



Conditions Générales **Connect pro fibre**

Définitions

- **Adresse IP fixe** : L'IP fixe est une adresse IP qui ne change pas de valeur à chaque connexion.
- **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 «Connect Pro Fibre».
- **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 et ses annexes, 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 doit être domicilié en France métropolitaine et souscrire 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. À ce titre, le Client est informé que seul le titulaire du présent contrat ou une personne dûment habilitée par lui pourra opérer une modification sur le Contrat ; Orange se réserve le droit à tout moment de demander au titulaire du présent contrat de justifier de son identité ou, le cas échéant de l'habilitation, de la personne qui le représente.

ARTICLE 4. CONDITIONS DE FOURNITURE DE L'OFFRE

La souscription à l'offre est exclusivement réservée aux professionnels dont les locaux se situent dans une zone de couverture éligible à la Fibre.

Portabilité

En cas de changement d'opérateur, le Client reconnaît avoir donné mandat à Orange pour résilier dans les meilleurs délais auprès de l'opérateur concerné son offre impliquant les fréquences basses (ou « Bas Débit »). Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'un dégroupage total, le Client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Générales entraîne la résiliation de l'ensemble des services souscrits auprès de l'opérateur. Lorsque le présent mandat porte sur la résiliation d'une offre d'accès bas débit (abonnement au service téléphonique), le Client reconnaît avoir été informé que la souscription des présentes Conditions Générales entraîne la résiliation de son raccordement à l'opérateur concerné ainsi que l'acheminement de l'ensemble de ses communications par ce dernier.

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.

- 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.

5.2 Téléphonie par internet

• Téléphonie par internet - Description

Le Client se verra attribuer un numéro géographique (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.

- **Téléphonie par internet - Service inclus**

L'Offre inclus :

- Une Ligne téléphonique.
- 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 Connect Pro.

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.

- **Téléphonie par internet – Services optionnels**

Le Client pourra souscrire de une (1) à dix neuf (19) Lignes téléphoniques par Internet.

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 Multi-partage

Si le Client souscrit l'option Multi-partage, 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.

Téléphonie par internet - 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 ;

5.3 Forfaits de communication

- Appels illimités vers les fixes en France métropolitaine et de plus de 100 destinations depuis la Ligne téléphonique par Internet ;
- Forfait de communications mensuelles au choix depuis les Lignes de téléphone par Internet vers les numéros mobiles de métropole et de plus de 100 destinations, forfait partagé entre l'ensemble des lignes souscrites.

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

Les communications sont décomptées du forfait selon leur ordre chronologique d'émission. Les appels sont décomptés à la seconde dès la première seconde. En dehors et en dépassement du forfait, les communications sont facturées selon la grille tarifaire en vigueur.

Si le client n'a pas consommé son forfait de communications dans le mois alors le reliquat est reporté sur le mois suivant. Le forfait initial sera alors pris en compte en premier et ensuite le reliquat du mois précédant non consommé sera décompté. Si le reliquat n'est pas consommé courant du mois suivant, il sera alors perdu.

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.

Sont exclus du forfait d'appels :

- les appels 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 sur www.orangepro.fr ou auprès de l'interlocuteur commercial habituel ;
- les communications passées avec les cartes Orange ;

5.4 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.
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 l'option.

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.

Les Postes téléphones fixes doivent être branchés à la Livebox fournie dans le cadre de l'Offre. A défaut, Orange ne garantit pas le bon fonctionnement du service.

- **Le(s) Liveplug(s) et switch**

Si la configuration du local du Client le nécessite, des Liveplugs ou un ou plusieurs switches 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 Connect Pro permettent de se connecter sur l'Espace web Connect Pro 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 smartphone ou tablette**

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

Systèmes 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 Connect Pro.

Systèmes 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 Connect Pro

L'Espace web Connect Pro 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://connect.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 ou loués 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 oeuvre 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 oeuvre 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 1er 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 Connect Pro.

La sélection permanente d'appel, éventuellement mise en œuvre sur la ligne en dérangement, doit autoriser le transfert d'appel vers la ligne désignée par le Client pour recevoir les renvois d'appels.

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 pro 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 pro ou de l'Equipement 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 pro ou l'Equipement 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 Connect Pro

Le Client reçoit son identifiant par email et procède à la création de son mot de passe via l'Espace web Connect Pro : <https://connect.pro.orange.fr>.

C'est le Client qui procède à la création des identifiant utilisateurs Connect Pro via l'Espace web Connect Pro : <https://connect.pro.orange.fr>.

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 DU CONTRAT

Le contrat « Connect Pro fibre » est conclu au jour de l'acceptation de la proposition commerciale pour une durée indéterminée avec une période minimale d'abonnement de vingt-quatre (24) mois à compter de la date de souscription par le Client. Cette période minimale d'abonnement concerne l'abonnement à l'offre ainsi qu'aux Équipements loués.

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 indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement.

Le Client autorise expressément Orange à lui délivrer une facture sous format électronique certifiée. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur son espace Client. Le client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur l'adresse attribuée par Orange.

À défaut ou s'il n'est pas éligible à la facture sous format électronique, le client recevra sa facture sur support papier.

Les relevés de communications d'Orange constituent la preuve des opérations effectuées et la justification de la facturation des communications.

Sur la facture du Client, figure la consommation due au titre du mois de communications de l'Offre telle que définie à l'article « Contenu de l'Offre » des présentes Conditions Générales.

Le Client a la possibilité de recevoir une facture détaillée aux conditions prévues pour ce service. Sur la facture détaillée, les communications entrant dans le cadre de l'Offre sont détaillées.

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).

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 « 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.

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. 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 un (1) mois 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 18. 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.

18.1 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.

En cas de déménagement du Client, Orange pourra procéder au déménagement de l'Offre uniquement si celle-ci est encore commercialisée. Dans le cas contraire, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à une nouvelle offre adaptée

18.2 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 Client à Orange par écrit, par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

La résiliation sera effective le dernier jour du mois pendant lequel Orange réceptionnera le courrier de résiliation.

La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à Orange dudit courrier par les services postaux.

En cas de résiliation en cours de mois de facturation, le prix de l'Offre prévu à l'article « Conditions de Paiement » 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.

Dans le cas de résiliation anticipée de l'Offre pendant la période minimale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues.

Le Client peut résilier son Offre sans frais à tout moment pour motif légitime tel que :

- handicap physique incompatible avec l'utilisation de l'Offre ;
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire ;
- faillite, redressement judiciaire du Client ;
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, Orange facturera au Client des frais de mise en service sur le Service d'accès à Internet tels qu'indiqués au Catalogue des Prix d'Orange.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Clients d'Orange selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles en ligne à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/accueil-pro> ou fournies en points de vente.

18.3 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 19. 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 20. 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.

ANNEXE 1 - Portabilité des numéros fixes : conditions relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

- Numéro fixe : désigne un numéro géographique ou non géographique (hors numéro mobile), tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- Numéro fixe actif : désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client activé dans le réseau de l'Opérateur fixe, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'Opérateur fixe ou à la demande du Client.
- Numéro fixe en quarantaine : Numéro fixe inactif depuis moins de quarante jours calendaires.
- Numéro réservé : désigne un numéro fixe affecté au Client, pour lequel il a la possibilité de demander une activation ultérieure dans le réseau de son Opérateur fixe.
- Opérateur attributaire : désigne l'Opérateur fixe à qui a été attribué le Numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro fixe conformément aux décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- Opérateur donneur : désigne l'Opérateur fixe à partir duquel le Numéro fixe du Client est porté.
- Opérateur fixe : désigne l'Opérateur attributaire de Numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des Numéros fixes.
- Opérateur receveur : désigne l'Opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro fixe est porté.
- Portabilité ou conservation d'un numéro fixe : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur fixe, de conserver son Numéro fixe auprès de son nouvel Opérateur fixe. La portabilité peut être notamment entrante ou sortante.
- Portage du numéro : désigne l'opération par laquelle l'Opérateur donneur désactive le numéro fixe dans son système d'information, l'Opérateur receveur active le même numéro fixe dans son système d'information et l'Opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- Portabilité Partielle : désigne la possibilité offerte au Client auquel ont été affectés trois Numéros fixes ou plus de demander à l'Opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble desdits Numéros fixes selon les modalités prévues aux présentes.

ARTICLE 1. OBJET

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

Le Client dispose de la faculté de conserver son Numéro fixe affecté par son Opérateur fixe dans le cadre d'une Portabilité entrante ou sortante à la condition que le Numéro fixe objet de la demande du Client ne soit pas inactif depuis plus de quarante (40) jours chez l'Opérateur donneur au jour de la demande de Portabilité.

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

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

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

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

2.1 Mandat donné à Orange

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

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

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être un Numéro fixe actif au jour du portage, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage, et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de portage,
- en cas de Portabilité Partielle, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à Orange, les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez l'Opérateur donneur,

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

2.2 Motifs d'inéligibilité

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

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

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

- données incomplètes ou erronées : la demande de Portabilité du numéro doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, inactif depuis plus de quarante (40) jours calendaires au jour de la demande : la demande de portabilité doit notamment porter sur un Numéro fixe actif au jour du Portage du numéro, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de Portabilité déclarée éligible par l'Opérateur donneur.

2.2.3 En cas de refus par l'Opérateur donneur d'une demande de Portabilité du numéro pour l'un de ces motifs, ce dernier indique à Orange sur quel motif il fonde son refus. Orange en informe à son tour le Client dans les meilleurs délais, et, le cas échéant, l'informe également des moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la conservation du numéro fixe.

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

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

2.3 Processus de demande de Portabilité entrante

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

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

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

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

2.4 Date de Portage du numéro

2.4.1 Sous réserve de la disponibilité de l'accès et sans demande expresse du client, le Portage du numéro fixe intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à sept (7) jours ouvrables. Toutefois, sur demande du Client, ce délai pourra être supérieur selon l'offre souscrite. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité.

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

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

2.4.4 Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du Portage effectif du numéro fixe. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures lorsque le numéro objet de la demande est un numéro fixe actif le jour du portage chez l'opérateur donneur.

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

2.5 Annulation de la demande de Portabilité entrante auprès d'Orange

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

Dans le cas où le Client fait une portabilité entrante chez Orange et se rétracte sur son offre avant que son numéro fixe n'ait été effectivement porté, cette rétractation vaudra annulation de la portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. Dans le cas contraire, la rétractation sera bien prise en compte mais la Portabilité se poursuivra jusqu'à ce que le Portage soit effectif. Le numéro fixe sera alors placé en quarantaine chez Orange.

2.5.2 Orange accepte toute demande d'annulation de Portabilité entrante formulée par le Client auprès de son Service Clients au plus tard 2 jours ouvrables avant la date prévue du Portage du numéro fixe. Dans le cas où l'offre de service est associée à une offre d'accès sans date de livraison prévue au jour de la demande de Portabilité, Orange accepte, au minimum, les demandes d'annulation formulées jusqu'au lendemain de la demande et étudie toute demande qui lui est transmise tant que l'accès associé au service téléphonique n'est pas construit.

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

2.6 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas de retard de Portage d'un numéro fixe (notamment en cas d'incapacité du Client à émettre ou recevoir des communications au lendemain du Portage du numéro), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à

3,5 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'un (1) mois à compter du jour du Portage effectif du numéro fixe concerné. Cette pénalité ne s'appliquera pas si le retard de Portabilité résulte (a) d'une inéligibilité de la demande de Portabilité, (b) d'une demande de report du Portabilité émanant du Client, (c) d'une indisponibilité de l'accès, ou (d) d'un cas de force majeure tel que défini dans les Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

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

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

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

3.1 Accès aux informations préalables d'Orange

Pour les besoins de la Portabilité sortante, Orange fournit au Client :

- la liste des Numéros fixes qui ont été affectés au Client dans le cadre de son contrat ;
- la liste des services additionnels liés au service téléphonique.

À compter du 1^{er} juillet 2015, sur demande du Client faite depuis son Espace Client Professionnel, Orange pourra fournir également :

- la nature de l'accès support à la fourniture du service téléphonique pour ces numéros fixes ;
- les informations contractuelles relatives à ces numéros fixes : date de fin d'engagement, date de fin de contrat le cas échéant, délai de prévenance pour la dénonciation du contrat lorsqu'il existe ;
- les RIO fixes correspondant aux numéros fixes leur ayant été affectés par Orange.

3.2 Portabilité partielle sortante

- en cas de Portabilité Partielle sortante, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à l'Opérateur receveur les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez Orange ;
- le contrat avec Orange est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un portage.

3.3 Processus de demande de Portabilité sortante

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

3.4 Modification du Service

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

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

3.5 Conséquences du portage

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

3.5.2 En dehors des demandes de conservation partielle des numéros fixes du Client, le Portage du ou de la totalité des numéros du Client entraîne la résiliation concomitante du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la Date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

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

3.6 Informations relatives à la Portabilité

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

3.7 Responsabilité d'Orange

3.7.1 Orange demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et l'Opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'Opérateur receveur subordonne la Portabilité du numéro fixe affecté par Orange au Client.

3.7.2 La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'Opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher la Portabilité du numéro fixe.

3.8 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas d'abus de Portabilité (situation où le Client perd l'usage d'un numéro fixe souscrit auprès d'Orange à la suite d'une Portabilité qu'il n'a pas sollicitée), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 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'un (1) mois à compter du jour où l'abus a été constaté.

ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par Orange 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 ou par tout autre moyen indiqué par ce dernier, en justifiant de son identité.

ANNEXE 2 - Politique de protection des données personnelles

Orange s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs des sites pro.orange.fr, orange.fr et orange.com.

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

Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

- Orange traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat

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

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la commande
- Gérer le matériel
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le Service Après-Vente
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
- Traiter les résiliations
- Traiter les réclamations
- Gérer les communications écrites sortantes
- Recouvrer les factures
- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Stocker des données client ou des utilisateurs
- Proposer des services d'authentification
- Opérer le réseau
- Opérer les services

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

- Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, Orange s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

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

- Organiser des opérations de marketing direct.
- Organiser des animations commerciales
- Organiser des jeux concours
- Analyser les usages des services pour faire des propositions au client
- Sonder les clients
- Améliorer les offres et la relation client
- Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire
- Assurer la sécurité des plateformes et services
- Préparer le déploiement du réseau
- Déployer et opérer le réseau
- Déployer et opérer les services
- Lutte contre la fraude

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

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

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

- Conserver les données requises pour être mesure de répondre aux obligations légales
- Gérer les demandes de communication de données des autorités habilitées
- Gérer les demandes d'interceptions

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

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

Quelles sont les données traitées ?

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

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

Orange traite les catégories de données suivantes :

- Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital...
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention...
- Produits et services détenus ou utilisés
- Profils et scores permettant la segmentation client
- Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email...
- Données de localisation

Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures légales, dans le cadre de recherches judiciaires et de demandes d'information à la demande des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Vos données sont-elles traitées hors de l'Union Européenne

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-Unis d'Amérique, ou ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles à l'adresse ci-dessous :

Orange Service Client Gestion des données personnelles
33732 Bordeaux cedex 9.

Votre demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité. Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

- Possibilité de saisir la CNIL

Si vos échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

Modification de la Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.