

## CONDITIONS GENERALES - EXPERIMENTATION SWAG

### DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales d'abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- **Client** : personne physique ou morale qui conclut en son nom et pour son compte les présentes et en devient le titulaire, pour ses besoins professionnels.
- **Équipement** : matériel spécifique, compatible avec le Réseau et les Services de l'Offre, indispensable à l'utilisation des Services de l'Offre.
- **Fibre** : support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques à très grand débit.
- **Identifiant** : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter à certains Services de l'Offre. Les Identifiants comprennent notamment l'Identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.
- **IP** : (Internet Protocol) protocole de routage utilisé dans le réseau Internet.
- **Ligne téléphonique par Internet** : ligne fixe utilisant le réseau Internet dite ligne VoIP ou ligne utilisateur.
- **Livebox pro** : passerelle multi-services permettant d'accéder au Service d'Orange.
- **L'Offre** : offre «Swag» proposée dans le cadre d'une expérimentation.
- **Réseau** : ensemble des réseaux publics de télécommunications et/ou normes de télécommunications disponibles chez orange.
- **Réseau Wifi privé d'Orange** : désigne le réseau personnel du Client, émis par les Livebox Orange. Parmi la liste des réseaux Wifi visibles dans les paramètres de connexion Wifi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau (par exemple : livebox-1234) et par un cadenas fermé (protection par clé). Ce réseau est totalement dissocié du réseau Wifi public d'Orange et nécessite une authentification obligatoire de l'équipement (clé de sécurité).
- **Réseau Wifi public d'Orange** : désigne le réseau formé par l'ensemble des hotspots Orange situés en France métropolitaine. Parmi la liste des réseaux Wifi visible dans les paramètres de connexion Wifi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau «Orange». Il est accessible à tout utilisateur depuis n'importe quel appareil compatible Wifi (ordinateur, tablette, téléphone mobile...), en nomadisme (lieu de vacances, en déplacement...). Ce réseau est totalement dissocié du Réseau Wifi privé d'Orange et nécessite une authentification du Client.  
Le Réseau Wifi public d'Orange est constitué :
  - des zones couvertes par les Livebox Orange, situées en France métropolitaine, dont le Client propriétaire a activé le mode « Wifi partagé » pour la Livebox et/ou le mode « Wifi accès visiteur » pour la Livebox pro ;
  - des établissements publics accueillant des visiteurs avec lesquels Orange a signé des accords commerciaux. Orange ne s'engage aucunement sur la zone couverte par son Réseau Wifi public d'Orange, celle-ci pouvant évoluer à tout moment sans préavis. Liste détaillée sur <http://www.wifi.orange-business.com>.
- **Service Clients Orange** : accueil téléphonique Orange accessible au 3901 (Service gratuit + prix appel). Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.
- **Service(s) ou Service(s) de l'Offre** : l'ensemble des services fournis par Orange dans l'Offre
- **Utilisateur(s)** : personne physique majeure ayant la jouissance d'un ou de plusieurs Services de l'Offre (ligne téléphonique, accès Internet...) confiés par le Client, sans être titulaire du présent contrat.

## ARTICLE 1. CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES

Le présent contrat se compose, des présentes Conditions Générales, de la Fiche tarifaire et des Conditions Générales d'Utilisation ou Conditions Spécifiques qui peuvent être visées dans les présentes (disponibles auprès du Service Clients).

## ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles Orange met à la disposition du Client l'Offre.

## ARTICLE 3. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

Le Client souscrit l'Offre à des fins professionnelles.

A ce titre, le Client doit justifier d'une immatriculation ou déclaration au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Répertoire des Métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901.

Le Client devra fournir à Orange les documents justificatifs.

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

## ARTICLE 4. CONDITIONS DE PARTICIPATION A L'EXPERIMENTATION

Pour participer à l'expérimentation, le Client doit :

- Etre domicilié dans une zone éligible à la Fibre en Ile-de-France (hors département des Yvelines et de la Seine et Marne) ou dans la ville de Caen.
- Etre déjà Client d'une des offres Orange suivantes : Internet Pro pour Ligne Fixe classique, Internet pro Fibre ou La Fibre Pro, Internet Pro sans Ligne fixe classique, Optimale pro Office et ne plus être engagé sur cette offre.
- Ne pas avoir déjà souscrit l'une des options suivantes : Débit fibre plus, TV d'Orange, Santé, Airbox confort pro, Médiaplix. Ces options ne sont pas compatibles avec l'Offre.

## ARTICLE 5. CONTENU DE L'OFFRE

### 5.1 Le service d'accès à Internet

#### 5.1.1 Le service d'accès à Internet – les services inclus

- **L'accès au réseau Internet**  
**Technologie** : Fibre

**Débit** : Dans le cadre de l'Offre, le Client dispose d'un débit pouvant aller, avec un équipement compatible, jusqu'à 200 Mbit/s en débit descendant et jusqu'à 200 Mbit/s en débit remontant. Il est entendu par débit descendant la capacité de débit depuis le réseau Internet vers le Client. Il est entendu par débit remontant la capacité de débit depuis le Client vers le réseau Internet.

#### **Utilisation abusive**

Constitue une utilisation abusive du Service toute utilisation ayant pour conséquence de mettre en péril l'intégrité du réseau ou de perturber les usages normaux des autres Clients du Service.

Un usage abusif est caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur le service.

Orange, dès lors qu'elle a connaissance d'un comportement abusif du Client se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres Clients et d'éviter toute perturbation sur le Service.

Par dérogation à l'article 19 « Suspension/Résiliations » dans les cas énoncés ci-dessus, Orange se réserve le droit de suspendre, sans indemnité, l'ensemble des Services de l'Offre après l'envoi préalable d'un courriel, à l'adresse de messagerie électronique principale telle que définie aux présentes, de mise en demeure restée sans effet sous quarante-huit (48) heures.

Cette suspension sera effective jusqu'à la date de facturation suivante. En cas de réitération d'une utilisation

abusive, après la première mise en demeure adressée par mail, Orange pourra résilier de plein droit sans nouvelle mise en demeure l'intégralité des Services de l'Offre, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

- **Le service de messagerie**

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

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

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à l'Offre constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client.

La création des boîtes aux lettres secondaires s'effectue depuis la boîte aux lettres principale.

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

- **L'accès au Réseau Wifi public d'Orange**

Dans le cadre de son Offre, le Client pourra accéder, sans frais supplémentaires, au Réseau Wifi public d'Orange en utilisant n'importe quel appareil compatible (ordinateur, tablette, téléphone mobile...), sous réserve de respecter les conditions d'accès et d'utilisation.

#### **Conditions d'accès et d'utilisation**

Afin d'accéder au Réseau Wifi public d'Orange en mode nomadisme, le Client devra :

- activer le Wifi de son appareil ;
- sélectionner le nom du réseau Wifi « Orange » parmi la liste des réseaux Wifi à portée. Cette liste est visible dans les paramètres de connexion Wifi de l'appareil utilisé ;
- lancer le navigateur Internet, la page d'accueil Wifi d'Orange s'affichera automatiquement ;
- saisir impérativement les identifiants d'une de ses boîtes aux lettres électroniques de la Messagerie pro (une adresse de messagerie Orange et le mot de passe associé - exemple : prénom.nom@orange.fr), dans la zone de connexion au réseau Wifi d'Orange.

Dans le cadre de son Offre, le Client peut disposer de plusieurs boîtes aux lettres de messagerie pro. La connexion au Réseau Wifi public d'Orange est possible avec les identifiants de chaque boîte aux lettres, sous réserve d'une seule connexion à la fois.

En cas de non-respect des présentes, Orange pourra suspendre et/ou résilier tout ou partie de l'Offre dans les conditions énoncées aux articles « Suspension/ Résiliation ».

#### **Qualité de service, sécurité et confidentialité des données**

Orange n'est pas en mesure de garantir le respect d'une quelconque qualité de service lorsque le Client se connecte à Internet via le Réseau Wifi public d'Orange.

Le Client ou l'utilisateur du Réseau Wifi public d'Orange reconnaît être informé que le niveau de protection des données transmises par voie radio est variable en fonction de son profil de configuration (équipement utilisé, logiciels de sécurité installés...) et que ce niveau est susceptible de varier en fonction des paliers de fonctionnalités introduits par Orange.

Les communications effectuées via le Réseau Wifi public d'Orange présentent en principe le même niveau de sécurité que les communications Internet Standard.

Orange ne répond pas du fonctionnement de logiciels tiers de sécurité, que le Client ou l'utilisateur pourrait installer de lui-même pour augmenter son niveau de sécurité sur ses équipements.

Une protection absolue contre les intrusions ou les écoutes passives sur Internet ne peut être garantie (en raison de l'état de l'art). Orange décline toute responsabilité concernant de tels événements.

Le Client ou l'utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature (code de carte de crédit...) qu'il souhaite échanger sur le

réseau Internet doivent faire l'objet d'une vigilance particulière.

Le Client ou l'utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

### Responsabilité

Il est rappelé que les Identifiants sont personnels et confidentiels et qu'ils ne peuvent être divulgués sous quelque forme que ce soit. En cas de perte ou vol, Orange devra en être informée dans les meilleurs délais afin qu'elle puisse les annuler. Toute utilisation effectuée à partir des Identifiants du Client sera réputée être faite par le Client lui-même. Le Client sera seul responsable de l'usage du Réseau Wifi public d'Orange effectué via ses Identifiants.

Les Utilisateurs se connectant au Réseau Wifi public d'Orange à travers l'accès du Client sont responsables de leur propre usage.

### Cookies

Il peut arriver que certains fichiers, appelés « cookies », soient enregistrés sur l'ordinateur du Client lorsque ce dernier utilise le Réseau Wifi public d'Orange. Ces fichiers facilitent la navigation pour le Client et permettent à Orange d'offrir une meilleure qualité de service. En effet, les cookies mémorisent les données du Client pour que ce dernier n'ait pas à les saisir à nouveau lors de ses visites ultérieures. Le Client a la faculté de les neutraliser ou de les supprimer de son disque dur. L'attention du Client est attirée toutefois sur le fait que certains services proposés à travers la fonctionnalité ne seront pas accessibles ou ne le seront que partiellement s'il refuse les cookies. Si le Client souhaite être systématiquement informé de l'installation d'un cookie (via message d'avertissement) ou empêcher l'enregistrement d'un tel fichier, il lui suffit de configurer son navigateur Internet en conséquence.

- **Les services Tiers**

Dans le cadre de l'Offre, le Client pourra accéder, après activation, à des services de tiers (Sugar Sync, Xambox, Polaris). Le Client devra préalablement accepter les conditions contractuelles propres à chacun de ces services.

#### 5.1.2 Le service d'accès à Internet – les services inclus sur demande

- Le nom de domaine pro, sous réserve d'activation.
- L'Adresse IP fixe', activée sur demande du Client.  
L'IP fixe est une adresse IP qui ne change pas de valeur à chaque connexion.

#### 5.2 Téléphone par internet

- **L'option ligne utilisateur**

Le Client pourra souscrire de une (1) à vingt (20) Lignes téléphoniques par Internet. L'Offre nécessite la souscription d'au moins 1 (une) Ligne téléphonique par Internet.

Le Client se verra attribuer un numéro géographiques (numéros à dix (10) chiffres géographiques de type 01..., 02...) pour chaque ligne souscrite, s'il s'agit d'une nouvelle installation.

Le Client pourra demander le maintien de ses numéros géographiques s'il en disposait déjà.

**Le Client ne pourra pas porter sur l'Offre des numéros non géographiques (numéros de type 09 ...).**

Les numéros de téléphone attribués par Orange sont incessibles sous quelque forme que ce soit par le Client. Les numéros sont personnels et ne peuvent être cédés à titre gratuit ou payant.

Le ou les numéro(s) de téléphone attribué(s) dans le cadre du service de téléphone par Internet, n'est ou ne sont pas attribué(s) de manière définitive au Client ; Orange peut, pour des raisons réglementaires, le (les) modifier sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

- **L'accès aux fonctions de standard téléphonique**

Le Client peut disposer des fonctionnalités suivantes :

- Journal d'appels ;
- Messagerie vocale ;

- Annuaire d'entreprise : téléchargement d'un annuaire d'entreprise commun, accessible par tous les utilisateurs ;
- Interception d'appel ;
- Numéros abrégés : une numérotation privée pour l'entreprise, permettant de joindre une ligne utilisateur via un n° court à 5 (cinq) chiffres ;
- Renvois d'appels programmables ;
- Transfert d'appels ;
- Rappel du dernier appelant ;
- Mise en attente d'un second appel/va et vient ;
- Conférence à 3 ;
- Affichage de l'identité de l'appelant ;
- Mise en secret de l'identité en appel ;
- Message d'accueil/d'attente ;

- **Le forfait de communications**

Le forfait proposé dans l'Offre inclut :

- Les appels illimités vers les numéros fixes en France métropolitaine et de plus de 100 destinations ;
- Les appels illimités vers les numéros mobiles de métropole et de plus de 100 destinations.

La Liste des destinations est disponible sur la Fiche tarifaire de l'Offre.

Le forfait de communication est partagé entre l'ensemble des lignes souscrites.

**Les appels vers des destinations non incluses dans le forfait sont bloqués.**

**L'Offre est proposée dans le cadre d'une expérimentation** ; le Client accepte les limitations listées ci-dessous.

Les communications téléphoniques ne sont pas possibles :

- vers des destinations non incluses (liste des destinations disponible dans la Fiche tarifaire)
- vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique
- vers les numéros IP à tarification spécifique dont la liste est disponible auprès du Service Clients
- si elles sont passées avec les cartes Orange

- **Les messages personnalisés**

Les messages personnalisés permettent au Client de disposer de trois (3) messages (accueil, attente et messagerie vocale).

Ces messages sont activables à partir de l'Espace web Swag.

En cas de perte ou détérioration d'un des messages, le Client est tenu de réenregistrer lui-même son message. Orange ne pourra lui transmettre copie des messages qu'il avait activés.

Il est rappelé que le Client qui souhaite diffuser une œuvre musicale dans ses messages est tenu d'obtenir une autorisation préalable et de payer les droits résultant de cette utilisation auprès des organismes compétents. En cas de non-respect par le Client de ces obligations, Orange ne saurait voir sa responsabilité engagée.

- **L'option Poste téléphonique fixe**

Le client peut décider d'associer un équipement de type téléphone fixe à chaque ligne utilisateur.

Seuls les téléphones fixes proposés avec l'Offre sont compatibles et utilisables.

**L'association d'un téléphone fixe à une ligne utilisateur n'est possible qu'au moment de la souscription de la ligne utilisateur.**

- **L'option collaboration**

Si le Client souscrit l'option collaboration, il peut disposer des fonctionnalités supplémentaires suivantes :

- Conférence téléphonique : un pont de conférence téléphonique dédié et disponible pour chaque ligne utilisateur ;
- Conférence vidéo : permet de faire des appels vidéo avec 1 à 5 contacts, avec l'application Connect Pro ;
- Messagerie instantanée
- Partage d'écran
- Envoi de fichiers

**Seule la fonction de conférence téléphonique est utilisable avec des interlocuteurs n'étant pas utilisateur d'une des Lignes téléphoniques souscrites.**

### 5.3 Annuaire

#### **L'inscription dans la base de données**

À la souscription des présentes, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés d'Orange au service de téléphonie fixe. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ce droit en contactant le Service Clients.

#### **Inscription avec une catégorie professionnelle**

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

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

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut, sous sa responsabilité, demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des Utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord express et préalable de l'Utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs mentionnés au présent article.

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

## ARTICLE 6. EQUIPEMENTS ET APPLICATIONS

### 6.1 Descriptif

Pour bénéficier des Services, certains équipements, loués ou mis à disposition par Orange, sont indispensables entre le réseau et les terminaux du Client.

Dans le cas où le Client raccorderait des équipements non mis à disposition par Orange pour utiliser tout ou partie du Service et de l'Offre, celle-ci se dégage de toute responsabilité.

Orange sera en droit de facturer au Client, pour chaque poste, toutes les communications émises via les téléphones fixes non mis à disposition par Orange hors forfait selon la grille des tarifs de communications en vigueur.

### 6.1.1 Equipement loué

- **La Livebox**  
Passerelle multi-services, la Livebox permet d'accéder à tout ou partie des Services Orange.  
Si le Client ne dispose pas de la version V3 ou suivantes de la Livebox, une nouvelle Livebox lui sera envoyée en point relais.

La Livebox est proposée à la location au tarif indiqué dans la Fiche tarifaire.

### 6.1.2 Equipements mis à disposition

- **Le boîtier Fibre Optique (ONT)**
- **Le(s) téléphone(s)**  
Pour utiliser le Service, le Client peut, s'il le souhaite, associer en option un Poste téléphone fixe à une ligne utilisateur. Cette association n'est possible qu'au moment de la souscription de la ligne utilisateur.  
Les téléphones, pré-paramétrés, ne sont utilisables que pour les lignes auxquelles ils sont associés.  
Seuls les téléphones proposés par Orange sont utilisables avec l'Offre.
- **Le(s) Liveplug(s)**  
Si la configuration du local du Client le nécessite, des Liveplugs pourront être nécessaires pour réaliser l'installation de l'Offre.

### 6.1.3 L'application Connect pro

L'application Connect pro permet au Client d'accéder à certains Services de l'Offre depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur compatibles.

L'utilisation de l'application est réservée aux Clients Orange ayant souscrit l'Offre.

Les identifiants utilisateur de Swag permettent de se connecter sur l'Espace web Swag ainsi que sur l'application Connect Pro. L'application Connect Pro peut être téléchargée sur de multiples équipements mais, chaque utilisateur ne peut se connecter que sur 5 équipements en simultanés.

- **Application pour mobile ou tablette**  
Téléchargement : Les applications pour smartphone ou tablette sont disponibles et téléchargeables sur les plateformes de téléchargement Android et Apple.

Systemes d'exploitation compatibles : Android (à partir de la version 4) et iOS (à partir de la version 7)

- **Application pour ordinateur**  
Téléchargement : L'application pour ordinateur est disponible et téléchargeable depuis l'Espace web Swag.

Systemes d'exploitation compatibles :

- Windows - à partir de la version Windows 7
- Mac - à partir de la version 10.8

### 6.1.4 L'Espace web Swag

L'Espace web Swag est une interface web qui permet au Client de personnaliser sa téléphonie. Cet espace est accessible avec des codes d'accès, via l'url : <https://swag.pro.orange.fr>

Navigateur Internet compatibles : Internet Explorer, Google Chrome et Firefox dernières versions disponibles.

## 6.2 Equipements : propriété, pannes et restitution

### 6.2.1 Propriété

Les Équipements restent la propriété d'Orange ; ils ne peuvent être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client.

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

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

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

#### Logiciels open source

La Livebox Pro se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme par exemple le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL). Le Client peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site web <http://www.opensource.orange.com>. Pour chaque version d'un logiciel concerné, le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox Pro. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web <http://www.opensource.orange.com>, le Client devra préalablement prendre connaissance de la licence associée et en accepter les termes et conditions. En outre, le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

### 6.2.2 Restitution

En cas de résiliation des présentes ou de modification de la fourniture de l'Offre et/ ou de ses options impliquant un changement de Livebox Pro, le Client est tenu de restituer les Équipements mis à sa disposition en bon état de fonctionnement et complets.

La restitution du boîtier fibre optique devra être réalisée avec le cordon qui le relie à la prise optique, le Client devra donc préalablement déconnecter son cordon de cette prise.

Le Client restitue les Équipements par voie postale. Orange fournira par courrier au Client un bon prépayé.

A réception des Équipements, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution indiquant les éventuelles réserves sur l'état des Équipements.

En cas de restitution desdits Équipements en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet le Client sera redevable et facturé des frais dont les montants sont détaillés sur la Fiche tarifaire.

Conformément à l'autorisation de prélèvement signée par le Client, ce dernier est informé et accepte qu'Orange utilise ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

## ARTICLE 7. INSTALLATION et MISE EN SERVICE

### 7.1 Raccordement des locaux du Client

Sous réserve de la pose effective de la fibre optique dans les parties communes dans l'hypothèse d'une copropriété, Orange procédera au raccordement du Client jusque dans ses locaux.

Si ce raccordement est impossible pour des raisons techniques, le Client et Orange conviennent que le présent contrat sera résilié de plein droit sans autre formalité et sans qu'aucun frais ne puisse être mis à la charge de l'une ou de l'autre partie.

## 7.2 Prestation d'installation

La prestation d'installation (ci-après la « Prestation ») est incluse dans l'Offre.

### 7.2.1 Prestation d'installation – modalités

- Si le Client souscrit à moins de 4 (quatre) Postes téléphoniques fixes, la Prestation est facultative. Le Client indiquera à Orange s'il souhaite en bénéficier au moment de la souscription.
- Si le Client souscrit à plus de 3 (trois) Postes téléphoniques fixes, la Prestation est obligatoire. Orange contactera alors le Client pour prendre un rendez-vous et fixer une date d'installation. La Prestation sera réalisée pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures.

Le Client (ou un représentant légal dûment habilité) s'engage à être présent lors de l'installation afin que le technicien puisse paramétrer ses accès. Le Client s'engage en outre à permettre l'accès à ses locaux à Orange ou à toute personne mandatée par elle pour effectuer la Prestation.

En cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, une pénalité d'un montant correspondant au prix d'un déplacement sera facturée au Client. Le montant de cette pénalité figure au Catalogue des Prix d'Orange.

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

Le(s) Terminal(aux) du Client déjà installé(s) doit (doivent), le cas échéant, présenter une configuration matérielle et logicielle conforme aux recommandations du constructeur et/ou du fournisseur. Le Client s'assure que l'environnement dans lequel est (sont) installé(s) le(s) Terminal(aux) est conforme aux recommandations du constructeur.

Le Client s'assure que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur. Par ailleurs, le Client s'assure, préalablement à l'intervention d'Orange, que son (ses) Terminal(aux) satisfait (satisfont), en termes de caractéristiques techniques, de configuration, de paramétrage, de logiciels et d'applications nécessaires, aux conditions mentionnées aux présentes.

Le Client accepte les conséquences que peut avoir l'intervention d'Orange sur l'étendue de la garantie ou du service après-vente dont il bénéficie de la part du constructeur/fournisseur du (des) Terminal(aux) et particulièrement de son poste informatique.

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

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

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

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

### 7.2.2 Prestation d'installation – contenu

La prestation d'installation inclut :

- Le raccordement de la Livebox pro et son paramétrage ;
- Le paramétrage des postes informatiques (jusqu'à 4 ordinateurs) ;
- Le paramétrage du (des) téléphone(s) fixe(s) ;
- Le paramétrage du standard téléphonique ;
- Le paramétrage des messages personnalisés

La prestation n'inclut pas :

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

### 7.2.3 Mise en service

La date de mise en service correspond à la date d'activation des lignes téléphoniques de l'Offre.

## ARTICLE 8. SAV PRO GARANTI

En cas de panne, Orange met en œuvre les moyens nécessaires pour résoudre l'incident lors de l'appel du Client au Service Clients Orange.

Si le problème ne peut être résolu par téléphone, Orange, pour répondre rapidement aux besoins du Client, met en œuvre les moyens nécessaires afin de proposer au Client une solution adaptée au dysfonctionnement identifié. Le Client est informé que si la panne n'est pas directement imputable à Orange, un déplacement et/ou une intervention peut lui être facturé selon les tarifs en vigueur disponibles en contactant le Service Clients ou auprès de son interlocuteur commercial habituel.

### 8.1 En cas de panne du service internet ou du service de téléphonie par internet

#### Une assistance sur site 8h

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine que le service Internet et/ou le service de téléphonie par Internet délivré(s) en France métropolitaine est (sont) totalement interrompu(s) aux interfaces de sortie de la Livebox pro, et que le défaut se situe sur la partie privative du Client au-delà du Point de terminaison, Orange peut proposer une intervention sur site au Client.

L'assistance sur site ne peut être proposée qu'après une assistance à distance infructueuse dont le diagnostic établit qu'une intervention chez le Client permettrait la réparation du dysfonctionnement.

Orange s'engage à prendre un rendez-vous sur site dans un délai de 8 heures ouvrables (du lundi au samedi de 8h à 18h hors jours fériés) qui suivent l'enregistrement de la signalisation justifiant de la nécessité d'une intervention sur site au service d'assistance technique Orange ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Le décompte du délai est suspendu entre le samedi 18h et le lundi 8h, et les veilles de jour férié à partir de 18h jusqu'au jour non chômé suivant 8h.

En cas de non-respect du délai susmentionné, Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire correspondant à un (1) mois d'abonnement (hors options)

Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son Service clients dans un délai d'un mois à compter du 1<sup>er</sup> jour de retard constaté. De convention expresse, cette pénalité constitue pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi et exclut toute autre réclamation en dommages et intérêts. Cette indemnité n'est pas due si le non-respect du délai n'est pas exclusivement imputable à Orange, notamment, dans les cas où il résulte de défaillances imputables au Client, à des tiers et/ou à un cas de force

majeure.

La présente intervention ne couvre pas les éventuels travaux sur la desserte interne du Client ainsi que les dysfonctionnements ou pannes de câblage, et ne comprend pas l'échange de la Livebox pro. Lors de cette intervention, Orange diagnostique et répare, le cas échéant, les divers branchements nécessaires à l'installation, le paramétrage de la Livebox pro.

Le Client reconnaît et accepte qu'un déplacement lui sera facturé dans les cas suivants :

- en cas d'absence du Client au rendez-vous fixé avec Orange ;
- lorsqu'Orange démontre que le dysfonctionnement provient d'un produit non fourni par Orange (notamment le poste de travail) ;
- si le Client refuse l'intervention du technicien Orange.  
Le déplacement est alors facturé dans les conditions prévues au Catalogue des Prix Orange en vigueur.

Avant toute intervention, le Client garantit à Orange d'avoir procédé à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble de ses données, logiciels et autres, et reconnaît en tout état de cause qu'Orange ne saurait être tenue pour responsable des conséquences sur ses données en l'absence de sauvegarde.

Cette garantie ne peut être activée pour une offre en cours d'activation, de déménagement et dans les deux (2) jours suivant une migration sans changement de site.

### **Continuité de service pour les lignes de téléphone par internet**

En cas de panne de la Téléphonie IP, si les causes à l'origine du dérangement ou du dysfonctionnement le permettent, Orange propose un service de renvoi automatique de tous les appels entrants vers un numéro renseigné par le Client dans l'Espace web Swag.

L'activation de la continuité de service en cas de panne ainsi que la partie des communications reroutées sont facturées au Client au tarif indiqué au Catalogue des Prix Orange en vigueur. Dans ce cas, le Client bénéficie des options tarifaires auxquelles il a éventuellement souscrit et ce dans les limites et les règles de priorité fixées au Catalogue des Prix Orange. En cas de présélection (appel par appel ou permanente), les communications transférées seront acheminées par l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.

Sur réclamation d'un Client destinataire des appels transférés, Orange se réserve le droit de désactiver le service d'office et sans préavis, ce que le Client accepte expressément.

### **8.2 En cas de panne des Equipements fournis par Orange**

En cas de panne, les Équipements loués ou mis à disposition par Orange seront échangés sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement.

Après diagnostic par téléphone effectué auprès de l'assistance technique Orange, lorsque le technicien d'assistance par téléphone détermine qu'il s'agit d'une panne de la Livebox ou d'un des Equipements loués et que celui-ci doit être échangé, le Client a la possibilité de bénéficier de la livraison sur site (uniquement en France continentale : France métropolitaine hors îles) de la Livebox ou de l'Équipement de rechange.

- Le lendemain matin (plage 8h-13h, hors week-end et jours fériés) pour toute signalisation à l'assistance technique effectuée avant 14h du lundi au vendredi (hors jours fériés).
- Pour une signalisation effectuée après 14h du lundi au vendredi (hors jours fériés), la livraison intervient le surlendemain matin (plage 8h-13h, hors week-end et jours fériés).
- Pour une signalisation le samedi, la livraison intervient le mardi matin (plage 8h-13h, hors jours fériés).

Dans tous les cas, le Client doit renvoyer la Livebox ou l'Équipement défectueux. En cas de restitution de la Livebox ou des Équipements incomplets et/ou endommagés, le Client sera facturé d'une somme forfaitaire dont le montant est précisé sur la Fiche tarifaire.

Le Client pourra solliciter l'assistance technique par téléphone pour procéder à la réinstallation de sa Livebox ou de ses Equipements.

#### **ARTICLE 9. SERVICE CLIENTS PRO**

Orange met à la disposition du Client :

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

#### **ARTICLE 10 . UTILISATION DES CODES CONFIDENTIELS D'ACCES**

L'ensemble des éléments permettant au Client et aux Utilisateurs de s'identifier et de se connecter au Service est personnel et confidentiel.

Il appartient donc au Client et aux Utilisateurs de les conserver secrets et de ne pas les divulguer.

En cas de perte, de fraude ou de vol d'un des Identifiants, le Client en informera immédiatement Orange par tout moyen. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone, dès l'information faite par le Client de leur perte ou de leur vol, et après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Ainsi aucune suspension de service ne sera subie par le Client. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier. Dès l'attribution des nouveaux Identifiants, toute nouvelle utilisation effectuée à partir d'un des Identifiants du Client sera réputée être faite par le Client lui-même.

En cas d'utilisation simultanée des Identifiants, Orange se réserve le droit de suspendre, sans préavis le service, sauf dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes identifiants.

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

#### **Les identifiants du Service Swag**

Les identifiants du Service Swag sont transmis au Client par email. Le Client et les Utilisateurs peuvent à tout moment procéder à une modification de mot de passe via l'Espace web Swag : <https://swag.pro.orange.fr>. Les Utilisateurs peuvent également modifier leur mot de passe via l'application Connect Pro.

#### **ARTICLE 11. OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIERS ÉLECTRONIQUES**

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à l'Offre constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client.

Orange peut envoyer au Client sur cette adresse électronique principale des informations relatives à l'utilisation de son service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique...). Par conséquent, le Client est tenu de consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par Orange.

Ainsi le Client accepte expressément que toute demande formulée par Orange par courrier électronique à cette adresse principale lui soit opposable et que la preuve du consentement du Client relatif auxdites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information d'Orange. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par Orange, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

En outre, les parties conviennent que les informations échangées par courriers électroniques dans le cadre des

présentes auront la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à ce qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables.

#### **ARTICLE 12. DURÉE DE L'EXPERIMENTATION**

L'Expérimentation Swag se tiendra du 1<sup>er</sup> novembre 2017 jusqu'au 4 avril 2018.

L'Expérimentation pourra être prolongée au-delà de cette date. Cette prolongation devra faire l'objet d'un accord du Client.

A l'issue de l'Expérimentation, le Client pourra souscrire, si Orange décidait de la généraliser, la nouvelle offre.

#### **ARTICLE 13. PRIX**

L'Offre donne lieu au versement par le Client d'un montant forfaitaire mensuel payable d'avance (terme à échoir) qui prend effet à compter de la mise en service de l'Offre (art 7.2.3) et dont le montant est précisé sur la Fiche tarifaire en vigueur.

Lorsque l'Offre est mise en service en cours de période de facturation, le prix est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de mise en service de l'Offre par Orange et la date de fin de la période de facturation en cours.

#### **ARTICLE 14. FACTURATION**

Orange édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement. Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client.

Orange pourra imputer les communications du mois en cours qui n'ont pas pu être facturées pour des raisons techniques sur la facture du ou des mois suivant(s) le mois en cours.

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

Toute demande de délivrance de duplicata de factures par le Client sera facturée par Orange au tarif indiqué par le Service Clients Orange.

#### **ARTICLE 15. CONDITIONS DE PAIEMENT**

##### **Délai de paiement**

Le paiement devra parvenir à Orange dans un délai de dix (10) jours après l'émission de la facture pour une période mensuelle.

##### **Retard de paiement**

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal (art. L. 441-6 code de commerce). Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture.

En outre, Orange se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes sans indemnité si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre des présentes et après mise en demeure de régulariser restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours.

Les sommes relatives à la période contractuelle d'abonnement en cours restent dues. Le Client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à Orange du fait de l'interruption de l'accès au service suite

à un incident de paiement.

### **Avance sur consommation**

Une avance sur consommation (facture intercalaire) peut être demandée au client pour toute hausse exceptionnelle de la consommation ou hors forfait entre deux périodes de facturation.

Orange peut procéder à la suspension du Service dans l'attente du règlement de cette facture intercalaire. Le paiement entraîne le rétablissement du Service.

La facture intercalaire viendra en déduction des sommes dues et à venir.

### **Tiers payeur**

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

## **ARTICLE 16. RESPONSABILITÉS**

### **16.1 Responsabilité du Client et/ou des Utilisateurs**

- Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent contrat sans accord préalable et écrit d'Orange.
- Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment ses nom, prénom, adresse postale). Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

Depuis une ligne utilisateur, les appels vers les numéros d'urgence (15, 17, 18, 112, ...) doivent être effectués exclusivement depuis :

- un Poste téléphonique fixe connecté à la Livebox de l'Offre
- l'application Connect Pro installée sur un poste de travail connecté à la Livebox de l'Offre
- l'application Connect Pro installée sur un Smartphone

Le Client s'engage à informer les Utilisateurs de cette restriction.

- Le Client s'engage à informer Orange de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse ou de ses références bancaires.
- Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation des Services de l'Offre.
- Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données, ses différents codes et/ou Identifiants et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet, ou de piratage venant d'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou Identifiant à un tiers.
- Le Client s'engage à utiliser les Services de l'Offre conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé.

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

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux des services en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;

- la cession ou la revente, totale ou partielle des Services de l'Offre ;
- l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu ;
- l'utilisation des Services de l'Offre à des fins autres que pour ses besoins propres (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures à l'entreprise) ;
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies ;
- l'envoi en masse de messages ou de communications, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- l'utilisation des Services de l'Offre à des fins contraires aux lois, règlements, à l'Ordre Public et aux bonnes mœurs ;
- le non-respect de l'article concernant les services illimités (ci-dessous).

#### **Accès Internet :**

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du service d'accès à Internet, et en particulier reconnaît :

- qu'Orange n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit Orange contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils d'Orange. Orange, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. Orange propose à ses Clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques et des conditions d'utilisation disponibles sur orangepro.fr
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels ;
- que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au service Internet et à tout service interconnecté ;
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

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

#### **Services illimités :**

Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'ils utilisent des services illimités (appels, mail to fax, SMS, Internet...) et ce afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder au Réseau dans des conditions optimales.

Le comportement « raisonnable » s'entend, au niveau des communications illimitées voix et Internet, par un maximum de 500 destinataires par mois de facturation.

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou de non-respect d'un comportement raisonnable, sauf exception telle que précisée au paragraphe ci-dessous, Orange se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le contrat d'abonnement, conformément aux stipulations de l'article « Suspension/Résiliation » des présentes.

En cas d'utilisation des Communications illimitées à des fins de revente, Orange résiliera de plein droit et sans préavis le contrat d'abonnement du Client.

### **Obligation légale du Client contre le piratage :**

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

Le Client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L.336-3 du CPI.

En effet, lorsque la commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Si les recommandations restent sans effet, la commission HADOPI peut par l'intermédiaire d'Orange suspendre l'accès à Internet du Client.

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

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

### **Autres obligations :**

L'utilisation des Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (notamment réseau d'entreprise, usage domestique).

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

### **16.2 Responsabilité d'Orange**

- Orange est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche des Services de l'Offre. Le bon fonctionnement des Services de l'Offre ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'installation proposés au Client. Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des services de l'Offre sur le Réseau.
- Le Client est informé que l'utilisation des Services de l'Offre ne permet pas l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence lorsqu'il utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion Wifi Internet compatible (type Livebox). Le Client doit alors composer le 112.
- À l'exception de ceux dont elle est l'éditrice, Orange ne saurait être tenue responsable des services et contenus sur lesquels elle n'exerce aucun contrôle. Orange appelle l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles sur Internet.
- **La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :**
  - en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le service d'accès à Internet ;
  - non-respect des procédures d'installation ;
  - agissements du Client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle ;

- dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;  
en cas de renvois activés par le Client (et ce, quels que soient les destinataires). Il est donc de la responsabilité du Client de recueillir l'accord préalable des destinataires de ses renvois ;
- en ce qui concerne la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet ;
- en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
- en cas d'utilisation du service par le Client non-conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du service fourni par Orange ;
- en cas de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.

- Orange ne saurait en aucun cas être tenue responsable des conséquences du détournement des Services de l'Offre par le Client.

- Orange ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Clients à l'occasion de l'utilisation des Services de l'Offre. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange. On entend notamment par dommages indirects les pertes de chiffre d'affaires, les pertes de données et les préjudices commerciaux et financiers.

- Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit des services et des contenus fournis par des tiers, ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers. En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

- Si le Client utilisait des équipements non mis à disposition par Orange.

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

La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par incident, le montant facturé dans le cadre des présentes au titre des six (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, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé dans le cadre des présentes au titre des neuf (9) derniers mois.

Toutefois, lorsque la responsabilité d'Orange est engagée à la suite d'erreurs ou d'omissions dans ses listes d'abonnés relatives au service de téléphonie par internet qu'elle communique aux éditeurs d'annuaires ou de services de renseignements, le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au Client, tous préjudices confondus, est limité à 765 euros TTC par Client. La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée en cas d'erreurs ou d'omissions du Client dans la communication des listes d'abonnés à Orange.

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

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

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

#### **ARTICLE 17. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à :

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

accompagné de tout document justifiant de la qualité à agir du Client (pièce d'identité, extrait KBIS etc).

Orange pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

Orange se réserve également le droit :

- d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par Orange ;
- de communiquer ces données aux filiales du groupe Orange qui souhaitent promouvoir auprès du Client divers produits et services de communications électroniques du groupe.

Dans ces deux hypothèses, si la prospection commerciale est envisagée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

Orange est susceptible d'utiliser les données du Client à des fins statistiques et d'études ainsi que pour assurer la qualité et la sécurité des réseaux et services. Dans le cas où ces données seraient mises à disposition de partenaires aux mêmes fins, ces dernières seront préalablement anonymisées de manière irréversibles.

Le Client autorise Orange à utiliser d'une part les données relatives à sa consommation afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre à ses besoins, et d'autre part ses données d'usage afin d'améliorer le service dans le cadre de la gestion et l'exécution de son contrat.

S'agissant des données personnelles du Client telles que son SIRET, permettant notamment de déterminer l'activité principale, la taille de l'entreprise et son lieu d'établissement, ainsi que celles relatives au sexe, et à l'âge du représentant de l'entreprise, celui-ci est informé qu'après anonymisation, elles pourront être utilisées par Orange ou ses partenaires afin d'optimiser la pertinence d'offres et de publicités qui lui sont présentées. Le Client peut contrôler l'usage des données qui le concerne à des fins publicitaires à partir de la rubrique « cookies » du site [pro.orange.fr](http://pro.orange.fr) et à partir des interfaces dédiées pour les autres supports (applications ...).

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à Orange, pourront être transmises à des partenaires et sous-traitants.

Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

## ARTICLE 18. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

Orange peut être amenée à procéder à des modifications des tarifs, du contenu de l'offre ou des caractéristiques des services. Le Client sera informé de toute modification le concernant au plus tard huit (8) jours avant son entrée en vigueur. Les modifications sont applicables au contrat en cours d'exécution.

En cas de modification substantielle (notamment en cas de hausse des prix), le Client peut, par dérogation à l'article « Suspension/Résiliations » des présentes, résilier de plein droit les présentes Conditions Générales sans frais, sans pénalité et sans droit à dédommagement, dans un délai de deux mois à compter de l'information au Client de la modification.

## ARTICLE 19. SUSPENSION/RÉSILIATION DES CONDITIONS GENERALES

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

### 19.1 Suspension/Résiliation des Conditions Générales par Orange

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

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

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le Réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des Équipements du Réseau nécessaires à la fourniture des Services de l'Offre a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par Orange ;
- en cas d'utilisation inappropriée et/ou frauduleuse du Service.

Enfin, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit l'exécution des présentes, après mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre, sans indemnité et pour les cas suivants :

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

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

L'Offre ou les Services de l'Offre pourront être également suspendus dans les mêmes conditions si le Client manque à l'une de ses obligations prévues aux présentes Conditions Générales, et/ou aux Conditions Générales d'utilisation des Services de l'Offre.

Dans tous les cas visés par cet article, les redevances d'abonnement restent dues à Orange pendant la période

de suspension du service.

### **19.2 Résiliation des Conditions Générales par le Client**

Le Client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions Générales. La résiliation des présentes Conditions Générales doit être demandée par appel au Service Clients Orange.

**Dans ce cas, Orange proposera au Client de souscrire une offre fibre de son choix.**

En cas de résiliation en cours de mois de facturation, le prix de l'Offre prévu à l'article « Prix » des présentes Conditions Générales est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début du mois en cours et la date de fin de mise en service de l'Offre par Orange.

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Clients Orange.

### **19.3 Effets de la résiliation**

La résiliation des présentes Conditions Générales entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le Client.

En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'Offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'Offre par Orange.

La résiliation des présentes Conditions Générales entraîne la résiliation de l'ensemble des Services de l'Offre tels que définis à l'article « Contenu de l'Offre ».

Si l'une des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

## **ARTICLE 20. CAS DE FORCE MAJEURE**

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

## **ARTICLE 21. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Les présentes Conditions Spécifiques sont régies par la loi française. À défaut d'accord amiable, tout litige relatif aux Conditions Spécifiques sera soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce de Paris.