des recommandations d'Orange Business Services ou du constructeur des Equipements ou des Terminaux; (b) interruption de service due à une opération de maintenance programmée ; (c) cas de force majeure tel que défini à l'article 18 « Force majeure » des présentes ; (d) fait d'un tiers autre qu'un sous-traitant ou fournisseur d'Orange Business Services au titre des présentes (e) en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés ou hébergés grâce au Service.

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

14.10. Pour apprécier le préjudice subi du fait d'Orange Business Services, il sera fait application des seules stipulations suivantes : (a) globalisation par le Client des préjudices du Client et de l'ensemble des Bénéficiaires des Services et (b) demande unique formulée par le Client qui fait son affaire de la répartition entre les Bénéficiaires.

14.11. Chaque partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat.

14.12. Le Client garantit Orange Business Services contre toute action ou procédure judiciaire intentée par un tiers contre Orange Business Services du fait d'une utilisation non conforme des Services ou de toute transmission de données personnelles à la demande du Client, et par conséquent indemniser Orange Business Services des conséquences d'une telle action ou procédure judiciaire ou de toute responsabilité encourue par Orange Business Services à ce titre.

14.13. Le Client est seul responsable :

- du contenu de ses sites Internet créés grâce aux Services et de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet, ainsi que des téléchargements qu'il effectue et de leurs conséquences ;

- de la protection de ses systèmes informatiques contre les intrusions de tiers.

## **15 RESILIATION**

15.1. Chacune des Parties peut à tout moment résilier pour convenance tout ou partie d'une Commande par écrit ou par tout autre moyen indiqué par le service clients Orange, moyennant un préavis d'un mois, sauf disposition contraire. La résiliation de l'ensemble des Commandes entraîne de plein droit la résiliation du Contrat.

15.2. En cas de résiliation par le Client avant la fin de la durée minimale de tout ou partie de la Commande, des indemnités de résiliation seront facturées par Orange Business Services au Client, sauf si la résiliation est motivée par un manquement de la part d'Orange Business Services conformément au paragraphe 15.5 ci-dessous. Ces indemnités seront égales au montant des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale, ou au montant précisé dans la Convention de Services, la Fiche tarifaire mobilité entreprises ou les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises concerné, et dans les cas de Services non récurrents au montant total du Service sauf disposition contraire.

15.3. En cas de résiliation par le Client avant la Date de Mise en Service de tout ou partie de la Commande, le Client sera redevable des frais de mise en service pour le Service concerné ou d'un montant déterminé en Annexe.

**L'article 15.3 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

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

recommandée avec demande d'avis de réception et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose.

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

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

15.7. Lors de la résiliation de tout ou partie d'une Commande, pour quelque cause que ce soit, le Client s'engage à restituer les Equipements à Orange Business Services, et pour ce faire à coopérer avec cette dernière ou la société qu'elle aura mandatée à cet effet (ci-après le "Mandataire") pour que les Equipements soient effectivement restitués à Orange Business Services, afin notamment que cette dernière puisse remplir ses obligations au regard de la réglementation relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Dans ce cadre, le Client s'engage à respecter le process en vigueur qui lui sera communiqué par Orange Business Services ou le Mandataire. Le Client peut également choisir de demander à Orange Business Services d'effectuer la désinstallation des Equipements. Cette prestation de désinstallation s'effectuera sur devis. En cas de défaut de coopération du Client aboutissant à la non-restitution des Equipements ou en cas de destruction, de dégradation ou de perte de l'Equipement imputable au Client, Orange Business Services sera dégagée de toute responsabilité concernant la protection des données (y compris des données personnelles et/ou confidentielles) contenues dans l'Equipement et se réserve le droit de facturer l'Equipement au Client à sa valeur de remplacement à titre d'indemnité. Par ailleurs, Orange Business Services n'est pas tenue de prendre en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter d'une dépose de l'Equipement effectuée dans des conditions normales. Enfin, le Client s'engage à (a) retourner ou détruire toutes les copies des Logiciels qui lui auraient été remis pour l'utilisation du Service et (b) restituer à Orange Business Services, le cas échéant, l'ensemble des adresses IP qui lui ont été concédées dont Orange Business Services récupère le plein usage.

**L'article 15.7 ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

## 16 EQUIPEMENTS

16.1. Le présent article ne concerne que les Équipements mis à disposition du Client dans le cadre de la fourniture des Services. Il ne concerne pas les Équipements qui sont vendus au Client par Orange Business Services. Les Équipements vendus sont, dans cette hypothèse, régis par les stipulations des Conditions Générales de Vente Orange Business Services .

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

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

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

## 17 PROPRIETE INTELLECTUELLE

### 17.1. Droits de propriété intellectuelle

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

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

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

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

Le Client s'interdit strictement toute autre utilisation des Logiciels susmentionnés, en particulier toute adaptation, modification, correction des erreurs, traduction, arrangement, diffusion et décompilation, sans que cette liste soit limitative.

Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) déclare(nt) être titulaire(s) des droits de propriété intellectuelle attachés aux Logiciels qu'il(s) mette(nt) à la disposition d'Orange Business Services dans le cadre de l'exécution de la Commande, ou du moins disposer des licences nécessaires sur ces droits, de sorte qu'il(s) concède(nt) à Orange Business Services, pour toute la durée de la Commande, un droit d'usage sur ces Logiciels permettant à Orange Business Services d'exécuter cette Commande. Le Client s'engage, au cas où la responsabilité d'Orange Business Services serait recherchée par un tiers du fait que les Logiciels mis à la disposition d'Orange Business Services par le Client violent des droits de propriété intellectuelle de ce tiers, à indemniser Orange Business



Services de l'ensemble des frais de justice engagés et des conséquences notamment de toute demande, action, procédure judiciaire ou autre intentée de ce fait contre Orange Business Services par ce tiers, sous réserve qu'Orange Business Services ait informé le Client, dans les meilleurs délais et par écrit, de toute réclamation.

## **17.2. Garantie d'éviction**

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

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

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

- informer Orange Business Services dans les meilleurs délais de toute action ou plainte d'un tiers telle que définie ci-dessus,
- donner à Orange Business Services tout pouvoir pour assurer sa défense,
- fournir à Orange Business Services toute l'assistance nécessaire afin de lui permettre de remplir ses obligations au titre de la présente garantie.

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

## **18 FORCE MAJEURE**

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

18.2. Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Si un cas de force majeure met l'une des parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles relativement à une ou plusieurs Commandes pendant plus de 30 jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des parties pourra mettre fin à la ou les Commandes concernées après envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par l'une ou l'autre des

parties. Les parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception notamment de celles résultant des articles « Propriété intellectuelle » et « Confidentialité » des présentes, sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, ne soit due de part ni d'autre.

## **19 CONFIDENTIALITE**

19.1. Dans le cadre du Contrat, toute information reçue par une partie de l'autre partie devra être maintenue confidentielle sauf si ladite information est expressément qualifiée de non confidentielle par la partie qui l'adresse à l'autre.

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

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

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

## **20 SOUS-TRAITANCE**

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

## **21 CESSION**

21.1. Le Contrat, en tout ou partie, ne pourra être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit d'Orange Business Services.

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

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

## **22 RENONCIATION**

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

## 23 NULLITE PARTIELLE

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

## 24 COMMUNICATION ET DROITS D'ACCES AUX DONNEES PERSONNELLES

### 24.1. Données à caractère personnel collectées par Orange Business Services

Les données à caractère personnel concernant le Client collectées dans le cadre du Contrat pour l'exécution des prestations et interventions qui y sont prévues, sont destinées à Orange Business Services.

Ces données sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement automatisé, conformément à la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (loi dite « informatique et libertés ») modifiée par la loi n°2004 801 du 6 août 2004.

Orange Business Services peut être amenée à transmettre ces données à ses partenaires à des fins de suivi et gestion des prestations et interventions.

Ces données peuvent le cas échéant faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne aux fins de l'exécution du Contrat.

Orange Business Services pourra utiliser ces informations notamment les données de trafic en vue de développer et de commercialiser des produits et services. Orange Business Services pourra par ailleurs utiliser ces informations dans le cadre d'opérations de marketing direct, sauf opposition expresse du Client.

Sauf opposition expresse, les données à caractère personnel pourront être communiquées à des partenaires pour des opérations commerciales.

Les personnes concernées bénéficient, conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, d'un droit d'opposition, ainsi que d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel les concernant auprès d'Orange Business Services.

### 24.2. Données à caractère personnel collectées par Orange Business Services pour les besoins du Client

Dans le cadre de certains Services, Orange Business Services collecte des données à caractère personnel au nom et pour le compte du Client. Dans ce cas, le Client s'engage à respecter les normes juridiques (notamment le respect des dispositions de la loi « informatique et libertés » modifiée) encadrant une telle communication d'informations ainsi que leur utilisation, notamment pour ce qui concerne celles ayant un caractère directement ou indirectement personnel. A ce titre, le Client (i) reconnaît que la responsabilité d'Orange Business Services, en sa qualité d'exploitant, ne pourra être recherchée en cas d'utilisation par le Client de ces informations à d'autres fins que celles prévues, admises ou tolérées par les réglementations relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et autres réglementations associées ; (ii) sera responsable des dommages causés à Orange Business Services, dans le cas où les obligations définies par les réglementations visées au Contrat ne seraient pas respectées par le Client, ce dernier s'engageant à défendre et indemniser, dans ce cadre, Orange Business Services contre toutes actions ou menaces d'actions ou revendications de tiers, qu'elles soient judiciaires ou non, concernant les informations transmises ainsi que leur utilisation par le Client.

### 24.3. Données à caractère personnel collectées par le Client et transmises à Orange Business Services

Dans le cadre de certains Services, le Client est amené à communiquer ses données à Orange Business Services. Par conséquent, Orange Business Services s'engage à respecter les normes juridiques applicables à la communication de ces

données ainsi qu'à leur utilisation, notamment la loi « informatique et libertés » modifiée.

En tant que responsable des données selon ces normes juridiques, le Client garantit à Orange Business Services qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent, notamment aux déclarations et démarches administratives nécessaires auprès de la CNIL, et qu'il a informé les personnes concernées de l'usage qui est fait de ces données. Par conséquent, la responsabilité d'Orange Business Services ne pourra être recherchée à ce titre, et le Client garantit Orange Business Services contre toute action, plainte ou réclamation, qu'elle soit judiciaire ou non, émanant d'un Utilisateur dont les données seraient reproduites et hébergées dans le cadre de l'exécution du Contrat.

## 25 REFERENCEMENT

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

## 26 CONVENTION DE PREUVE

Les parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1316-1 du Code civil c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

## 27 DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

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

## 28 NOTIFICATION

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

## 29 LANGUE APPLICABLE

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

## 30 MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES OU TECHNIQUES D'UN SERVICE PAR ORANGE BUSINESS SERVICES

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

30.2. En cas de modification substantielle portant préjudice au Client (et notamment en cas de hausse des prix non liée à la réglementation des télécommunications), ce dernier peut résilier de plein droit la ou les Commandes concernée(s), y compris pendant la durée minimale, et ce sans pénalité et sans droit à dédommagement. La résiliation est effective à la date d'application de ces modifications.

30.3. Le cas échéant, la Convention de Services, la Fiche tarifaire mobilité entreprises ou les Conditions Spécifiques du

Service Mobilité Entreprises concerné peuvent prévoir d'autres modalités de modification des conditions contractuelles ou techniques d'un Service par Orange Business Services.

### **31 CONDITIONS DE RETRAIT D'UN SERVICE PAR ORANGE BUSINESS SERVICES**

31.1. En cas de suppression d'un Service dans sa totalité, Orange Business Services informe le Client au moins 6 mois à l'avance, ou selon les conditions prévues dans la Convention de Services, la Fiche tarifaire mobilité entreprises ou les Conditions Spécifiques du Service Mobilité Entreprises concerné, de la date à laquelle l'arrêt du Service interviendra.

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

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

### **32 CONDITIONS DE MODIFICATION OU DE RETRAIT D'UN SERVICE RELEVANT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR ORANGE BUSINESS SERVICES**

Dans le cas d'un Service relevant des obligations de Service public d'Orange Business Services, la modification ou la suppression dudit Service s'effectuera dans les conditions définies à l'article R20-30-9 du code des postes et communications électroniques.

**L'article « Conditions de modification ou de retrait d'un Service relevant des obligations de service public par Orange Business Services » ne s'applique pas au Domaine Mobile.**

## **2<sup>nde</sup> Partie : Dispositions propres au Domaine Mobile**

### **33 DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Le Contrat se compose, par ordre de priorité décroissante :

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

### **34 CONDITIONS DE SOUSCRIPTION AU CONTRAT**

34.1. Le Client qui souscrit à un Service Mobilité Entreprises doit être établi en France métropolitaine. Si ce Client dispose d'établissements stables ou de Sociétés Affiliées hors de la France métropolitaine, il ne pourra pas souscrire à un Service Mobilité Entreprises pour les besoins de ces établissements stables ou de ces Sociétés Affiliées.

34.2 Le Client doit présenter les documents justificatifs suivants lors de la souscription au Contrat auprès d'Orange Business Services ou auprès de l'un de ses partenaires agréés :

Pour une personne morale de droit public :

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

Pour une personne morale de droit privé :

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

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

- un document officiel attestant de la création ou de la reprise : un extrait Kbis de moins de 3 mois, récépissé de dépôt au Centre de Formalités des entreprises, publicités légales, ou autre document de l'URSSAF pour les professions libérales ;
- les statuts indiquant le nom des dirigeants ;
- un justificatif de domicile de la future entreprise ;
- un RIB ou une copie de la convention d'ouverture de compte bancaire au nom du Client, sur le territoire national ;

- un mandat donné à la personne physique à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal pour souscrire le contrat au nom de la personne morale ;
- un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée.

Des documents complémentaires pourront être demandés au Client.

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

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

### **35 COMMANDE**

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

### **36 MISE EN SERVICE**

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

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

36.3. En cas de retard supérieur à 15 jours du fait exclusif d'Orange Business Services, le Client pourra mettre en demeure Orange Business Services d'avoir à livrer la ou les Carte(s) attendue(s).

Faute pour Orange Business Services de s'exécuter dans un délai de 15 jours à compter de la date de notification de la mise en demeure, le Client pourra résilier purement et simplement sa Commande sans indemnité de part et d'autre.

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

36.5. Le numéro d'appel est incessible et ne peut être mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit, y

compris dans le cadre d'une cession ou d'un transfert d'activité. Orange Business Services peut être contrainte de modifier ce numéro pour des raisons réglementaires et/ou administratives. Dans ce cas, le Client en est informé moyennant un préavis raisonnable.

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

### **37 QUALITE DE SERVICE**

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

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

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

### **38 PRIX**

En complément de l'article 11 « Prix et Engagements Client » des présentes, dans le cadre des Services utilisés depuis l'étranger ou les DOM :

- les Communications émises ou reçues depuis l'étranger ou les DOM, par un Utilisateur, sont facturées sur la base du tarif mentionné dans la Fiche tarifaire mobilité entreprises en vigueur, conformément aux éléments de facturation communiqués par les opérateurs locaux.

- les Communications émises ou reçues au titre d'une période de facturation donnée peuvent être portées sur une facture postérieure à ladite période.

- pour les Communications reçues en dehors de la France métropolitaine, seule la partie internationale de l'appel est facturée au Client.

- concernant les téléchargements de données, y compris les synchronisations automatiques (mails, agenda,...), il appartient au Client, le cas échéant, d'informer les Utilisateurs des tarifs appliqués et des modalités de désactivation desdits Services. Les conditions techniques actuelles ne permettent pas aux opérateurs de prendre en considération au plan tarifaire les cas de portabilité intervenant entre opérateurs tiers.

### **39 CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT**

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

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

En cas de prélèvement SEPA, celui-ci est effectué à la date indiquée sur la facture. Orange Business Services ne pratique pas d'escompte. Les quantités et montants de chaque ligne sont calculés sur 6 décimales et arrondis à 2 décimales sur la facture. Les prix unitaires des consommations peuvent être sur 3 décimales.

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

39.4. Le Client a la possibilité de choisir sur le Bon de Commande une facture unique regroupant l'ensemble des abonnements et services associés, facturés sur un "Compte Client" unique ou une facture pour chacun des abonnements souscrits.

39.5. La contestation élevée par le Client à l'encontre de la facture ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement ; toute réduction de la facture contestée donnera lieu à

l'émission d'un crédit venant en déduction de la facture suivante après accord des deux parties.

### **40 FOURNITURE DE LA CARTE PAR ORANGE BUSINESS SERVICES**

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

40.2. Sauf autorisation préalable et écrite d'Orange Business Services, le Client s'interdit d'associer la Carte avec des solutions techniques ayant pour objet le réacheminement de Communications par tout procédé technique, la mutualisation d'un Service auprès de plusieurs Utilisateurs, ou la mise en relation. De façon générale, et notamment dans de telles hypothèses, Orange Business Services se réserve la possibilité de suspendre, puis de résilier la Commande concernée conformément aux dispositions des présentes. Le Client se verra alors facturer rétroactivement des Communications au tarif hors forfait du forfait entreprises classique 1 heure de la Fiche tarifaire mobilité entreprises en vigueur.

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

### **41 VOL ET/OU PERTE DE LA CARTE**

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

#### **41 .1. Vol ou perte de la Carte**

41.1.1. En cas de vol ou de perte de la Carte :

- le Client devra téléphoner immédiatement à Orange Business Services au 0 825 000 706 depuis un poste fixe (0,13 €/HT/min) ou au 706 depuis un mobile Orange ou depuis l'étranger au +33 675 052 000 (coût d'un appel vers un mobile métropolitain), qui mettra en opposition la Carte concernée ;

- le Client doit ensuite déclarer aux autorités de police ou consulaires le vol ou la perte de la Carte : la déclaration devra mentionner le vol ou la perte et ses circonstances ;

- enfin, le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant à Orange Business Services une lettre recommandée avec accusé de réception sous 48 heures à compter dudit vol ou de ladite perte, accompagnée d'une copie du récépissé du dépôt de plainte faite auprès des autorités compétentes.

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

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

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

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

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

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

## **41.2. Garantie en cas de Vol simple de la Carte**

### **41.2.1. Définitions :**

- Agression : toute menace ou violence physique exercée par un Tiers en vue de déposséder l'Utilisateur de la Carte.

- Effraction : forcement, dégradation ou destruction de tout dispositif de fermeture d'un local immobilier, construit en dur, clos et couvert, ou d'un véhicule terrestre à moteur, fermés à clé. Action frauduleuse permettant de libérer un dispositif de fermeture d'un local immobilier, construit en dur, clos et couvert, ou d'un véhicule terrestre à moteur, fermés à clé, sans forcer, ni dégrader ledit dispositif de fermeture.

- Tiers : toute personne autre que le Client et les Utilisateurs.

- Vol caractérisé : tout vol de la Carte commis par un Tiers avec Agression ou avec Effraction.

- Vol à la tire : acte frauduleux consistant à subtiliser la Carte en la prélevant sans Agression, de la poche d'un vêtement ou du sac portés par l'Utilisateur au moment du vol.

- Vol par introduction clandestine : vol avec entrée intervenue à l'insu de l'Utilisateur et dans un but illicite, dans l'habitation ou dans le véhicule terrestre à moteur que l'Utilisateur occupe au moment du vol.

- Vol à la sauvette : acte frauduleux consistant à subtiliser la Carte en la prélevant sans Agression ni violence morale, en présence de l'Utilisateur, lorsque la Carte est dans un rayon maximum d'1 mètre à distance de l'Utilisateur.

- Vol simple : vol relevant d'un des cas de vols suivants : Vol caractérisé, Vol à la tire, Vol à la sauvette, Vol par introduction clandestine.

### **41.2.2. Objet de la garantie en cas de Vol simple :**

En cas d'utilisation frauduleuse de la Carte, le Client pourra, sous réserve de respecter scrupuleusement les formalités visées à l'article 41.1.1 ci-dessus, obtenir le remboursement des communications frauduleuses effectuées par un Tiers avec la Carte, avant la demande de mise en opposition de la Carte dans la limite de 3000 € par sinistre et par an.

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

- les utilisations frauduleuses effectuées au-delà des 48 heures suivant la date du sinistre,

- les utilisations frauduleuses commises à la suite de l'oubli volontaire ou par négligence, ou de la disparition de la Carte,

- les utilisations frauduleuses commises à la suite de la perte ou du vol autre que le Vol simple,

- la faute intentionnelle ou dolosive de l'Utilisateur ou de toute personne autre qu'un Tiers,

- les conséquences de la guerre civile ou étrangère ou d'insurrection ou de confiscation par les autorités,

- les préjudices ou pertes financières subies par l'Utilisateur ou toute personne autre qu'un Tiers pendant ou suite à un dommage ou à un vol de la Carte.

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

Une fois les formalités décrites à l'article 41.1.1 ci-dessus accomplies, le Client devra vérifier au plus tôt la facture après sa réception. Dès lors qu'il constate des communications frauduleuses effectuées entre le vol et la suspension de la ligne intervenue dans les conditions visées ci-dessus, le Client est tenu de fournir à Orange Business Services les pièces justificatives suivantes au plus tard dans les 2 mois suivant la date d'émission de la facture litigieuse :

- la demande de l'application de la garantie en cas de Vol simple,

- la facture Orange Business Services détaillée attestant le montant des communications effectuées frauduleusement par un Tiers,

- la copie du récépissé du dépôt de plainte pour vol auprès des autorités compétentes.

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

### **41.2.4. Fin de la garantie en cas de Vol simple :**

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

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

## **42 RESPONSABILITE - ASSURANCES**

42.1. En complément des cas définis au paragraphe 14.8 de l'article « Responsabilité – Assurances » des présentes, la responsabilité d'Orange Business Services ne pourra pas être engagée, de manière générale, dans les cas suivants :

(a) perturbations causées par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations de ses Réseaux mobiles

(b) aléas de propagation des ondes électromagnétiques, cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou cas fortuit

(c) mauvaise utilisation et dysfonctionnement du réseau internet ou de services accessibles par internet, virus informatiques transmis par le réseau internet

(d) interruption du Service due à un fait indépendant de sa volonté comme par exemple la perturbation des transmissions radio-téléphoniques en raison des conditions atmosphériques, d'aléas dans la propagation des ondes ou de présence des Utilisateurs en dehors des zones de couverture

(e) utilisation du Service par les Utilisateurs hors de leur cadre professionnel

(f) fiabilité de transmission des données, temps d'accès, éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau internet

(g) incompatibilités techniques des Réseaux mobiles Orange avec la solution de sécurité d'accès à l'intranet souscrite par le Client auprès d'un fournisseur de services

(h) non-fonctionnement ou dysfonctionnement de la Carte dans un Terminal qui ne serait pas conforme à la réglementation en vigueur ou utilisation non conforme à son usage

(i) installation des Cartes sur des matériels en liaison avec des systèmes informatiques qui leur sont propres, tout dysfonctionnement étant alors présumé être causé par lesdits systèmes informatiques (matériels ou logiciels)

42.2. Suite à une coopération entre les opérateurs mobiles métropolitains et l'Etat, le Client pourra accéder à certains Services depuis des zones jusqu'alors dépourvues de couverture en France métropolitaine. Ces Services seront accessibles dans ces zones à partir du réseau GSM Orange ou à partir des réseaux GSM des autres opérateurs mobiles métropolitains. Une information spécifique du type 208xx ou Fxx (avec xx pouvant correspondre à 88, 02 ou 13) s'affichera sur l'écran du Terminal du Client pour l'informer de son passage dans ces zones. Il est possible que les Services rendus dans ces zones soient limités aux communications voix et aux SMS. Lorsque les Services seront fournis depuis le réseau GSM d'un autre opérateur mobile métropolitain, la responsabilité d'Orange Business Services ne saurait être engagée à raison d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements liés à la fourniture de ces Services.

## **43 OBLIGATIONS DU CLIENT**

43.1. En complément de l'article 6 « Obligations du Client » des présentes, le Client reconnaît être informé de l'obligation d'utiliser un Terminal conformément à la réglementation en vigueur et de faire procéder à l'installation éventuelle de ce Terminal par un installateur agréé. Orange Business Services tient à jour la liste des systèmes d'exploitation, logiciels,

protocoles et Terminaux compatibles qu'elle recommande. Cette liste est disponible sur demande auprès du service clients Orange. Il appartient au Client de s'assurer qu'il est en conformité avec cette liste. Par conséquent la responsabilité d'Orange Business Services ne pourra pas être engagée notamment dans les cas suivants :

- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement du système d'exploitation du Terminal du Client avec une application fournie par Orange Business Services, dès lors que ce système d'exploitation n'avait pas été préconisé par Orange Business Services ;

- en cas de défaut ou dysfonctionnement d'une application fournie par Orange Business Services lié aux paramétrages du Terminal du Client et/ou aux modifications des logiciels d'exploitation livrés avec le Terminal du Client, lesquels ont été effectués par le Client sans faire appel aux services d'Orange Business Services.

43.2. Le Client prend acte et accepte que les Services souscrits interdisent un usage de voix sur IP, de Peer to Peer, Streaming, sauf disposition contraire.

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

## 44 RESILIATION

44.1. Par dérogation aux dispositions du paragraphe 15.1 de l'article « Résiliation » des présentes, en cas de résiliation de la Commande par le Client pour convenance, celle-ci prend effet le dernier jour du mois M+1 suivant la date de résiliation souhaitée par le Client, sauf disposition contraire.

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

44.2. En complément des indemnités de résiliation prévues au paragraphe 15.2 de l'article « Résiliation » des présentes, pour toute résiliation anticipée, le Client devra verser une pénalité forfaitaire par ligne dont le montant est précisé dans la Fiche tarifaire mobilité entreprises en vigueur. Aucune pénalité ne sera due par le Client, pour toute résiliation anticipée en cas de déménagement en France métropolitaine dans une zone où le Service Mobilité Entreprises est inaccessible depuis la nouvelle adresse (zone non couverte par les Réseaux mobiles Orange)

Dans ce cas, le Client devra faire parvenir à Orange Business Services les pièces justificatives de sa demande de résiliation, aux fins de vérifications de ladite absence de couverture par Orange Business Services.

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

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

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

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

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

45.2. Le numéro mobile du Client, à l'exclusion de toute autre donnée, est inscrit par Orange Business Services dans une base de données consultable par les clients Orange en composant le 732 depuis leur téléphone mobile. La consultation de cette base de données permet de connaître, pour un numéro mobile, l'appartenance de ce numéro aux Réseaux mobiles Orange.

45.3. En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client, ou le cas échéant à l'Utilisateur, sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL accessible aux opérateurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile. Conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, le Client, ou le cas échéant l'Utilisateur, peut exercer son droit d'accès à ces informations auprès du GIE PREVENTEL, service des consultations, TSA n°90 003, 93588 SAINT-OUEN CEDEX ou du service clients Orange, et son droit de rectification ou d'opposition auprès du service clients Orange.

45.4. Le Client peut, s'il le souhaite, faire mentionner gratuitement ses coordonnées dans les listes d'annuaires transmises aux éditeurs d'annuaires édités et diffusés sur support papier et/ou électronique et aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques sous leur responsabilité. Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées de l'Utilisateur du numéro mobile sous réserve de l'accord préalable et exprès de celui-ci. Le Client a la possibilité de faire paraître dans les annuaires et services de renseignements notamment les données suivantes : numéro mobile, nom, prénom, ou raison sociale, adresse postale, profession ou activité, et adresse électronique pour les annuaires et services de renseignements électroniques. Sous réserve d'homonymie, le Client a le droit de ne faire paraître sous sa responsabilité que l'initiale du prénom dans les annuaires et services de renseignements. Le Client peut demander que ses coordonnées ou celles de l'Utilisateur ne puissent pas être retrouvées à partir de leur numéro mobile (option anti-annuaire inversé). A l'exception des opérations relevant de la relation contractuelle entre Orange Business Services et le Client, les coordonnées du Client figurant dans les listes transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques ne sont pas utilisées à des fins de prospection directe sauf accord exprès du Client et/ou de l'Utilisateur, recueilli par le Client, sous sa responsabilité. Les données à caractère personnel relatives au Client ou à l'Utilisateur peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne (UE) lorsque les listes d'annuaires sont transmises aux éditeurs d'annuaires et aux éditeurs de services de renseignements téléphoniques étrangers situés en dehors de l'UE.

Les données transmises par le Client seront traitées par Orange Business Services conformément aux choix exprimés et aux finalités acceptées à l'occasion de la souscription au Contrat. Le Client peut également, à tout moment et gratuitement, modifier les données, ses choix de parution et de protection, en s'adressant au service clients Orange. Orange Business Services transmettra les modifications aux tiers auxquels Orange Business Services aura préalablement communiqué les données précitées afin que ceux-ci les prennent en compte sous leur responsabilité. En cas de

cession de Ligne à un tiers, de migration vers un autre Service ou d'un Service vers un abonnement au service Business Mobilité, le Client ou le cessionnaire devra formuler une nouvelle demande d'inscription auprès du service clients Orange en charge de la gestion de sa Ligne. A défaut, et sans que la responsabilité d'Orange Business Services ne puisse être recherchée de ce chef, les données relatives au Client ou à l'Utilisateur seront supprimées de la liste tenue par Orange Business Services et destinée aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements.

#### **46 CAS PARTICULIER DE LA SOUSCRIPTION D'UN SERVICE COMPRENANT DES COMMUNICATIONS ILLIMITEES VOIX ET/OU DATA**

Lorsque le Client souscrit à un Service comprenant des Communications illimitées, le type des Communications illimitées concernées est précisé dans la Fiche tarifaire mobilité entreprises en vigueur.

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'ils émettent des Communications bénéficiant d'une offre illimitée, et ce afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder aux Réseaux mobiles Orange dans des conditions optimales.

Le comportement « raisonnable » est précisé, pour chaque Service, dans la Fiche tarifaire mobilité entreprises en vigueur. Par ailleurs, dans le cadre du Service concerné, le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse telle que notamment :

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

En cas de non-respect d'un comportement raisonnable relatif à des communications illimitées voix, Orange Business Services se réserve le droit de suspendre le Service.

En cas de non-respect d'un comportement raisonnable relatif à des communications illimitées data, Orange Business Services réduira le débit et se réserve le droit de suspendre le Service.

En cas d'utilisation frauduleuse, sauf exception telle que précisée au paragraphe ci-dessous, Orange Business Services se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier la Commande concernée conformément aux stipulations des présentes.

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

#### **47 CAS PARTICULIER DU ROAMING**

47.1 Le Client reconnaît être pleinement informé des modalités et conditions tarifaires s'appliquant en cas de Roaming, notamment concernant les communications voix, data, SMS et MMS facturées au compteur, à défaut de souscription à une option voix ou data Orange Travel.

47.2. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2014, conformément à la réglementation européenne, tout Client est libre de confier ses services d'itinérance (appels/sms/mms /internet mobile) depuis l'Union Européenne à un fournisseur alternatif à son opérateur actuel, si une telle offre existe. Ce changement est possible à tout moment et n'est pas facturé par l'opérateur d'origine. Le Client reconnaît expressément avoir été informé d'une telle faculté. Il appartient au Client de communiquer aux Utilisateurs les conditions d'accès à un service d'itinérance alternatif. La responsabilité d'Orange Business Services ne pourra pas être engagée en cas de non-respect par le Client des conditions d'accès à ce service et des recommandations fournies par Orange Business Services. Pour en savoir plus sur les conditions de passage à un fournisseur de services d'itinérance alternatif: <http://www.orange-business.com/fr/LBO>.

#### **48 ESPACE CLIENT UTILISATEUR**

L'Espace Client Utilisateur est un espace Internet sécurisé par Ligne et destiné aux Utilisateurs. Le Client reconnaît et accepte qu'Orange Business Services puisse mettre à la disposition des Utilisateurs cet espace qui leur permet d'accéder à des informations relatives à la Ligne concernée et d'effectuer des actes de gestion (notamment suspension de Ligne suite à vol ou à perte, activation de Carte...) sur ladite Ligne, sous la responsabilité du Client.

Il est par ailleurs précisé que par défaut les Utilisateurs sont autorisés par le Client à effectuer, pour leurs besoins professionnels, certains achats, notamment via Business Lounge, qui seront reportés sur la facture mobilité entreprises du Client. Le Client peut ne pas ou ne plus autoriser ces achats en appelant le service Clients Orange ou en souscrivant aux options gratuites prévues à cet effet sur son Espace Client Entreprise.

#### **49 INFORMATIONS RELATIVES AUX RADIOFREQUENCES ET A LA SANTE**

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

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

Pour en savoir plus sur l'état de la recherche scientifique :  
[www.who.int/fr](http://www.who.int/fr)  
[www.anses.fr](http://www.anses.fr)  
[www.radiofrequences.gouv.fr](http://www.radiofrequences.gouv.fr)

## annexe - Portabilité des numéros fixes

**Numéro fixe** désigne un numéro géographique ou non géographique (hors numéro mobile), tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.

**Numéro fixe actif** désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client activé dans le réseau de l'Opérateur fixe, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'Opérateur fixe ou à la demande du Client.

**Numéro réservé** désigne un numéro affecté au Client, pour lequel il a la possibilité de demander une activation ultérieure dans le réseau de son Opérateur fixe.

**Opérateur attributaire** désigne l'Opérateur fixe à qui a été attribué le Numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro conformément aux décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.

**Opérateur donneur** désigne l'Opérateur fixe à partir duquel le Numéro fixe du Client est porté.

**Opérateur fixe** désigne l'Opérateur attributaire de Numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des Numéros fixes.

**Opérateur receveur** désigne l'Opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro fixe est porté.

**Portabilité ou conservation d'un numéro fixe** désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur fixe, de conserver son Numéro fixe auprès de son nouvel Opérateur fixe. La portabilité peut être notamment entrante ou sortante.

**Portage du numéro** désigne l'opération par laquelle l'Opérateur donneur désactive le numéro 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.

**Portabilité Partielle** désigne la possibilité offerte au Client auquel ont été affectés trois Numéros fixes ou plus de demander à l'Opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble desdits Numéros fixes selon les modalités prévues aux présentes.

### 1 OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter les procédures applicables aux demandes de Portabilité du Client sur le territoire métropolitain, les départements d'outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélemy.

Le Client dispose de la faculté de conserver son Numéro fixe affecté par son Opérateur fixe dans le cadre d'une Portabilité entrante ou sortante à la condition que le Client n'ait pas déjà résilié son contrat auprès de son Opérateur fixe.

### 2 PORTABILITE ENTRANTE

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

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

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

### 2.1. Mandat donné à Orange Business Services

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

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

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage,
- en cas de Portabilité Partielle, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à Orange Business Services les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez l'Opérateur donneur,
- la demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté sauf en cas de Portabilité Partielle ; en cas de Portabilité Partielle, le contrat est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un portage ;
- la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté prend effet le jour du Portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4 ci-dessous, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée),
- la demande de Portabilité d'un Numéro fixe concerne exclusivement la conservation du Numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur,
- lorsqu'Orange Business Services affecte, en supplément du numéro porté, un ou plusieurs numéro(s) au Client pour une même ligne, Orange Business Services fait en sorte que le numéro d'identification d'appelant transmis par cette ligne soit le numéro porté, à moins que le Client ne demande explicitement la transmission d'un autre numéro dont il est affectataire.

### 2.2. Motifs d'inéligibilité

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

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



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

- données incomplètes ou erronées : la demande de Portage du numéro doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande,

- Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, inactif au jour du Portage : la demande de portabilité doit notamment porter sur un Numéro fixe actif au jour du Portage du numéro,

- Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée.

2.2.3. En cas de refus par l'Opérateur donneur d'une demande de Portage du numéro pour l'un de ces motifs, ce dernier indique à Orange Business Services sur quel motif il fonde son refus.

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

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

### **2.3. Processus de demande de Portabilité entrante**

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

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

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

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

### **2.4. Date de Portage du numéro**

2.4.1. 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 sept jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange Business Services des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité.

En cas de retard de Portage d'un numéro (notamment en cas d'incapacité du Client à émettre ou recevoir des communications au lendemain du Portage du numéro), Orange Business Services encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 3,50 euros par jour de retard, dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour du Portage effectif du numéro concerné. Cette pénalité ne s'appliquera pas si le retard de portage résulte (i) d'une inéligibilité de la demande de portage, (ii) d'une demande de report du portage émanant du Client, (iii) d'une indisponibilité de l'accès, ou (iv) d'un cas de force majeure tel que défini dans les Conditions Générales Orange Business Services.

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

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

2.4.4. Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du Portage du numéro effectif.

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

### **2.5. Modification de la date de Portage du numéro**

2.5.1. Le Client peut demander expressément une modification de sa date de Portage du numéro auprès du service clients d'Orange Business Services au plus tard 3 jours ouvrables avant la date initiale prévue de Portage de numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de Portage du numéro.

2.5.2. Cette demande de modification est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 2.4 ci-dessus, sans toutefois que ce nouveau délai de Portage du numéro n'excède un mois à compter de la nouvelle demande.

### **2.6. Annulation de la demande de Portabilité entrante auprès d'Orange Business Services**

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

2.6.2. Orange Business Services accepte toute demande d'annulation de Portabilité entrante formulée par le Client auprès de son service clients au plus tard 2 jours ouvrables avant la date prévue du Portage du numéro.

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

## **3 PORTABILITE SORTANTE**

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

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

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

Pour les besoins de la Portabilité sortante, Orange Business Services fournit au Client de façon systématique :

- la liste des Numéros fixes qui ont été affectés au Client dans le cadre de son contrat ;

- l'adresse d'un contact auquel le Client doit écrire pour faire la demande d'informations complémentaires.

Sur demande du Client, Orange Business Services fournit également :

- la liste des types de références d'accès supports à la fourniture du service téléphonique pour ces numéros fixes le cas échéant,

- la liste des services additionnels liés au service téléphonique ;

- les informations contractuelles relatives à ces numéros : date de fin d'engagement, date de fin de contrat le cas échéant,

délai de prévenance pour la dénonciation du contrat lorsqu'il existe.

### **3.1. Mandat donné à l'Opérateur receveur**

3.1.1. Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité sortante auprès de l'Opérateur receveur, le Client doit obligatoirement donner mandat à l'Opérateur receveur afin d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès d' Orange Business Services .

3.1.2. Dans ce cadre, l'Opérateur receveur informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la Portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage,
- la demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès d' Orange Business Services pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté sauf en cas de Portabilité Partielle ; en cas de Portabilité Partielle, le contrat est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un portage ;
- la résiliation du contrat du Client auprès d' Orange Business Services pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté prend effet le jour du Portage effectif du numéro défini conformément à l'article 3.4 ci-dessous, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à Orange Business Services, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée),
- la demande de Portabilité d'un Numéro fixe concerne exclusivement la conservation du Numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès d' Orange Business Services .

### **3.2. Motifs d'inéligibilité**

3.2.1. L'Opérateur receveur informe le Client dans le cadre de ses conditions générales de vente des motifs d'inéligibilité. Il pourra refuser de donner suite à toute demande de Portabilité dans les cas suivants :

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

3.2.2. Orange Business Services pourra refuser de donner suite à la demande de Portage du numéro présentée par l'Opérateur receveur au nom du Client dans les cas suivants :

- données incomplètes ou erronées : la demande de Portage du numéro doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande.
- Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, inactif au jour du Portage : la demande de portabilité doit notamment porter sur un Numéro fixe actif au jour du Portage du numéro.
- Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée.

3.2.3. En cas de refus d' Orange Business Services d'une demande de Portage du numéro pour l'un de ces motifs, cette dernière indique à l'Opérateur receveur sur quel motif elle fonde son refus, ce dernier le communiquant au Client.

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

### **3.3. Processus de demande de Portabilité sortante**

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

### **3.4. Date de Portage du numéro**

3.4.1. Le Portage du numéro du Client intervient dans le délai indiqué dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.4.2. Le Client est informé par l'Opérateur receveur du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec Portabilité.

3.4.3. Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du Portage effectif du numéro.

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

3.4.5 En cas d'abus de portage (situation où le Client perd l'usage d'un numéro souscrit auprès d'Orange Business Services à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité), Orange Business Services encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 30 euros par semaine dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour où l'abus a été constaté.

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

### **3.5. Modification de la date de Portage du numéro**

Les conditions de modification de la date de Portage du Numéro par l'Opérateur receveur sont décrites dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur souscrites par le Client.

### **3.6. Annulation de la demande de Portabilité sortante auprès de l'Opérateur receveur**

3.6.1. Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de Portabilité, devra s'adresser à l'Opérateur receveur qui demeure seul compétent pour annuler la demande de Portabilité auprès d' Orange Business Services Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès d'Orange Business Services pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté, qui découle de la demande de Portabilité, est de facto annulée.

3.6.2. Dans le cas où le Client souhaiterait néanmoins résilier ce contrat, la résiliation s'effectuera conformément au contrat conclu entre le Client et Orange Business Services, le Client sortant du processus de Portabilité décrit dans la présente annexe.

3.6.3. Les conditions ainsi que les conséquences de l'annulation de la demande de Portabilité sortante, notamment sur le contrat souscrit avec l'Opérateur receveur, sont décrites dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

### **3.7. Modification du Service**

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

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

### **3.8. Informations relatives à la Portabilité**

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

### **3.9. Responsabilité d'Orange Business Services**

3.9.1. Orange Business Services demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'Opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'Opérateur receveur subordonne le Portage du numéro affecté par Orange Business Services au Client.

3.9.2. La responsabilité d' Orange Business Services ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'Opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le Portage du numéro.

## **4 INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par Orange Business Services dans le cadre de la Portabilité du Numéro fixe peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service clients d'Orange Business Services ou par tout autre moyen indiqué par cette dernière, en justifiant de son identité.

## annexe – Portabilité entrante des numéros mobiles

**Abonné** désigne le Client sollicitant auprès de l'OPR la conservation de son ou ses numéros mobiles, et le mandatant afin de faire résilier le contrat souscrit auprès de l'OPD.

**Opérateur Mobile** désigne la personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques, attributaire de numéros mobiles métropolitains ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros.

**OPR** désigne l'Opérateur Receveur - Opérateur Mobile que l'Abonné mandate afin que le numéro mobile associé au contrat de service de téléphonie mobile qu'il résilie auprès de l'OPD soit porté.

**OPD** désigne l'Opérateur Donneur - Opérateur Mobile à qui l'OPR, mandaté en cela par l'Abonné, demande le portage d'un numéro mobile associé à un contrat de service de téléphonie mobile dont il demande également la résiliation à l'OPD pour l'utiliser sur le réseau d'un autre Opérateur Mobile.

**PNM - Portabilité du numéro Mobile** désigne le droit pour un Abonné, lorsqu'il change d'Opérateur mobile, de conserver son numéro auprès de son nouvel Opérateur Mobile.

**Portabilité entrante** désigne l'opération qui, associée à la souscription d'un contrat d'abonnement auprès d'Orange Business Services (ci-après « le Contrat »), permet à l'Abonné d'un autre Opérateur Mobile métropolitain de transférer l'usage d'un numéro mobile affecté par cet opérateur vers l'opérateur Orange Business Services. La portabilité n'entraîne pas la cession à Orange Business Services du contrat liant l'Abonné à l'autre Opérateur Mobile métropolitain ni la reprise par Orange Business Services des obligations qui incombent à cet autre opérateur au titre dudit contrat.

**Portage du numéro** désigne l'opération par laquelle l'OPD désactive le numéro dans son système d'information et l'OPR active le même numéro dans son propre système d'information en prenant acte de ce transfert.

**Numéro mobile actif** désigne tout numéro mobile affecté à un Abonné, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur ou à la demande de l'Abonné.

**Numéro mobile inactif** désigne tout numéro mobile qui n'est pas un Numéro mobile actif.

**Relevé d'identité opérateur (« RIO »)** désigne le code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout Opérateur Mobile à chaque Numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la Portabilité des numéros mobiles en France métropolitaine.

### 1 OBJET

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

### 2 SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT AVEC PORTABILITE

2.1 Toute demande de conservation du numéro mobile est adressée par l'Abonné à l'OPR par la souscription d'un Contrat, complété par l'Annexe « Portabilité du numéro d'appel mobile Orange mobilité entreprises » prévue à cet effet. Elle vaut demande de résiliation du contrat de l'Abonné auprès de l'OPD. Dans ce cadre, l'Abonné donne mandat à l'OPR qui l'accepte, pour effectuer les opérations de portage du ou des numéros et résilier le contrat qui le lie à l'OPD.

2.2 A cette fin, l'Abonné fournit à l'OPR, sous sa responsabilité exclusive, l'ensemble des informations nécessaires à sa demande, et notamment le RIO qu'il se sera procuré auprès

de l'OPD qui le met à sa disposition, sous format électronique ou format papier.

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

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

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

2.6. En cas d'annulation de la demande de Portabilité entrante du numéro par l'Abonné, celui-ci reste tenu par les termes du Contrat .

2.7. Les frais éventuellement applicables à la Portabilité entrante figurent dans la Fiche tarifaire mobilité entreprises en vigueur.

### 3 DATE DE CONCLUSION ET PRISE D'EFFET DU CONTRAT AVEC PORTABILITE

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

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

### 4 INELIGIBILITE DE LA DEMANDE DE CONSERVATION DU NUMERO

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

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

### 5 DATE DE PORTAGE

5.1. A compter de la réception par Orange Business Services de la demande complète de souscription au Contrat, assortie de l'ensemble des pièces et éléments requis, le portage intervient dans un délai de 3 jours ouvrables, sous réserve de la disponibilité de l'accès et sauf demande expresse de l'Abonné d'une date de portabilité ultérieure à préciser dans l'Annexe au Bon de Commande. Il est précisé qu'un délai de 3 jours ouvrés est prévu pour la réception de la Carte.

En cas de retard de Portage d'un numéro, Orange Business Services encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 5 euros par jour de retard, dans la limite de 150 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, l'Abonné doit s'adresser à son service clients Orange dans un délai de 1 mois à compter du jour du Portage effectif du numéro concerné.

Cette pénalité ne s'appliquera pas si le retard de portage résulte (i) d'une inéligibilité de la demande de portage, (ii) d'une demande de report du portage émanant de l'Abonné, (iii) d'une indisponibilité de l'accès, ou (iv) d'un cas de force majeure tel que défini dans les Conditions Générales Orange Business Services .

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

## **6 FOURNITURE DE LA CARTE PAR ORANGE BUSINESS SERVICES**

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

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

## **7 ANNULATION DE LA DEMANDE DE PORTABILITE**

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

7.2. Tout Contrat souscrit avec une demande de Portabilité entrante résilié par l'Abonné entre sa date de prise d'effet définie ci-dessus et la fin de la période initiale d'abonnement entraîne l'application des dispositions de l'article « Résiliation » des Conditions Générales Orange Business Services.

7.3. L'annulation de la demande de Portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ni d'emporter la résiliation du Contrat souscrit auprès d'Orange Business Services.

7.4. En cas d'annulation d'une demande de Portabilité entrante non associée à la mise à disposition d'un numéro temporaire Orange illico, Orange Business Services met à disposition de l'Abonné à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la Date de Mise en Service de la Ligne. Il est expressément convenu que dans l'hypothèse où l'Abonné a souscrit à l'offre Orange Illico, il conserve le bénéfice du service et du numéro attribué dans ce cadre.

## **8 INFORMATIONS RELATIVES A LA PORTABILITE**

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

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

## **9 RESPONSABILITE D'ORANGE BUSINESS SERVICES**

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

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

9.2. Orange Business Services ne peut être tenue responsable :

- pour tout dommage subi par l'Abonné suite à la résiliation de son contrat avec l'OPD pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.
- pour tout dommage subi par l'Abonné suite à la perte de services fournis par l'OPD, et qui ne sont pas proposés par Orange Business Services.
- des risques éventuels d'interruption de service le jour du portage en cas de défaillance liée aux services spéciaux dans le cadre du portage (liée à SMS X 25 et à SMS internet notamment) A cet égard, une interruption de service de 4h maximum peut intervenir.

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

## **10 OBLIGATIONS DE L'ABONNE**

L'Abonné reconnaît expressément et accepte que :

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

## **11 DONNEES RECUEILLIES**

Les informations relatives à l'Abonné recueillies par Orange Business Services dans le cadre de la portabilité du numéro mobile (numéro de mobile, RIO...) font l'objet d'un transfert vers le Groupement d'Intérêt Economique EGP regroupant les opérateurs de communications électroniques. Ce groupement gère pour le compte de ses membres le processus de portage des numéros mobiles, et exploite une base centralisée des numéros mobiles portés mise à disposition des opérateurs pour l'acheminement des communications vers ces numéros .

Les informations concernant l'Abonné transmises par Orange Business Services au GIE EGP peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service clients Orange, ou par tout autre moyen indiqué par Orange Business Services, en justifiant de son identité. Les modalités d'exercice de ce droit sont indiquées sur [www.portabilite.org](http://www.portabilite.org).

## annexe – Portabilité sortante des numéros mobiles

**Opérateur Mobile** désigne la personne physique ou morale exploitant un réseau de communications électroniques ouvert au public ou fournissant au public un service de communications électroniques, attributaire de numéros mobiles métropolitains ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros.

**OPR** désigne l'Opérateur Receveur - Opérateur Mobile auquel que le Client mandate afin que le numéro mobile associé au contrat de service qu'il résilie auprès de l'OPD soit porté.

**OPD** désigne l'Opérateur Donneur - Opérateur Mobile à qui l'OPR, mandaté en cela par le Client, demande le portage d'un numéro mobile associé à un contrat de service de téléphonie mobile dont il demande également la résiliation à l'OPD pour l'utiliser sur le réseau d'un autre Opérateur Mobile.

**PNM - Portabilité du Numéro Mobile** désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur mobile, de conserver son numéro auprès de son nouvel Opérateur mobile.

**Portage du numéro** désigne l'opération par laquelle l'OPD désactive le numéro dans son système d'information et l'OPR active le même numéro dans son propre système d'information en prenant acte de ce transfert.

**Numéro mobile actif** désigne tout numéro mobile affecté à un Client, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'opérateur ou à la demande du Client.

**Numéro mobile inactif** désigne tout numéro mobile qui n'est pas un Numéro mobile actif.

**Relevé d'identité opérateur (« RIO »)** désigne le code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout Opérateur mobile à chaque Numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en France métropolitaine.

**Portabilité sortante** désigne l'opération qui permet au Client d'une offre mobilité entreprises de transférer l'usage du numéro de mobile mis à sa disposition par Orange Business Services vers un autre Opérateur mobile métropolitain. La Portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre Opérateur mobile métropolitain du Contrat liant Orange Business Services au Client ni la reprise par cet autre opérateur des obligations qui incombent à Orange Business Services au titre dudit Contrat.

### 1 OBJET

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

### 2 DEMANDE ET ANNULATION D'UNE PORTABILITE SORTANTE

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

2.2 A cette fin, l'OPD met à disposition du Client, pour chaque Numéro mobile actif, le RIO sur son Espace Client Entreprise, au plus tard le premier jour ouvrable suivant l'activation du numéro concerné, et selon les pré-requis techniques fixés aux conditions contractuelles de l'Espace Client Entreprise. Le cas échéant, le Client peut obtenir son RIO sur simple demande auprès de son service clients Orange, dont les coordonnées figurent sur sa facture.

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

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

2.5. Nonobstant le délai de portage, les dispositions de l'article « Résiliation » des Conditions Générales Orange Business Services, et le cas échéant les Conditions Spécifiques applicables aux options souscrites, conserveront leur plein et entier effet, pour ce qui est des modalités de calcul des pénalités et frais afférents à une résiliation anticipée avant la fin de la période minimale d'engagement. S'agissant des demandes de résiliations assorties d'une demande de Portabilité sortante, portant sur des Lignes ayant achevé leur durée minimale d'engagement, le délai de préavis applicable sera au plus de 3 jours ouvrables. Dans ce dernier cas, aucune pénalité pour résiliation anticipée ni portant sur un préavis supérieur à 3 jours ouvrables ne sera appliquée. Le Client a la possibilité de solliciter expressément un délai de portage supérieur. Il est expressément convenu qu'un Client dont le numéro mobile est en cours de portabilité, ne pourra en aucun cas souscrire au Programme Changer de Mobile sur la Ligne concernée par le portage, lequel est conditionné à un réengagement contractuel ferme.

2.6. La résiliation consécutive à une demande de Portabilité sortante s'appliquera non seulement au numéro pour lequel le portage est demandé mais également aux services fournis depuis l'accès associé au numéro porté. 2.7. Lorsque le Client effectue concomitamment auprès de l'OPD, sur la même Ligne, une demande de Portabilité sortante et une demande de résiliation conformément aux dispositions de l'article « Résiliation » des Conditions Générales Orange Business Services, l'évènement intervenant en premier déterminera le sort de la Ligne et le traitement associé.

Dès lors :

- si la résiliation intervient à une date antérieure à la date théorique de Portabilité sortante, cette dernière demande sera considérée comme inéligible

- si la date d'effet de la Portabilité sortante est antérieure à la date théorique de résiliation, la résiliation résultera de la seule portabilité de la Ligne et rendra sans objet la demande concomitante de résiliation.

2.8. Seul l'OPR peut annuler une demande de portabilité auprès de l'OPD. Dans une telle hypothèse, la demande de résiliation du Contrat liant l'OPD et le Client pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté est également annulée. Toutefois, si la demande de résiliation du Client était maintenue, en dépit de l'annulation de la demande de portabilité, elle devrait se conformer aux dispositions de l'article « Résiliation » des Conditions Générales Orange Business Services. En cas d'abus de portage (situation où le Client perd l'usage d'un numéro mobile souscrit auprès d'Orange Business Services à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité), Orange Business Services encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 1 mois d'abonnement à ce numéro mobile. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son service clients Orange dans un délai d'1 mois à compter du jour où l'abus a été constaté.

### 3 ELIGIBILITE A LA PORTABILITE SORTANTE

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

- Données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit comporter le numéro mobile objet de la demande et le RIO correspondant.

- Numéro mobile inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit porter sur un numéro actif au jour du portage.

- Numéro mobile faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

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

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

3.2. En cas de refus de la demande de Portabilité sortante pour cause d'inéligibilité, la demande de résiliation du Contrat ne sera effective que dans les conditions fixées à l'article « Résiliation » des Conditions Générales Orange Business Services, sur nouvelle demande du Client.

### 4 INFORMATIONS LIEES A LA PORTABILITE

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

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

### 5 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client reconnaît expressément et accepte que :

- Le portage ne vise que l'usage d'un numéro mobile, à l'exception des services associés au Contrat souscrit auprès d'Orange Business Services ;

- Le portage d'un numéro engendrera la perte du forfait d'appels lié à ce numéro éventuellement restant dans le cadre du Contrat le liant à Orange Business Services, cette dernière n'étant en rien tenue à le rembourser au titre du forfait résiduel au jour du portage.

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

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

### 6 RESPONSABILITE D'ORANGE BUSINESS SERVICES

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

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

6.3. Orange Business Services ne peut être tenue responsable:

- de tout dommage subi par le Client suite à la résiliation de son Contrat avec Orange Business Services pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

- de tout dommage subi par le Client suite à la perte de services fournis par Orange Business Services et qui ne sont pas proposés par l'OPR.

- des risques éventuels d'interruption de service le jour du portage.

- d'obstacles techniques, indépendants de sa volonté, contrariant l'opération de portage.

- en cas de défaillance liée aux services spéciaux dans le cadre du portage (liée à SMS X 25 et à SMS internet). De façon générale, une interruption de service de 4h maximum peut intervenir.

### 7 DONNEES RECUEILLIES

Les informations relatives au Client recueillies par Orange Business Services dans le cadre de la portabilité du numéro mobile (numéro de mobile, RIO...) font l'objet d'un transfert vers le Groupement d'Intérêt Economique EGP regroupant les opérateurs de communications électroniques. Ce groupement gère pour le compte de ses membres le processus de portage des numéros mobiles, et exploite une base centralisée des numéros mobiles portés mise à disposition des opérateurs pour l'acheminement des communications vers ces numéros .

Les informations concernant le Client transmises par Orange Business Services au GIE EGP peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service clients Orange, ou par tout autre moyen indiqué par Orange Business Services, en justifiant de son identité. Les modalités d'exercice de ce droit sont indiquées sur [www.portabilite.org](http://www.portabilite.org).