

**Orange.**

Conditions générales d'abonnement  
des services internet et mobile.

Au 5 février 2026.

Adaptation, mise en page et impression caractères  
agrandis : HandiCaPZéro.

## Sommaire.

<b>Informations diverses.....</b>	<b>8</b>
Informations relatives aux radiofréquences.....	8
Obligations légales contre le piratage.....	11
<b>Article 1. Définitions.....</b>	<b>14</b>
<b>Article 2. Souscription du contrat.....</b>	<b>16</b>
<b>Article 3. Dépôt de garantie.....</b>	<b>19</b>
<b>Article 4. Durée du contrat.....</b>	<b>21</b>
<b>Article 5. Description du service.....</b>	<b>22</b>
<b>Article 6. Équipements.....</b>	<b>24</b>
<b>Article 7. Raccordement et Mise en Service..</b>	<b>28</b>
7.1. Service Internet.....	28
7.2. Service Mobile.....	34
<b>Article 8. Facturation et paiement.....</b>	<b>36</b>
8.1. Facturation.....	36
8.2. Paiement.....	37
8.3. Les prix des Services.....	41
8.4. Les prix des Services et options.....	41
8.5. Le Client titulaire d'un Contrat.....	42
<b>Article 9. Engagements du Client.....</b>	<b>44</b>
9.1. Identification.....	44

9.2. Utilisation du Service.....	45
<b>Article 10. Engagements d'Orange.....</b>	<b>51</b>
<b>Article 11. Débits ; Qualité de service.....</b>	<b>53</b>
11.1. Les débits. ....	53
11.2. Qualité de service.....	56
11.3. Service mobile ; Zone de couverture.....	59
11.4. Évolution du réseau.....	61
<b>Article 12. Suspension du Contrat.....</b>	<b>62</b>
<b>Article 13. Résiliation du Contrat.....</b>	<b>64</b>
13.1. Résiliation à l'initiative du Client. ....	64
13.2. Résiliation à l'initiative d'Orange.....	67
13.3. Résiliation en cas d'échec de la mise en service ou d'interruption du Service Internet.....	69
13.4. Résiliation en cas d'échec de la mise en service du Service mobile.....	70
<b>Article 14. Restitution des Équipements.....</b>	<b>71</b>
<b>Article 15. Portabilité du numéro. ....</b>	<b>74</b>
15.1. Portabilité et maintien du numéro. ....	74
15.2. Retard de la portabilité.....	75
15.3. Portabilité vers un autre opérateur.....	76
<b>Article 16. Annuaire.....</b>	<b>77</b>

16.1. Inscription dans la base de données et des listes d'abonnés ou d'utilisateurs du Service Mobile et/ou du Service Internet.....	77
16.2. Droits du Client ou de l'utilisateur.....	79
<b>Article 17. Cession du Contrat.....</b>	<b>81</b>
<b>Article 18. Règlement des litiges.....</b>	<b>81</b>
<b>Annexe 1. Conditions Spécifiques d'Orange TV.....</b>	<b>82</b>
Article 1. Définitions.....	83
Article 2. Orange TV.....	83
Article 3. Option TV.....	84
Article 4. Accès au service TV et option TV.....	92
Article 5. Tarifs.....	95
Article 6. Durée ; Suspension ; Résiliation.....	98
Article 7. Modification du contenu et/ou des tarifs.....	101
Article 8. Propriété intellectuelle.....	101
Article 9. Droit de rétractation.....	102
Article 10. Garantie légale de conformité.....	103
Article 11. Mises à jour.....	107
Article 12. Responsabilité.....	108

<b>Annexe 2. Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange.</b> .....	<b>110</b>
Article 1. Définitions. ....	110
Article 2. Objet. ....	111
Article 3. Modalités d'achat des services de tiers marchands. ....	112
Article 4. Fonctionnement des solutions de paiement Orange. ....	113
Article 5. Cookies ; Données personnelles. ....	115
Article 6. Résiliation et désactivation. ....	116
Article 7. Réclamations. ....	117
Article 8. Responsabilité. ....	118
<b>Annexe 3. Règles d'inscription dans la base annuaire d'Orange.</b> .....	<b>119</b>
Article 1. Documents justificatifs. ....	120
Article 2. Intitulés. ....	120
Article 3. Adresses. ....	121
Article 4. Catégories d'inscription. ....	122
Article 5. Responsabilité d'Orange. ....	123
Article 6. Responsabilité du client. ....	124
<b>Annexe 4. Conditions spécifiques des Offres Livebox + Smart TV.</b> .....	<b>125</b>

Article 1. Souscription. ....	125
Article 2. Rendez-vous. ....	125
Article 3. Prix. ....	128
Article 4. Transfert des risques et de propriété.	129
Article 5. Rétractation en cas de vente à distance. ....	129
Article 6. Modalités de restitution du produit. .	130
Article 7. Mises à jour.....	131
Article 8. Garantie. ....	133
Article 9. Résiliation à l'initiative du Client. ....	139
<b>Annexe 5. Politique de protection des données personnelles. ....</b>	<b>140</b>
1. Données personnelles collectées et traitées.	141
2. Finalités et durées de conservation.....	145
3. Durées de conservation. ....	164
4. Personnes concernées. ....	171
5. Destinataires de vos données personnelles.	172
6. Traitement de vos données personnelles hors de l'Union Européenne. ....	174
7. Sécurité. ....	175
8. Vos droits.....	176
9. Comment exercer vos droits ? .....	179

10. Informations relatives à des offres ou services spécifiques.....	182
11. Modification de la Politique de Protection des Données personnelles. ....	188
<b>Mentions légales. ....</b>	<b>188</b>

## **Informations diverses.**

### **Informations relatives aux radiofréquences.**

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a confirmé en 2020 qu'"À ce jour, et après de nombreuses recherches, aucun effet néfaste sur la santé n'a été relié de manière causale à l'exposition aux technologies sans fil", dès lors que les recommandations internationales en matière d'exposition sont respectées.

Pour en savoir plus sur les ondes et les avis scientifiques :

- [WHO.int/fr](https://www.who.int/fr),
- [ec.europa.eu/health/scientific\\_committees\\_fr](https://ec.europa.eu/health/scientific_committees_fr),
- [anses.fr](https://www.anses.fr),
- [radiofrequences.gouv.fr](https://radiofrequences.gouv.fr),
- [orange.fr](https://orange.fr) "Ondes et santé".

Le Comité scientifique des risques sanitaires, environnementaux et émergents (SCHEER),



à la demande de la Commission de l'Union Européenne, après analyse des études scientifiques publiées à ce jour, indique également dans son avis d'avril 2023 n'avoir "pas pu identifier un niveau modéré ou élevé de preuves d'effets nocifs pour la santé résultant d'une exposition chronique ou aiguë aux CEM RF (radiofréquences) par la technologie existante à des niveaux inférieurs aux limites fixées dans la recommandation 1999/519/CE du Conseil et de la directive 2013/35/UE", telles que reprises dans la législation française. Pour autant, la recherche scientifique se poursuit afin de déterminer avec le maximum de certitude les effets indésirables éventuels d'une exposition à des champs électromagnétiques.

Les utilisateurs des Équipements et des Matériels doivent se conformer aux modalités d'utilisation mentionnées dans les notices, en particulier les distances d'éloignement de ces Équipements et Matériels lorsque ces derniers sont destinés à être

utilisés ou portés près du corps, et spécifiquement pour les utilisateurs porteurs d'implants médicaux qui sont invités à interroger leur médecin.

Il est également recommandé au Client d'adopter des gestes et comportements simples, en particulier pour réduire son exposition aux ondes radio :

- utiliser le kit oreillette (ou kit piéton) pour les usages nécessitant de porter le Matériel à l'oreille,
- utiliser le Matériel dans de bonnes conditions de réception,
- éloigner le Matériel des femmes enceintes ou du bas-ventre des adolescents,
- favoriser l'utilisation des fonctions message ou internet du Matériel,
- ne pas utiliser le Matériel en conduisant, y compris avec un kit mains libres,
- en mode audio, ne pas mettre le Matériel à pleine puissance sonore de façon prolongée,
- lorsque l'Équipement ou le Matériel est utilisé par des enfants et adolescents, les inciter à n'en faire

qu'une utilisation modérée et raisonnée et porter à leur connaissance les recommandations et modalités d'utilisation mentionnées ci-dessus.

Enfin, le Client doit s'informer sur les consignes de sécurité et les restrictions propres à certains lieux pour éviter tout brouillage du Matériel avec des dispositifs électroniques utilisés dans ces lieux.

## **Obligations légales contre le piratage.**

L'article L336-3 du code de la propriété intellectuelle dispose : "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 sous réserve des articles L335-7 et L335-7-1". Votre responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement.

Lorsque l'ARCOM est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à cette obligation, elle peut vous rappeler le contenu de l'obligation, vous mettre en demeure de la respecter et vous fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage. Afin de prévenir les manquements à l'obligation, des moyens de sécurisation pourront être mis à votre disposition vous permettant de contrôler l'utilisation du Service par des tiers. Vous êtes informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par vous ou l'un des utilisateurs du Service est un délit puni des peines pénales et susceptible de sanctions civiles.

Logiciels open source : la liste des logiciels open source utilisés dans le cadre du Service, leur licence et le téléchargement de leur code source se situent sur : [opensource.orange.com](https://opensource.orange.com). Vous pourrez accéder à l'ensemble de ces informations pour chaque version d'un logiciel concerné mis à disposition via l'Équipement, puis pendant 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 l'Équipement.

Avertissement "produits du tabac manufacturé" : vous êtes informé de l'interdiction de procéder en France à des opérations de vente à distance (via un moyen de communications électroniques), d'acquisition, d'introduction en provenance d'un autre État membre de l'Union Européenne ou d'importation en provenance de pays tiers de produits du tabac manufacturé via une vente à distance. La violation de cette interdiction est légalement sanctionnée.

Démarchage téléphonique : tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr).

## **Article 1. Définitions.**

Les termes ci-après ont la signification suivante sauf précision contraire dans le Contrat :

Client, désigne une personne physique :

- (pour le Service Internet) dont l'adresse d'installation à son domicile, fournie lors de la souscription du Contrat, est située en France métropolitaine dans la Zone de couverture et utilisant le Service Internet pour un usage strictement personnel et privé,
- (pour le Service Mobile) pouvant justifier, lors de la souscription du Contrat, d'un lieu de résidence en France métropolitaine ou d'un lien stable avec la France métropolitaine (en justifiant par exemple : d'un emploi non temporaire et à temps complet ou inscription dans un établissement d'enseignement

à temps complet) et utilisant le Service mobile pour un usage strictement personnel et privé.

Contrat : désigne les présentes conditions générales d'abonnement et ses annexes, le formulaire de souscription du Service ainsi que tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et partagé avec le Client à l'occasion de la souscription au Service.

Équipement : désigne les équipements propriété d'Orange nécessaires pour la fourniture du Service comprenant pour le Service Internet : la Livebox, le cas échéant le décodeur TV, le boîtier fibre, le répéteur, l'airbox et pour le Service Mobile la carte SIM ou eSIM ou le mobile de prêt.

Matériel : désigne les matériels propriété du Client nécessaire pour l'utilisation du Service et compatible avec les technologies mobile ou fixe utilisées par Orange (dont téléviseur, ordinateur, terminal téléphonique fixe ou mobile, etc.).

Service Mobile : ensemble des prestations décrites dans le Contrat, fournies par Orange au Client via un réseau mobile dans la Zone de couverture.

Service Internet : ensemble des prestations décrites dans le Contrat, fournis par Orange au Client via un réseau fixe dans la Zone de couverture.

Service : Service Internet et/ou Mobile.

Zone(s) de couverture : zones géographiques en France métropolitaine au sein desquelles le Service est disponible commercialement.

## **Article 2. Souscription du contrat.**

2.1. Pour souscrire un Contrat, le Client doit présenter les documents justificatifs suivants :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'État français ou carte d'identité d'un pays de l'Union Européenne, de la Suisse, Andorre ou Monaco en cours de validité) ou passeport en



cours de validité (passeport délivré par l'État français ou passeport d'un pays de l'Union Européenne, de la Suisse, Andorre ou Monaco en cours de validité ou passeport délivré par un autre pays avec un visa de longue durée), carte de résident ou de séjour délivrée par l'État français en cours de validité,

- à des fins de lutte contre la fraude, un relevé d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire du Contrat,
- un justificatif de domicile à son nom.

2.2. En cas de souscription à distance, le Client doit transmettre à Orange, si cela lui est demandé et au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de la date de souscription du Contrat, les copies recto verso des pièces justificatives listées à l'article 2.1, un exemplaire du Contrat accompagné du mandat de prélèvement SEPA renseignés.

À défaut, Orange pourra suspendre le Contrat dans les conditions de l'article 12.2. Dans le cas où le Client a acheté un Matériel associé

à la souscription du Service, le Client sera alors facturé par Orange de la différence entre le prix du Matériel sans souscription du Service (le paiement dû) et le prix déjà payé du Matériel. Cette facturation et le débit interviendront au plus tard sous 90 jours à compter du défaut de communication des pièces justificatives. Dans ce cadre, le Client autorise Orange à le débiter de la somme ainsi facturée, à partir des coordonnées bancaires qu'il a communiquées à l'occasion de son achat à distance.

2.3. Le Client qui souscrit le Contrat à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service clients dans un délai de 21 jours calendaires à compter de la date de cette souscription (14 jours calendaires pour le Service Internet sans achat de produit). Dans cette hypothèse, les Équipements doivent être retournés dans les 14 jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante : Kuehne + Nagel Logistics-FTT

Service retour, Distripôle zone d'activité Paris Sud,  
Secteur 3 Bâtiment A, 77127 Lieusaint.

Les frais de retour des Équipements sont à la charge du Client. En cas de non-restitution, l'article "Restitution des Équipements" des présentes s'applique. Orange facturera au Client le Service fourni (un prorata d'abonnement et les communications hors ou au-delà hors forfait) pendant le délai de rétractation.

### **Article 3. Dépôt de garantie.**

Dans les 2 jours ouvrés suivant la conclusion du Contrat et dans les situations suivantes, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie si le Client :

- est sans justificatif de domicile fixe à son nom sur le territoire français,
- présente un titre de séjour mentionnant une adresse différente de celle figurant sur le justificatif de domicile fixe,

- ne peut produire ni chèque ni relevé d'identité bancaire ou postal à son nom, ou relève d'un établissement financier d'un pays ne faisant pas partie de la zone SEPA,
- a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et il reste redevable d'un impayé à ce titre,
- a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et a vu ce contrat résilié pour : n'avoir pas renvoyé les justificatifs demandés par Orange ; avoir fourni de fausses informations d'identification ; avoir eu un usage détourné du Service au sens de l'article "Constituent un détournement d'usage du Service" des présentes,
- souhaite payer au moyen d'un compte bancaire prépayé,
- est inscrit au fichier Préventel ; ou,
- présente un passeport étranger sans visa longue durée, hors l'Union Européenne, la Suisse, Andorre et Monaco.

Dans les 2 premiers cas, le dépôt de garantie sera restitué à la demande du Client dans un délai

maximum de 1 mois à compter de la date de fourniture du justificatif.

Pour tous les autres cas, si pendant 12 mois le Client n'a pas eu d'incident de paiement, le dépôt de garantie lui sera restitué sur demande dans les 10 jours.

Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué conformément à la demande d'Orange, le Contrat sera résilié de plein droit et sans délai, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre. La somme déposée ne porte aucun intérêt. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par virement, ou par chèque en l'absence de coordonnées bancaires du Client.

#### **Article 4. Durée du contrat.**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période d'engagement, selon les conditions du Service souscrit par le Client et prend effet à la date de conclusion du Contrat.

## **Article 5. Description du service.**

Le Service Internet comprend :

- un service d'accès à internet,
- le cas échéant, un service de communications vocales et d'accès à Orange TV.

Le Service Mobile comprend :

- un service d'accès à internet,
- le cas échéant, un service de communications fondé sur la numérotation (vocales et messages).

Le Service est accessible sous réserve d'éligibilité, dans les Zones de couverture au moyen d'un Équipement et d'un Matériel compatibles. Orange peut procéder au remplacement des Équipements remis aux clients pour continuer à leur fournir le Service ou à en améliorer la fourniture.

Le Service comprend des services inclus dans le prix forfaitaire mensuel du Contrat souscrit par le Client et peut permettre aussi d'accéder à des services hors forfait ou au-delà du forfait et dont les prix, susceptibles d'évolution,

sont définis dans la documentation tarifaire en vigueur au moment de l'utilisation par le Client de ce service hors forfait ou au-delà du forfait. Cette documentation tarifaire est disponible sur le site Orange.fr.

Par ailleurs, Orange peut facturer des frais liés à des actes de gestion demandés par le Client, notamment en fonction du moyen de paiement choisi par le Client.

Ces actes de gestion et leur montant sont définis dans la documentation tarifaire en vigueur au moment où le client sollicite la réalisation de ces actes de gestion.

Le Service Mobile est également disponible, avec une tarification spécifique, dans la zone de couverture des réseaux des opérateurs étrangers avec lesquels Orange a un accord d'itinérance, sous réserve d'un Contrat compatible, d'un Matériel compatible et des capacités techniques de ces réseaux.

## **Article 6. Équipements.**

6.1. Le Client, pour accéder au Service, doit utiliser les Équipements remis par Orange selon les modalités précisées par Orange. À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée du Contrat, le Client est gardien de ces derniers. En cette qualité, il est responsable de tous dommages causés. En cas de vol, perte ou détérioration des Équipements, le Client est redevable des sommes détaillées à l'article "Restitution des Équipements" des présentes. Les Équipements ne peuvent être ni cédés ni loués par le Client.

6.2. Pour le Service Mobile, le Client est seul responsable de la carte SIM ou carte e-SIM et des usages qui pourront être effectués, notamment des services de tiers qui y sont hébergés (paiement, etc.).

Le Client s'engage à informer sans délai Orange (via son espace client ou le service clients)



de la perte ou du vol de la carte SIM afin de permettre une suspension rapide du Service mobile.

Pendant le délai de suspension, les redevances d'abonnement du Service restent dues. Par ailleurs, dès le constat du vol, le Client doit faire un dépôt de plainte relatif à ce vol auprès des autorités compétentes. Le Client peut bénéficier du remboursement de son forfait et de ses options au prorata de la durée de suspension dans la limite d'un mois et d'une fois par an.

6.3. Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou proposés à la location par Orange selon la documentation tarifaire en vigueur. Dans le cas où le Client souhaiterait échanger son Équipement, les modalités d'échange sont disponibles en point de vente et sur orange.fr "assistance", des frais d'échange pourront être facturés. Il peut s'avérer que des Équipements fournis par Orange doivent être remplacés au cours du Contrat afin de maintenir ou d'optimiser

la qualité du Service. Orange mettra en place les moyens adaptés afin de remplacer ces Équipements à charge pour le Client de faire en sorte de permettre ce remplacement. À défaut, Orange ne pourra maintenir le niveau de qualité du Service.

En cas de dysfonctionnement des Équipements non imputable au Client, Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de service après-vente que lui indiquera Orange.

6.4. Lorsque l'utilisation du Service ne nécessite plus l'utilisation du/des Équipement(s), ou en cas de résiliation du Contrat, le Client restitue l(es) Équipement(s) concerné(s) complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement dans les conditions qui lui seront indiquées par Orange. À réception, le Client recevra une confirmation attestant de la restitution effective. En cas de non-restitution des Équipements à l'issue d'un délai de 1 mois à compter de la résiliation du Contrat,

du changement d'Équipement ou de Contrat (ou d'option) qui ne nécessite plus l'utilisation des Équipements, et après l'envoi d'une mise en demeure, restée sans effet pendant un délai de 7 jours à compter de sa présentation, le Client sera redevable des sommes indiquées à l'article Restitution des Équipements des présentes.

Dans l'hypothèse d'une résiliation du Contrat avec restitution des Équipements, le Client ayant versé un dépôt de garantie pour le décodeur se le verra restituer (soit par chèque, soit par virement bancaire) dans un délai de 10 jours à compter de la restitution complète et en bon état du décodeur. À défaut, le dépôt de garantie sera conservé en déduction des sommes susceptibles d'être facturées en application de l'article "Restitution des Équipements" des présentes.

En cas de retour d'un Équipement en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, le Client devra s'acquitter des sommes indiquées

à l'article "Restitution des Équipements" des présentes.

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues.

## **Article 7. Raccordement et Mise en Service.**

### **7.1. Service Internet.**

#### 7.1.1. Raccordement.

Dans la zone de couverture de fourniture du Service Internet, Orange détermine les conditions techniques d'accès au réseau internet jusqu'au point de terminaison (prise murale) et propose au Client un raccordement aérien ou souterrain à ce réseau (sous réserve de faisabilité technique ou de ne pas dépasser une distance supérieure à 500 m entre l'adresse de raccordement et le premier équipement réseau).

Le raccordement est réalisé via l'utilisation par Orange dans la mesure du possible des gaines techniques d'adduction mises à disposition par le Client le jour du rendez-vous avec le technicien, permettant le raccordement jusqu'au point de terminaison. Si des frais de raccordement au réseau sont facturés, leurs conditions et montants seront précisés dans la documentation tarifaire en vigueur.

Le Client doit s'assurer de la présence de gaines techniques et/ou de passages horizontaux permettant le raccordement de son logement au réseau et faire le nécessaire le cas échéant.

Si des travaux préalables au raccordement en partie privative (par exemple pose ou réparation d'une gaine technique d'adduction ; pose ou réparation d'une goulotte ; localisation d'un regard ou d'un point de blocage, etc.) sont nécessaires, il appartient au Client de les réaliser à ses frais en choisissant le professionnel de son choix.

Le Client est responsable de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de sa résidence permettant son raccordement et la fourniture du Service Internet. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation en cas de détérioration de celles-ci.

Si, lors du déplacement du technicien, ce dernier est dans l'incapacité de réaliser le raccordement du fait de leur absence, le déplacement du technicien sera facturé au Client au tarif et selon les modalités précisées dans la documentation tarifaire en vigueur au moment du déplacement.

Lorsqu'un rendez-vous avec un technicien est nécessaire, le Client s'engage à permettre l'accès à son domicile et, le cas échéant, aux parties communes et obtient au préalable l'ensemble des éventuelles autorisations nécessaires. En cas d'impossibilité, en l'absence des autorisations nécessaires, en cas d'absence du Client sans motif légitime à un rendez-vous ou lorsque le Client annule le rendez-vous dans les 4 heures ouvrables

précédant l'heure effective du rendez-vous, le déplacement du technicien sera facturé au Client au tarif et selon les modalités précisées dans la documentation tarifaire en vigueur au moment du rendez-vous prévu.

En cas d'impossibilité de raccordement et si le Client était déjà un Client d'un Service Internet, alors son Contrat initial sera conservé, sous réserve de disponibilité.

#### 7.1.2. Mise en service.

Le Service Internet est mis en service à compter du raccordement du logement du Client au réseau par Orange. Les redevances mensuelles d'abonnement du Service Internet et les éventuels frais de raccordement seront facturés à compter de la mise en service. Le Client doit procéder au branchement des Équipements dès que le raccordement est intervenu.

Par dérogation, en cas de changement de technologie ADSL vers le VDSL :

la mise en service intervient à partir du branchement des Équipements par le Client ou au plus tard 30 jours après la connexion effective de la ligne desservant son logement au réseau.

Dans le cas où le logement est déjà raccordé, à la fibre et, si la ligne desservant son logement ne nécessite aucune intervention technique, la mise en service sera réalisée automatiquement dès le branchement des Équipements par le Client ou au plus tard 30 jours à compter de la souscription.

Le dépassement de ces délais ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service Internet entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective hors survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Dans l'hypothèse où le déplacement d'un technicien est nécessaire dans le cadre d'une procédure de portage du numéro ou de changement de fournisseur et en cas de non-



respect par Orange de la date de rendez-vous de service et d'installation, une indemnité sera versée au Client sur demande, sauf cas de cause étrangère ou du fait du Client ou de report de rendez-vous (ou d'annulation) par le Client moins de 4 heures avant.

Cette indemnité correspond au cinquième du prix mensuel de l'abonnement au Service Internet souscrit par le Client par jour de retard calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client ou jusqu'à ce qu'Orange l'informe de l'impossibilité technique ou administrative pour réaliser le raccordement.

Les Équipements du Service Internet sont liés à l'adresse d'installation. Le Client est informé qu'il ne peut les déplacer à une autre adresse que celle de l'installation.

Le prix du Produit est facturé sur la facture liée à l'Offre du Client. Au préalable, en cas de commande à distance, il est demandé au Client de réaliser une demande d'autorisation par carte bancaire pour finaliser la commande et correspondant au montant du Produit.

### 7.1.3. Déménagement.

Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Service Internet, sous réserve de déménager au sein d'une Zone de couverture et sous réserve que l'offre correspondante à ce Contrat soit toujours commercialisée par Orange à la date du déménagement.

## **7.2. Service Mobile.**

7.2.1. Pour le Service Mobile, et sous réserve d'une demande par Orange d'un dépôt de garantie dans les conditions de l'article "Dépôt de garantie" des présentes, la mise en service intervient dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la signature du Contrat et de la réception

par Orange de l'ensemble des pièces justificatives. Le dépassement de ce délai imputable à Orange ouvre droit au Client détenant un forfait non bloqué à une indemnisation au choix, d'un crédit de 30 minutes de communications voix en France métropolitaine ou de 3,50 €. Le Client détenant un forfait bloqué peut solliciter, pour sa part, une indemnisation de 3,50 €.

7.2.2. En cas d'échec de la mise en service, le Client bénéficie d'un délai de 7 jours ouvrés à compter de la date d'enregistrement de la souscription du Contrat par Orange pour faire état de ce dysfonctionnement au service clients. Orange dispose alors d'un délai d'un mois à compter du signalement du Client, pour résoudre le dysfonctionnement. Si le Client accepte un délai supplémentaire, il conserve sa faculté de résilier le Contrat dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne peut être respecté. En cas de résiliation dans ce contexte, le Client devra restituer les Équipements dans les conditions définies à l'article "Restitution

des Équipements" des présentes. Une fois la restitution des Équipements réalisée, Orange remboursera le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque.

## **Article 8. Facturation et paiement.**

### **8.1. Facturation.**

Le Service et/ou produits, y compris ceux achetés par le Client auprès de tiers, font l'objet d'une facture. En cas de facture électronique, celle-ci est accessible en ligne, après authentification, sur l'espace client pendant un délai de 12 mois. Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur son adresse électronique de contact.

Une facture sur support papier est disponible au choix du Client.

La somme facturée au titre de l'abonnement du Service pour le premier mois est calculée au prorata du nombre de jours suivant la mise en service du Service.

Le décompte des éléments de facturation établi par Orange et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve. Orange tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture. Ce qui précède n'interdit pas au Client, qui entendrait contester le décompte des éléments de facturation établi par Orange, d'apporter la preuve contraire, et ce, par tout moyen légalement admissible.

## **8.2. Paiement.**

8.2.1. Le Client s'engage à payer les sommes facturées via un des moyens de paiement proposés par Orange. Des frais peuvent être appliqués en cas de rejet du moyen de paiement choisi

par le client. La valeur de ces frais est définie dans la documentation en vigueur au moment de l'application de ces frais. Les sommes facturées sont payables au plus tard à la date limite de paiement figurant sur la facture. Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restantes dues à cette date et est égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Elle est calculée sur le montant des sommes restants dues, par périodes indivisibles de 15 jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement.

8.2.2. En cas d'impayés des sommes facturées, les informations du Client qui y sont relatives sont conservées 13 mois en cas de régularisation de l'impayé ou jusqu'à 56 mois à défaut de régularisation. Ces délais courent à compter de la dernière date d'exigibilité s'agissant des informations relatives aux impayés.

Conformément à la réglementation en vigueur le Client peut exercer son droit d'accès

et de rectification depuis son espace client ou en s'adressant à : Orange Service Clients, Gestion des Données Personnelles, 33732 Bordeaux Cedex.

8.2.3. Par ailleurs, l'absence de règlement peut également entraîner l'inscription au fichier des impayés géré par le GIE Préventel, accessible aux fournisseurs de services de communications électroniques. Conformément à la réglementation en vigueur, le Client peut exercer son droit d'accès et de rectification, ou émettre des directives sur ses données après son décès, en s'adressant à :

- Service des consultations, TSA 56934, 95905 Cergy Pontoise Cedex 9, ou,
- par le formulaire accessible depuis le site internet Préventel ([preventel.fr](http://preventel.fr)).

Les informations du Client relatives à un impayé du Service sont conservées par Orange, pour les besoins du GIE Préventel, jusqu'à 3 ans à compter de la dernière date d'exigibilité, sauf paiement

intervenu dans la période pendant laquelle le Client est inscrit dans le fichier du GIE Préventel.

8.2.4. Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

- le montant des communications passées entre 2 périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des sommes facturées sur les 6 dernières périodes de facturation,
- le Client a moins de 6 mois d'ancienneté et le montant des sommes facturées en hors forfait excède un montant de 100 € pour le Service Internet et 45 € pour le Service Mobile.

En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation, Orange pourra procéder à la mise en service restreint à la seule réception des communications vocales) ou à la suspension du Service. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client et sera remboursée le cas échéant, au plus tard dans un délai de 10 jours à compter du paiement de la dernière facture.



### **8.3. Les prix des Services.**

Les prix des services pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire telle une variation du taux de la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA). Les prix pourront alors être modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation du taux.

Cette modification pourra intervenir dans un délai maximum de 3 mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. Dans cette hypothèse, le Client en sera informé 1 mois avant sans possibilité pour le Client de résilier sans frais le Contrat.

### **8.4. Les prix des Services et options.**

Les prix des Services et options fournis par Orange pourront être annuellement révisés à l'initiative d'Orange en fonction des variations de l'indice des salaires mensuels de base - Télécommunications (NAF rév. 2, niveau A38 JB) - Base 100 au T2 2017

(référence INSEE 010562718) selon la formule de calcul suivante : prix révisé = prix avant révision multiplié par (1 + variation de l'indice INSEE exprimée en %).

En cas de disparition de l'indice, le calcul pourra s'effectuer sur la base de l'indice de remplacement choisi par l'INSEE ou de l'indice le plus proche communiqué par Orange.

Orange préviendra le Client au moins un mois avant la modification du prix.

En cas de hausse du prix, le Client disposera de la faculté de résilier son Contrat sans frais, le cas échéant ses options, dans le délai de 4 mois à compter de la notification de l'augmentation, pour les clients encore engagés, après l'entrée en vigueur de l'augmentation.

## **8.5. Le Client titulaire d'un Contrat.**

Le Client titulaire d'un Contrat lié à un Service Internet éligible peut permettre jusqu'à 5 Contrats

d'un Service Mobile éligible de bénéficier d'une remise sur le montant de l'abonnement mensuel lié à chacun de ces Contrats.

Les Contrats d'un Service Internet et d'un Service Mobile éligibles ainsi que le montant des remises sont précisés dans la documentation tarifaire en vigueur. Le Client titulaire d'un Contrat d'un Service Mobile doit avoir obtenu l'accord du Client titulaire du Contrat du Service Internet pour pouvoir bénéficier de la remise et il accepte que ses nom, prénom et numéro de mobile soient transmis au Client titulaire du Contrat du Service Internet afin que ce dernier soit informé de la mise en place de la remise. La résiliation du Contrat du Service Internet, la demande de suppression de la remise par le Client du Contrat du Service Internet ou la migration vers un Contrat d'un Service Internet non éligible entraîne la suppression automatique de la remise sur le Contrat du Service Mobile.

## **Article 9. Engagements du Client.**

### **9.1. Identification.**

Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription et pendant toute la durée de son Contrat, des informations d'identification exactes et à jour.

En outre, le Client s'engage à informer Orange dans un délai de 15 jours de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires lorsqu'il a opté pour un paiement du Service par prélèvement SEPA.

Le Client est informé qu'il est responsable de l'usage de ses numéro(s) client(s), identifiant(s), mot(s) de passe et plus généralement de tout code confidentiel relatif au Service. Il s'engage à les conserver secrets.

Orange ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation

par le Client de ses codes et/ou identifiant à un tiers.

## **9.2. Utilisation du Service.**

### 9.2.1. Les services de communications

interpersonnelles compris dans le Services Mobile émis de France métropolitaine vers la France métropolitaine, sont possibles, dans les mêmes conditions, en itinérance, depuis un pays de l'Union Européenne, de la Suisse, de l'Andorre et des DOM vers ces mêmes destinations et vers la France métropolitaine, dans la limite d'une utilisation raisonnable.

Pour tous les usages effectués en hors forfait depuis ces destinations et vers ces destinations et la France métropolitaine, le tarif appliqué est le même que le tarif hors forfait appliqué en France métropolitaine.

Pour l'accès à internet mobile, les usages réalisés en itinérance depuis un pays de l'Union Européenne, la Suisse, l'Andorre et les DOM

peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part d'Orange dans les conditions définies dans la documentation tarifaire en vigueur et dans le respect de la réglementation européenne.

Une utilisation déraisonnable est constituée dès lors que :

- la consommation du Client en France métropolitaine est moins élevée que celle depuis l'une des destinations susvisées,
- le nombre de jours sans connexion en France métropolitaine est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'une des destinations susvisées.
- le Client active et utilise en série de multiples cartes SIM en itinérance dans l'une des destinations susvisées.

Orange observera pendant une période de 4 mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'une utilisation considérée comme déraisonnable au vu des critères indiqués ci-dessus,

le Client en sera informé et bénéficiera, dès lors, d'un délai de 15 jours calendaire pour modifier ses usages.

À défaut, Orange appliquera une surcharge tarifaire pour l'ensemble des usages effectués, conformément à la documentation tarifaire en vigueur.

9.2.2. Si le Client confie l'utilisation du Service à un autre utilisateur personne physique, il est averti que cet utilisateur peut modifier le Contrat et/ou souscrire à des options et services complémentaires. Le Client reste seul responsable des modifications du Contrat et/ou de la souscription à des options et services complémentaires effectués par cet utilisateur ainsi que des usages du Service par cet utilisateur et reconnaît qu'il est engagé à l'égard d'Orange au titre de ces actes.

9.2.3. Le Client est informé de ce que certains contenus accessibles sur internet peuvent heurter

la sensibilité des mineurs. Pour cette raison, Orange met à la disposition de ses Clients un contrôle parental mobile et internet permettant de limiter l'accès aux contenus sensibles (détails sur orange.fr dans la rubrique "contrôle parental").

Le contrôle parental mobile peut être activé à tout moment à la demande du Client auprès du service clients ou via l'espace client.

Le contrôle parental internet nécessite le téléchargement d'un logiciel disponible sur orange.fr.

9.2.4. 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.

9.2.5. Constituent un détournement d'usage du Service :

- l'utilisation du Service susceptible d'altérer la qualité ou la sécurité des réseaux et/ou des services fournis via ces réseaux,



- l'utilisation du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications interpersonnelles (vocales ou message) ou de mise en relation,
- l'utilisation du Service à des fins commerciales ou pour un usage à des fins autres que personnelle ou qui ne respecterait pas les lois et règlements en vigueur,
- des communications interpersonnelles (vocales ou messages) dépassant 250 correspondants différents par mois ou supérieures à 3 heures par appel,
- l'émission en masse de communications interpersonnelles (vocales ou messages) dans le cadre du Service par le biais d'une composition automatique ou en continu de numéros (par exemple, via un système de pondeuse d'appels),
- l'utilisation du Service pour réaliser des actes ou des tentatives d'actes de piratage des équipements ou des réseaux ou des services fournis via ces réseaux,

- l'utilisation du Service pour utiliser illicitement ou tenter d'utiliser illicitement des informations circulant sur les réseaux,
- un usage du Service de nature à porter préjudice aux tiers ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ; ou,
- l'utilisation par le Client d'un Matériel qui a pour conséquence un détournement de l'usage du Service.

Tout détournement d'usage du Service pourra donner lieu à la suspension puis à la résiliation du Contrat dans les conditions définies aux articles "Suspension du Contrat" et "Résiliation du Contrat" des présentes.

Le Client est enfin informé qu'il est responsable de tout préjudice qu'il cause à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par identifiant. Toute tentative de connexion simultanée avec le même identifiant pourra faire

l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par Orange. Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

## **Article 10. Engagements d'Orange.**

10.1. Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au point de terminaison situé dans le logement du Client pour le Service Internet.

10.2. 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 Matériel des Clients effectuées par des tiers,
- non-respect des procédures d'installation des Équipements par le Client,
- dysfonctionnement des Équipements du fait du Client et/ou du Matériel,

- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation,
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques,
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux présentes conditions,
- pour des informations consultées ou mises en ligne par le Client via le Service et des services fournis par des tiers accessibles via le Service,
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes,
- en cas de perturbations, d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive de tout réseau de communications électroniques non exploité par Orange quelle qu'en soit la cause ou de services fournies par des opérateurs étrangers, ou,
- de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux.

Dans l'hypothèse d'une résiliation du Contrat, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

## **Article 11. Débits ; Qualité de service.**

### **11.1. Les débits.**

11.1.1. Le débit descendant est le flux de données que le Client reçoit sur son Matériel. Il conditionne la rapidité à laquelle le Client accède à internet et télécharge des fichiers.

Le débit montant est le flux de données que le Client envoie depuis son Matériel vers internet. Il conditionne la rapidité d'envoi des e-mails et de partage des fichiers. Orange met en œuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver la qualité, l'intégrité et la sécurité de ses réseaux. Dans ce cadre, Orange est susceptible d'appliquer des mesures ayant une incidence sur la qualité du service

d'accès à l'internet du Service, comme une réduction des débits.

11.1.2. Pour le Service Mobile, le débit varie en fonction des capacités et de l'état des réseaux mobiles (le nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau), des spécificités techniques du Matériel du Client, de sa situation géographique lors de la connexion au réseau mobile, de sa situation mobile ou statique, des obstacles existants entre le réseau mobile et le Matériel, de l'usage cumulé de plusieurs services-applications simultanément sur le Matériel. Le débit dépend également de l'offre mobile détenue par le Client et du niveau de qualité de service associé aux offres des autres Clients présents dans la même Zone de Couverture. Enfin le débit dépend également des fréquences hertziennes sur lesquelles le réseau est déployé.

11.1.3. Pour le Service Internet, le débit dépend également de l'offre mobile détenue par le Client et du niveau de qualité de service associé aux offres

des autres Clients présents dans la même Zone de Couverture. Enfin le débit descendant minimum garanti accessible est de 512 Kbit/s. Pour xDSL, le débit varie en fonction de la longueur de la ligne entre la Livebox et le 1er équipement du réseau d'Orange et des éventuelles perturbations causées par l'installation électrique situés dans les locaux du Client. De plus, le débit et la qualité du Service Internet accessibles pour le Client dépendent du Matériel utilisé et de la configuration de ses locaux.

Seul le débit indiqué sur la page information système de l'Équipement pourra être utilisé par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements d'Orange s'il est inférieur au débit minimum annoncé. Le non-respect de cet engagement au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une compensation d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le Client n'a pas pu bénéficier de ce débit minimum.

Cette compensation n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange.

## **11.2. Qualité de service.**

11.2.1. Orange s'engage à assurer une disponibilité du Service Internet supérieure ou égale à 97 %.

Le non-respect de cet engagement au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due au titre du Service calculée sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

En cas d'interruption du Service Internet, Orange s'engage à le rétablir dans un délai de 12 jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client au Service Clients.



À défaut, le Client peut demander le remboursement de son abonnement au Service au prorata temporis de sa période d'interruption totale. Ce remboursement sera effectué sous forme de remise sur l'une des factures suivantes. Ce remboursement n'est pas dû dans les cas où le retard du rétablissement est du fait du Client.

11.2.2. Orange prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service Mobile et s'engage à écouler plus de 90 % du trafic voix et data sur une zone de mobilité géographique déterminée en France métropolitaine.

Cet engagement est matérialisé sur le site d'Orange par des informations relatives à la disponibilité des services de communications vocales et d'accès à internet mobile sur les différents réseaux mobiles d'Orange, en temps réel. Orange peut mettre en œuvre des moyens de filtrage automatisé de contenus non sollicités.

En cas d'interruption du Service Mobile, Orange s'engage à le rétablir dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception de la signalisation du Client au Service Clients.

À défaut, le Client peut prétendre à une indemnisation d'un montant égal, au minimum, au prorata de son abonnement mensuel au titre du Service Mobile, correspondant à la période pendant laquelle le Client n'a pas bénéficié de ce service.

L'indemnisation est accordée sous réserve que le Client justifie par tous les moyens qu'il était dans la zone de cet incident à sa date de survenance. Un signalement auprès d'Orange dans un très court délai (24 heures suivants la fin de l'incident) permettra à Orange de vérifier la réalité de la présence du Client dans la zone. À cette fin, le Client peut consulter les informations relatives à la disponibilité des services à l'adresse [suivi-des-incidents.orange.fr](http://suivi-des-incidents.orange.fr).

11.2.3. Seuls les incidents signalés auprès d'Orange par le Client remettant en cause les engagements de qualité de Service d'Orange pourront ouvrir droit aux indemnisations susvisées.

Ces indemnisations, ne privent pas le Client de demander une indemnisation complémentaire, dans le cas où il démontrerait un préjudice subsistant.

11.2.4. En application de l'article L224-27-1, paragraphe 3 du code de la consommation, Orange peut, en certaines circonstances exceptionnelles, ne pas être techniquement en mesure d'assurer l'accès au service d'urgence ou à la localisation de l'appelant.

## **11.3. Service mobile ; Zone de couverture.**

11.3.1. Dans les Zones de couverture, le Service Mobile est rendu via l'accès à des réseaux mobiles

utilisant différentes technologies (par exemple 4G/5G).

Si plusieurs réseaux mobiles sont disponibles dans une Zone de couverture donnée, le Client accèdera par défaut au réseau offrant les meilleures performances en fonction de l'Équipement et de son Matériel.

En cas d'indisponibilité temporaire d'un réseau mobile sur une Zone de couverture donnée, le Service Mobile est fourni via l'un des réseaux mobiles disponibles dans cette zone avec les limitations d'accès de ce réseau, sous réserve que le Client dispose d'un Équipement compatible.

La couverture de chaque réseau mobile en métropole peut être vérifiée depuis une carte de couverture accessible sur le site [reseaux.orange.fr](http://reseaux.orange.fr) régulièrement mise à jour.

## **11.4. Évolution du réseau.**

Dans la Zone de couverture, le réseau ou la technologie du réseau utilisé pour fournir le Service est susceptible d'évoluer et/ou de s'arrêter, en raison d'une décision d'Orange et/ou d'un opérateur de communications électroniques partenaire et/ou d'une autorité, pendant la durée du Contrat. Dans ce cas, Orange y substituera un autre réseau ayant des performances au moins équivalentes en termes de qualité de service afin de fournir le Service au Client. Ce dernier devra le cas échéant s'équiper d'un Matériel compatible afin de bénéficier pleinement du Service. Par ailleurs, ce changement de réseau peut nécessiter pour Orange de réaliser un nouveau raccordement dans les conditions de l'article 7.1.1.

Orange Informera le Client avec un préavis d'au moins un mois, de cette évolution de réseau en France métropolitaine.

Pour les évolutions et/ou indisponibilité et/ou arrêt d'un réseau mobile ou de la technologie d'un réseau mobile situé sur un territoire hors de la France métropolitaine, dans lequel ce réseau est exploité par un opérateur partenaire, Orange fera ses meilleurs efforts pour en informer le Client dès qu'il en aura lui-même été informé.

## **Article 12. Suspension du Contrat.**

12.1. Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit et sans indemnité le Contrat lié au Service, le cas échéant sans préavis, compte tenu de la gravité des faits, dans les cas où :

- le Service est utilisé de manière détournée tel que prévu à l'article relatif au détournement d'usage ; ou,
- le Client utilise un terminal mobile déclaré volé.

Dans les cas ci-dessus, les redevances restent dues.

Pour des raisons liées à l'ordre public, la défense nationale, la sécurité publique ou la protection des

données personnelles du Client contre le comportement frauduleux de tiers, Orange peut suspendre la fourniture du Service avec ou sans préavis.

Dans cette hypothèse, les redevances d'abonnement ne seront pas dues par le Client pendant toute la période de suspension du Service.

12.2. Orange pourra limiter le Service (impossibilité d'émettre des appels hors appels d'urgence et de se connecter à internet) et/ou de suspendre de plein droit et sans indemnité le Service 5 jours après avoir contacté le Client, contact resté sans effet, dans le cas où le Client :

- manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat (à l'exception des cas prévus à l'article 12.1) ou viole une disposition légale ou réglementaire,
- ne paie pas totalement ou partiellement une facture du Service à la date limite de paiement

indiqué sur la facture au titre de ce Contrat ou d'un autre contrat souscrit auprès d'Orange.

Les redevances d'abonnement au Service restent dues à Orange pendant la période de limitation ou de suspension du Service.

## **Article 13. Résiliation du Contrat.**

### **13.1. Résiliation à l'initiative du Client.**

13.1.1. En cas de résiliation du Contrat à l'initiative du Client, des frais indiqués dans la documentation tarifaire sont facturés par Orange.

La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de 10 jours suivant la réception par Orange de la demande de résiliation. Toutefois, le Client peut demander que cette résiliation prenne effet plus de 10 jours après la réception, par Orange, de sa demande de résiliation.

13.1.2. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client et en fonction de la date de résiliation,



ce dernier doit payer les redevances mensuelles restantes dues jusqu'au terme de la première année d'engagement de son Contrat et, au-delà, dans le cas d'un Contrat permettant de bénéficier d'un Matériel subventionné, 20 % des redevances mensuelles restantes dues jusqu'au terme de la 2<sup>ème</sup> année d'engagement de son Contrat. Les sommes dues deviennent immédiatement exigibles.

13.1.3. Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Client reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que du prix des communications passées et des options souscrites. Le Client peut annuler sa demande de résiliation du Contrat en contactant son Service Clients.

Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir moins de 24 heures avant la date de résiliation effective précisée par le Service Clients.

13.1.4. Le Client peut mettre fin au Contrat sans frais, y compris pendant la période d'engagement,

pour motif légitime figurant dans la liste non limitative ci-dessous, en cas de :

- licenciement du Client en contrat de travail à durée indéterminée,
- dossier de surendettement du Client déclaré recevable par la Commission de Surendettement des Particuliers dans les conditions définies par le code de la consommation,
- déménagement en France métropolitaine dans une zone où le Service est inaccessible depuis le nouveau domicile,
- déménagement du Client à l'étranger pour une longue durée,
- maladie ou handicap physique du Client rendant impossible l'utilisation du Service,
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois,
- décès du Client,
- force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation ; ou,
- non-respect par Orange de ses engagements.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes. La résiliation du Contrat prend effet au plus tard 10 jours après la date de leur réception.

13.1.5. Conformément à l'article L224.33 du code de la consommation, Orange peut modifier le Contrat. Si le Client n'accepte pas cette modification, il peut résilier sans frais le Contrat dans les conditions fixées par l'article L224-33 du code de la consommation.

## **13.2. Résiliation à l'initiative d'Orange.**

13.2.1. Orange peut résilier de plein droit et sans indemnité le Contrat dans les cas suivants :

- en cas d'impossibilité technique ou administrative pour réaliser le raccordement ou d'impossibilité de fixer un rendez-vous dans un délai de 3 mois à compter de la souscription du Contrat,

- retrait à Orange des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service ou décision d'une autorité administrative ordonnant la suspension du Service,
- à partir du 10<sup>ème</sup> jour suivant la Suspension du Contrat lié au Service, réalisée dans les conditions de l'article 12, sauf si une régularisation est intervenue dans l'intervalle pour les seuls cas de suspension visés à l'article 12.2.

Dans le dernier cas visé ci-dessus, lorsque cette résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'engagement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

13.2.2. Au-delà de la période initiale d'engagement du Client, Orange peut résilier de plein droit le Contrat après en avoir informé le Client au moins un mois avant, sans frais pour les parties, sous réserve des modalités prévues à l'article "Restitution des Équipements" des présentes.

### **13.3. Résiliation en cas d'échec de la mise en service ou d'interruption du Service Internet.**

En cas d'échec de la mise en service du Service internet à l'issue d'un délai de 1 mois à compter du moment où la mise en service devait intervenir, les parties peuvent résilier le Contrat sans frais et de plein droit sous réserve des modalités prévues à l'article "Restitution des Équipements".

En cas d'interruption du Service Internet et lorsque le rétablissement ne sera pas possible du fait d'un tiers ou de difficultés exceptionnelles de rétablissement (techniques ou financières) dans le délai de 12 jours ouvrables visé à l'article "Qualité de service", chaque partie peut résilier de plein droit le Contrat sous réserve du respect d'un délai de préavis de 15 jours et sous réserve des modalités prévues à l'article "Restitution des Équipements" des présentes.

## **13.4. Résiliation en cas d'échec de la mise en service du Service mobile.**

En cas d'échec de la mise en service du Service mobile, le Client bénéficie d'un délai de 7 jours ouvrés à compter de la date d'enregistrement de la souscription du Contrat par Orange pour faire état de ce dysfonctionnement au service clients.

Orange dispose alors d'un délai d'un mois à compter du signalement du Client, pour résoudre le dysfonctionnement.

Si le Client accepte un délai supplémentaire, il conserve sa faculté de résilier le Contrat dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne peut pas être respecté. En cas de résiliation dans ce contexte, le Client devra restituer les Equipements dans les conditions définies à l'article "Restitution des Equipements" des présentes. Une fois la restitution des Equipements réalisée, Orange remboursera le Client de la totalité des sommes versées au plus

tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque.

## **Article 14. Restitution des Équipements.**

14.1. En cas de changement d'Équipement, ou d'offre, ou de mise à disposition de l'Équipement dans le cadre d'un service après-vente ou d'option, ou de rétractation sur une offre ou une option, de sorte que l'utilisation du Service par le Client ne nécessite plus l'utilisation de l'Équipement, ou en cas de résiliation du Contrat, le Client restitue l(es) Équipement(s) concerné(s) complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement dans les conditions qui lui seront indiquées par Orange dans un délai de 1 mois.

En cas de non-restitution des Équipements à l'issue de ce délai ou en cas de retour d'un Équipement en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, le Client sera redevable, à titre de pénalité, selon les cas de :

- une somme de 100 € par Équipement mis à disposition pour la Livebox (200 € pour Livebox 6 et 7), l'enregistreur, le boîtier Fibre optique, le répéteur Wifi ou 49 € pour l'Airbox,
- une somme de 45 € pour le mobile basique, 100 € pour le mobile de type smartphone, 270 € pour le mobile de type smartphone premium, 350 € pour le mobile de type smartphone premium+, 450 € pour le mobile de type smartphone premium++. Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus,
- une somme de 200 € pour le décodeur.

Dans l'hypothèse d'une résiliation du Contrat avec restitution des Équipements, le Client ayant versé



un dépôt de garantie pour le décodeur se verra rembourser (soit par chèque, soit par virement bancaire) dans un délai de 10 jours à compter de la restitution complète et en bon état du décodeur.

À défaut, le dépôt de garantie sera conservé en déduction du montant susceptible d'être facturé ci-dessous.

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

14.2. En cas de non-utilisation de l'Équipement décodeur TV au cours des 3 derniers mois, le Client doit le restituer à Orange dans les conditions indiquées à l'article 14.1. À défaut, Orange peut lui facturer une redevance mensuelle dont le tarif figure dans la documentation tarifaire en vigueur tant que le Client ne l'utilise pas à nouveau ou ne le restitue pas.

## **Article 15. Portabilité du numéro.**

### **15.1. Portabilité et maintien du numéro.**

Le Client dispose de la faculté de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur.

En cas de demande de conservation du numéro d'un autre opérateur vers Orange, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de conservation. La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro ou avoir été résiliée auprès de son ancien opérateur depuis moins de 40 jours. Le Client doit transmettre à Orange le numéro à conserver, la date de portage souhaitée ainsi que le Relevé d'Identité Opérateur (RIO). La conservation est possible en 3 jours ouvrables maximum sous réserve d'éligibilité technique (et géographique pour un numéro fixe).

Le Client peut demander un délai supérieur sans toutefois que ce délai n'excède 59 jours à compter de sa demande. Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie le Client à son précédent opérateur.

## **15.2. Retard de la portabilité.**

En cas de retard de portage du numéro, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une faute du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, le Client peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant au cinquième du prix mensuel du forfait détenu au moment de la demande de portabilité. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du Service. L'indemnité est due par l'opérateur responsable du retard de portage du numéro.

En cas de perte de numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité, le Client peut demander une indemnité de 24 fois le montant

de l'abonnement souscrit auprès de l'opérateur responsable de la perte.

### **15.3. Portabilité vers un autre opérateur.**

Sans préjudice des autres stipulations du Contrat, le portage effectif du numéro vers un nouvel opérateur entraîne de manière concomitante la résiliation du Contrat.

Pour les forfaits bloqués du Service Mobile, en cas de demande de portabilité vers un autre opérateur le Client pourra, sur demande, obtenir le remboursement des crédits rechargés (hors crédits offerts) restant sur son compte au jour de la date de portage, déduction faite des frais de gestion mentionnés dans la fiche tarifaire en vigueur au moment de la demande. Pour les recharges classiques les communications seront imputées tout d'abord sur la partie crédit rechargé et une fois celle-ci épuisée sur la partie crédit offert. Le Client devra formuler sa demande de remboursement dans les 12 mois suivant la date

de demande de portabilité. Le remboursement interviendra dans le mois suivant la réception du dossier complet. Les demandes incomplètes, non conformes, formulées hors délai ou dont le montant est inférieur aux frais de gestion, indiqués dans la fiche tarifaire en vigueur, seront rejetées.

## **Article 16. Annuaires.**

### **16.1. Inscription dans la base de données et des listes d'abonnés ou d'utilisateurs du Service Mobile et/ou du Service Internet.**

Les règles d'inscription sont définies dans l'Annexe "Règles d'inscription dans la base annuaire d'Orange" des présentes conditions générales.

Dans le cadre du service de communications vocales du Service, le Client doit expressément exprimer son choix pour être inscrit gratuitement

dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs à des fins de parution de ses coordonnées.

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 de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs demandés.

Sous réserve des choix exprimés par le Client, les listes d'abonnés ou utilisateurs sont transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques édités et diffusés sur support papier et/ou électronique et ce à des fins de parution sous leur responsabilité.

On entend par "coordonnées" les données d'identification (nom, prénom ou initiale sous réserve d'homonymie, raison sociale), les données de contact (adresse postale, numéros de téléphone, adresse électronique, uniquement dans

les annuaires et services de renseignements électroniques).

## **16.2. Droits du Client ou de l'utilisateur.**

Le Client peut, pour lui-même ou pour le compte du ou des utilisateur(s) de la ligne, s'opposer, gratuitement :

- à ce que ses coordonnées soient publiées dans les annuaires et utilisées pour des services de renseignements et dans le cadre d'opérations de prospection directe (Liste Rouge),
- à ce que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe, de validation et d'enrichissement à l'exception des opérations concernant la fourniture des Services et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange (Liste anti-prospection),
- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements (liste adresse partielle),

- à ce que son prénom apparaisse dans son intégralité, sous réserve d'homonymie (liste initiale prénom),
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone (liste anti-recherche inversée).

L'inscription des coordonnées sur l'une ou l'autre des listes précitées n'exclut pas leur usage par Orange pour répondre à ses obligations réglementaires (notamment, les appels vers les services d'urgence donnent toujours lieu à l'identification des coordonnées) et pour fournir le Service souscrit par le Client.

Le Client ou l'utilisateur pourra à tout moment et gratuitement, modifier ses coordonnées et, ses choix de parution depuis son espace client. Orange transmettra les modifications aux tiers auxquels Orange aura préalablement communiqué les coordonnées précitées.



## **Article 17. Cession du Contrat.**

Orange se réserve le droit de céder le Contrat à tout autre société appartenant au groupe Orange. Sous réserve de l'accord préalable d'Orange, le Client peut également céder le Contrat à une autre personne physique.

## **Article 18. Règlement des litiges.**

Le Contrat est régi par la loi française. Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige.

Toute réclamation doit être adressée au Service Clients Orange dont l'adresse figure sur la facture du Client. La réclamation est traitée dans un délai de 1 mois calendaire à compter de sa réception.

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir en fonction du service concerné : le Service Recours Consommateur, Orange mobile, 33732 Bordeaux Cedex 9 ou Service Recours Consommateurs Orange Internet, 33732 Bordeaux Cedex 9, sous réserve que ses

motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques (CS 30342, 94257 Gentilly Cedex) en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur ([mediationtelecom.org](http://mediationtelecom.org)) ou fourni par le Service Clients sur simple demande.

Ce qui précède n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux.

## **Annexe 1. Conditions Spécifiques d'Orange TV.**

Les présentes conditions, annexées aux Conditions générales d'abonnement des services Internet et Mobiles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit au client le service TV et/ou une Option TV.

## **Article 1. Définitions.**

Service TV : désigne le service d'Orange TV permettant au client d'accéder depuis son équipement (décodeur TV, clé TV Orange), pour une visualisation sur un écran de télévision ou matériel (smartphone, tablette, ordinateur), à un ensemble de chaînes TV et de programmes de télévision de rattrapage (replay).

Option TV : désigne le service audiovisuel souscrit par le client en sus du service TV.

## **Article 2. Orange TV.**

Le service TV est proposé en inclusion ou en option en fonction du service détenu par le client. Le cas échéant, le client ayant souscrit le service TV devra télécharger l'appli Orange TV Mobile sur son terminal mobile pour accéder au service TV. La mise en service de l'appli Orange TV Mobile est effective dans un délai maximum de 1 jour à compter de la mise en service du service TV.

Le client prend note que la liste des chaînes TV est susceptible d'évolution et de modifications en fonction notamment des accords conclus avec les éditeurs et des recommandations de l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique (ARCOM). Certaines chaînes TV, peuvent ne pas être accessibles via certaines technologies de diffusion utilisées par le client.

Le plan de service (avec indication de la numérotation des chaînes TV) est disponible, par technologie de diffusions sur orange.fr. Il varie également en fonction du matériel de réception utilisé par le client.

### **Article 3. Option TV.**

Le client peut souscrire une ou plusieurs Option(s) TV en complément du service TV telles que décrites ci-dessous. Il est précisé que le client peut souscrire à d'autres options en sus du service TV dont le détail figure dans des conditions spécifiques afférentes.

### **3.1. Bouquet TV payant.**

Le client peut souscrire un ou plusieurs abonnement(s) mensuel(s) Bouquet TV payant afin d'accéder à différents services audiovisuels selon la documentation tarifaire en vigueur au moment de la souscription.

La mise en service de Bouquets TV payants est effective dans un délai maximum de 4 jours à compter de sa souscription.

### **3.2. Pass Vidéo.**

Le client peut souscrire un ou plusieurs abonnement(s) mensuel(s) Pass Vidéo afin de visualiser, sur son écran de télévision ou ses matériels, un catalogue des contenus audiovisuels en continu et en illimité pendant la durée de l'abonnement souscrit (SVOD).

Pour accéder à l'option Pass Vidéo sur les matériels, le client doit, selon le Pass Vidéo

souscrit, s'inscrire sur le site de l'éditeur du service :

- soit avec des identifiants de son choix,
- soit utiliser ses identifiants Orange Internet.

### **3.3. Les Applications d'Orange TV.**

Certains services sont accessibles depuis le service TV sous forme d'application sur l'écran de la télévision. Le client reconnaît être informé que certaines de ces applications pourront être payantes, et par conséquent, être facturées, en plus de son abonnement au service.

L'activation du contrôle parental peut restreindre l'accès ou l'achat de certaines applications, à l'exclusion toutefois des applications enregistrées en "favoris" qui resteront accessibles même en cas d'activation du contrôle parental.

## **3.4. VOD (vidéo à la demande).**

### **3.4.1. Généralités.**

Pour accéder au service VOD à l'acte sur son matériel, le client doit avoir téléchargé et utilisé l'application dédiée ou se rendre sur le site internet dédié.

Dans le cadre du service VOD, le client peut accéder à un contenu audiovisuel :

- soit à la location,
- soit à l'achat à l'unité,
- soit l'achat d'un lot de contenus audiovisuels indissociable.

### **3.4.2. Indisponibilité partielle du service VOD.**

3.4.2.1. La commande de contenus audiovisuels (location et achat) via l'application Orange TV Mobile n'est pas disponible sur un matériel fonctionnant sous iOS via l'application dédiée,

étant précisé que le client peut cependant visualiser en streaming sur son terminal iOS les contenus audiovisuels achetés ou loués via tout autre terminal ou via le site internet dédié et stockés dans la rubrique "Mes vidéos".

3.4.2.2. L'achat d'un lot de contenus audiovisuels du type film est disponible sur décodeurs compatibles et sur l'application dédiée ou sur le site internet dédié pour le visionnage sur tout décodeur et matériel. L'achat de lot de contenus audiovisuels du type épisodes de séries est uniquement disponible sur décodeurs compatibles pour visionnage et matériel.

### **3.4.3. Multi-écrans.**

Le service VOD permet l'enregistrement jusqu'à 5 matériels par compte. Le client a la possibilité de demander la réinitialisation de cette liste en contactant le service clients (39.00).



### **3.4.4. Durée de visionnage des contenus audiovisuels loués.**

Les contenus audiovisuels loués peuvent être visionnés en streaming ou après téléchargement temporaire sur un seul matériel, parmi ceux renseignés par le client, à un moment donné pendant 48 heures à compter de la location dudit contenu sans limitation du nombre de visualisations pendant cette durée (sauf pour les contenus audiovisuels adultes qui ne peuvent faire l'objet que d'un visionnage immédiat suivant leur commande, uniquement sur le décodeur TV).

### **3.4.5. Durée de visionnage des contenus audiovisuels achetés.**

Les contenus audiovisuels achetés peuvent être visionnés en streaming ou après téléchargement temporaire sur les matériels, parmi ceux enregistrés par le client. Ces contenus sont disponibles pour le client pendant une durée

minimum de 5 ans à compter de l'achat, susceptible d'être étendue en fonction des accords conclus entre Orange et les ayants droit (sous réserve de conserver le même service Internet). Le contenu audiovisuel acheté peut être téléchargé temporairement au maximum sur les 5 matériels, enregistrés par le client et visionné sur 2 matériels en simultané.

Le client a la possibilité de conserver une seule copie numérique du contenu audiovisuel acheté sur un seul ordinateur (voir conditions sur [orange.fr](http://orange.fr)).

Le téléchargement de la copie numérique du contenu audiovisuel concerné :

- nécessite pour son visionnage sur PC Windows ou Mac, l'installation gratuite du logiciel Mon Lecteur VOD,
- l'identification du client titulaire du compte d'Orange TV ; et Orange Restricted,
- peut être réalisé pendant toute la durée de visionnage susmentionnée dudit contenu

audiovisuel ; au-delà de cette durée ou en cas de résiliation du service TV, la copie numérique ne peut plus être téléchargée.

Il est précisé que cette copie numérique téléchargée définitivement peut être une version SD. Orange ne saurait être tenue responsable de la perte de ladite copie due à la destruction, perte ou changement de l'ordinateur sur lequel la copie numérique a été téléchargée.

### **3.4.6. Service après-vente.**

En cas de perte de la copie numérique du contenu audiovisuel, le service après-vente d'Orange pourra délivrer une nouvelle licence au client uniquement pendant la période de commercialisation dudit contenu audiovisuel sur le service VOD.

### **3.4.7. Plafond de paiement.**

Il est précisé que le paiement des contenus audiovisuels loués ou achetés sur la VOD d'Orange

est soumis à un plafond de paiement maximum autorisé sur 30 jours glissants. Une fois ce plafond atteint, le client ne pourra plus acheter ou louer de contenus audiovisuels sur la VOD d'Orange durant cette période.

Le plafond de paiement par période de 30 jours glissants correspond au montant maximum autorisé pour effectuer des paiements sur une période de 30 jours consécutifs.

## **Article 4. Accès au service TV et option TV.**

### **4.1. Conditions d'accès.**

Pour accéder au service TV et/ou à l'Option TV, le client doit préalablement disposer :

- d'un service permettant d'accéder au service TV, et,
- d'un décodeur TV et d'un téléviseur compatible et/ou,
- d'un matériel avec ou sans l'Appli d'Orange TV.

## **4.2. Restrictions d'utilisation.**

L'accès aux contenus audiovisuels peut :

- ne pas être disponibles sur les différents matériels ou sur les différents réseaux de diffusion ; et/ou,
- être limité le cas échéant à 3 connexions simultanées (dont une connexion au décodeur TV) sur un nombre de matériel du client limités à 4 équipements en plus du décodeur TV.

Certains ayants droit et éditeurs de services peuvent restreindre davantage la visualisation de leurs programmes.

Le service TV et/ou l'Option TV sont limités aux besoins propres du client, dans le cadre d'un visionnage strictement personnel et privé, limité à son foyer familial, sur le territoire de la France métropolitaine et pour lesquels aucun niveau minimal de qualité n'est garanti, compte tenu de la nature des services, conformément à l'article L224-25-5, alinéa 3 du Code de la consommation.

Orange attire de surcroît l'attention du client sur la vigilance qu'il doit apporter sur le visionnage par des mineurs des programmes TV. Conformément à la recommandation de l'ARCOM du 15.12.04 encadrant la diffusion des programmes de télévision dits de catégorie V comprenant les œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans et les programmes pornographiques ou de très grande violence, un système de double verrouillage est automatiquement mis en place dans le cadre du service TV et non désactivable. Pour accéder aux programmes de catégorie V, le client doit utiliser un code personnel ou code adulte d'accès spécifiquement dédié à cet usage. La création de ce code est obligatoire même lorsque le client n'envisage pas de visionner de tels programmes. Le client doit préserver la confidentialité de ce code personnel.

Orange rappelle au client que le visionnage de programmes de catégorie V peut entraîner

des troubles durables chez les mineurs, et que toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programmes s'expose aux sanctions pénales prévues à l'article 227-22 du Code pénal.

Orange porte à la connaissance du client le message de l'ARCOM et du ministère de la santé suivant : "Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans".

## **Article 5. Tarifs.**

Le service TV est soit inclus dans le service du client, soit proposé en option du service du client dont le tarif figure dans la documentation tarifaire en vigueur au moment de la souscription.

Les Options TV sont proposées en plus du service TV. Leurs tarifs (et le cas échéant les frais

d'activation) et leurs contenus sont définis dans la documentation tarifaire en vigueur au moment de la souscription de cette Option TV. Ces documentations tarifaires sont disponibles sur le site [orange.fr](http://orange.fr).

Si l'Option TV fait l'objet d'un avantage tarifaire pendant une durée supérieure à 2 mois et est conditionné à la création et/ou l'activation d'un compte, alors le client dispose d'un délai de 10 jours à compter de la souscription dudit Option pour activer ou créer son compte sur le site de l'éditeur. À défaut, la souscription de l'Option TV par le client est réputée ne pas avoir eu lieu et les paiements réalisés par le client au titre de cette Option TV lui seront remboursés.

L'Option TV et les autres options sont facturées sur la facture Orange du client. Les conditions de paiement sont définies dans les conditions générales d'abonnement du service souscrit par le client ou le cas échéant dans les conditions spécifiques liées à l'option souscrite par le client.



Pour la VOD, le paiement du contenu audiovisuel loué ou acheté par le client se fera par :

- débit sur le compte prépayé d'Orange TV du client si celui-ci est suffisamment approvisionné.

Ce compte peut être rechargé au moyen de tickets vidéo ou par rechargement via report sur facture.

La durée de conservation du crédit est de 12 mois lorsque le client recharge son compte prépayé et de 6 mois lorsque le crédit est offert.

Si le compte prépayé n'est pas suffisamment crédité pour payer l'intégralité du prix du contenu audiovisuel, la différence sera facturée sur la facture Orange,

- à défaut de crédit sur le compte prépayé, le paiement sera directement débité sur la facture Orange du client.

Les frais d'accès à internet peuvent être facturés en sus des tarifs liés au service TV en fonction du service souscrit par le client.

## **Article 6. Durée ; Suspension ; Résiliation.**

### **6.1. Durée.**

L'Option TV (à l'exception de l'Option VOD) est souscrite pour une durée de 1 mois calendaire renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties.

Pour l'Option Bouquets TV Payants et le cas échéant l'Option Pass Video, la dénonciation doit être réalisée au plus tard 3 jours avant le dernier jour du mois calendaire en cours.

Lorsque la souscription de l'Option TV est assortie d'une période d'engagement, le client peut la résilier de façon anticipée, avant le terme de la période d'engagement, sans devoir payer les mensualités restantes dues, uniquement en cas de résiliation pour motif légitime tel que listé dans les Conditions générales d'abonnement des services

Internet et Mobiles et en fournissant les pièces justificatives concernées.

## **6.2. Suspension ; Résiliation.**

Lorsque le client bénéficie du service TV dans le cadre de son service Internet, la suspension ou la résiliation du contrat de son service Internet entraîne de plein droit la suspension ou la résiliation du service TV.

Lorsque le client a souscrit au service TV en sus de son service mobile, la suspension ou la résiliation du contrat de son service mobile entraîne de plein droit la suspension ou la résiliation du service TV. À l'inverse la résiliation ou la suspension du service TV est sans incidence sur le service mobile.

La suspension ou la résiliation du contrat du service TV entraîne automatiquement la suspension ou la résiliation des Options TV et autres options souscrites en sus du service TV.

Orange se réserve le droit de suspendre, de plein droit et sans délai, l'accès du client aux services TV et/ou aux Options TV et/ou autres options souscrites en sus de service TV en cas de non-respect des présentes.

Le client peut résilier une Option TV, soit en se connectant sur son espace client sur orange.fr, soit sur sa TV ou (pour les Options TV hors Applications et Pass Vidéo) soit sur simple appel au 39.00 (service gratuit + prix appel).

Pour les Options TV autres que l'Option Bouquets TV payants, la demande de résiliation prend effet le premier jour ouvré suivant la demande, sous réserve qu'elle ait été faite dans les conditions susvisées. Dans ce cas, l'abonnement sera facturé pour le mois au cours duquel la résiliation est effective, au prorata temporis du nombre de jours d'abonnement consommés avant la date effective de la résiliation.

Orange a également la possibilité à tout moment d'arrêter de commercialiser une Option TV et donc de résilier l'Option TV en informant préalablement le client.

## **Article 7. Modification du contenu et/ou des tarifs.**

Orange ou l'éditeur du service audiovisuel peuvent être amenés à modifier le contenu et/ou le tarif de l'Option TV et/ou des autres options souscrites en sus du service TV non listées aux présentes et/ou du service TV. Dans ce cas, le client sera prévenu préalablement lui permettant de prendre connaissance desdites modifications et pourra résilier le contrat concerné par cette modification, s'il ne souhaite pas les accepter.

## **Article 8. Propriété intellectuelle.**

Le client reconnaît que tout élément accessible dans le cadre du service TV et des Options TV et autres options souscrites en sus du service TV

non listées aux présentes demeure la propriété exclusive de leurs titulaires respectifs, à savoir notamment tout ayant droit concerné, et est protégé individuellement par la législation en vigueur sur les droits d'auteur et les conventions internationales, dont pour certaines œuvres le "Copyright" en vigueur aux États-Unis. La violation de la réglementation applicable, pénalement sanctionnée, est susceptible d'engager la responsabilité civile de son auteur en réparation du préjudice subi par les ayants droit.

## **Article 9. Droit de rétractation.**

Le service TV, les Options TV et autres options souscrites en sus du service TV non listées aux présentes étant des contenus numériques non fournis sur un support matériel, le client ne peut exercer son droit de rétractation dès lors qu'il a expressément demandé à bénéficier immédiatement du contenu et a expressément renoncé à son droit de rétractation lors de la commande dudit contenu.

Ceci même en cas de souscription d'une ou plusieurs Option(s) Bouquet(s) TV payant(s) assortie(s) d'un engagement.

## **Article 10. Garantie légale de conformité.**

Orange, en tant que fournisseur de contenus numériques et de services numériques, est tenu des défauts du service TV et des Options TV et autres options non listées aux présentes dans les conditions de l'article L224-25-12 et suivants ainsi que l'article D211-4 du Code de la consommation.

"Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la période d'abonnement du contenu numérique ou service numérique concerné. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

"La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai défini ci-dessus.

"La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

"Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

"1. Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité,

"2. La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée,



"3. La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur,

"4. La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur,

"5. La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

"Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

"Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation

du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

"Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme".

"Ces droits résultent de l'application des articles L224-25-1 à L224-25-31 du Code de la consommation.

"Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 €, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L242-18-1 du Code de la consommation).

"Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une

durée de 2 ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique".

Si le client souhaite mettre en œuvre l'une des garanties légales, il peut joindre Orange :

- sur [assistance.orange.fr](http://assistance.orange.fr),
- au 39.00.

Par courrier à l'adresse suivante : Orange service clients, Gestion des Données Personnelles, 33732 Bordeaux Cedex.

## **Article 11. Mises à jour.**

Le client est informé et accepte que des mises à jour peuvent survenir durant l'utilisation du service TV.

Est entendu par mises à jour, toutes modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer

les fonctionnalités, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du service TV.

Orange ne saurait être tenue responsable des défauts de conformité résultant de la non-installation de ces mises à jour si :

- le client a, au préalable, été informé de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation,
- la non-installation ou l'installation incorrecte n'est pas due à des lacunes dans les instructions fournies au client. Il est également rappelé au client que celui-ci est en droit de refuser toute mise à jour non essentielle à la conformité du service TV ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès au service TV ou à son utilisation.

## **Article 12. Responsabilité.**

Le service TV et les Options TV utilisées par des tiers faisant partie du cercle de famille du client

le sont sous la responsabilité de ce dernier. Ainsi, le client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du service TV et des Options TV qui pourrait être faite par un mineur. Le client effectue l'installation du service TV y compris des équipements y afférents, sous sa propre responsabilité.

Orange ne saurait être tenue responsable pour le contenu des programmes et jeux vidéos diffusés comme pour les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

## **Annexe 2. Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange.**

### **Article 1. Définitions.**

Offre : service souscrit par le client donnant accès à la Solution de Paiement Orange).

Conditions d'utilisation : les conditions régissant la commercialisation d'un service de Tiers marchand proposé par un Tiers marchand.

Solution(s) de paiement Orange ou Solution(s) : la(les) solution(s) proposée(s) incluse(s) dans l'Offre permettant de payer des contenus ou des services fournis par des Tiers marchands dont le prix sera imputé sur la facture liée à l'Offre ou le forfait prépayé mobile conformément à l'article L511-3-1 du code monétaire et financier. Les sommes correspondantes collectées par Orange pour le compte des Tiers marchands pourront être

soumises à TVA ou non selon qu'Orange agit en qualité de mandataire opaque ou transparent.

Service(s) de Tiers marchand(s) : le ou les contenus, biens, ou services payants fournis par un Tiers marchand accessible(s) au client et dont le prix est collecté par Orange via une Solution de paiement Orange, y compris grâce au rechargement du compte prépayé du portail d'Orange TV.

Tiers marchand(s) : le(les) éditeur(s), personne(s) morale(s) ou personne(s) physique(s) tierce(s) à Orange, qui propose(nt) un service de Tiers marchand.

## **Article 2. Objet.**

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit des solutions de paiement Orange au client aux fins d'acheter des services de Tiers marchand(s). Les présentes conditions spécifiques complètent (et prévalent en cas de contradiction)

sur les Conditions générales d'abonnement des services Internet et Mobiles.

### **Article 3. Modalités d'achat des services de tiers marchands.**

3.1. Le(s) service(s) de tiers marchands fait (font) l'objet d'une tarification spécifique et de Conditions d'utilisation propres précisant, notamment les caractéristiques, les modalités de livraison, d'usage, de facturation dudit service. Le prix d'achat d'un service de Tiers marchand s'ajoute au prix de l'offre.

3.2. En fonction du choix opéré par les tiers marchands, les services de tiers marchand(s) peuvent être payés par le client selon différentes formules : paiement à l'acte, abonnement (hebdomadaire, bimensuel, mensuel, reconductible ou non par tacite reconduction), ou paiement en fonction de la durée de connexion du client au service de tiers marchand.



3.3. Lorsqu'il procède à la souscription d'un abonnement d'un service de tiers marchand, le client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il exerce directement auprès du tiers marchand.

## **Article 4. Fonctionnement des solutions de paiement Orange.**

4.1. L'utilisation d'une solution de paiement Orange entraîne l'acceptation des présentes conditions spécifiques par le client et autorise Orange à collecter via sa facture Orange ou, pour les comptes prépayés mobile, à débiter de son forfait mobile Orange, le montant correspondant au coût des services de tiers marchand achetés par le client auprès des Tiers marchands.

Pour le chargement du compte prépayé du portail d'Orange TV, le client autorise Orange à prélever le montant correspondant au chargement de son compte sur la facture liée au service, et à débiter dudit compte les achats de services de tiers marchands effectués via ce compte.

4.2. Dans tous les cas, la facture sera émise et payable dans les conditions définies au contrat.

4.3. Orange bloquera ou limitera temporairement les achats de service(s) de tiers marchands sur les magasins d'applications du paiement sur facture Orange, et ce, indépendamment de la personnalisation de l'option de blocage des achats multimédias en fonction des comportements à risque identifiés (voir pages d'assistance sur orange.fr) à l'exception des offres de téléphonie mobile prépayées.

4.4. La Solution de paiement Orange s'applique aux achats de bien numérique, ticket électronique ou don aux organismes reconnus d'utilité publique effectués via : Internet+ (mobile/box), SMS+, magasins d'applications (Google Play, Apple, Microsoft Store, Sony PlayStation, Huawei AppGalery, etc.), portails d'Orange (orange.fr, portail d'Orange TV tels que Netflix, Appshop TV, service quizz/vote TV, etc.), ou de services vocaux à tarification majorée.

## **Article 5. Cookies ; Données personnelles.**

Le client est informé que des cookies ou technologies similaires sont utilisés afin de permettre son identification. Cette identification est nécessaire à la fourniture de certaines solutions de paiement Orange.

Si le client bloque la dépose de tous les cookies notamment en paramétrant son navigateur, Orange ne sera alors plus en mesure de lui fournir les Solutions de paiement Orange.

Des données personnelles concernant le client sont collectées et traitées par Orange afin de l'identifier lors de ses achats de services de tiers marchands avec utilisation des solutions de paiement Orange et de lutter contre toute fraude ou tentative de fraude. Ces données pourront être transmises au tiers marchand et à tout prestataire concerné pour les seuls besoins de la fourniture desdits services de tiers marchands.

L'achat de certains services de tiers marchands peut requérir que des données personnelles soient collectées directement par le tiers marchand. Dans cette hypothèse, la collecte et les traitements ultérieurs ont lieu sous la seule responsabilité du tiers marchand qui devra solliciter le client pour l'exercice de ses droits sur ses données.

## **Article 6. Résiliation et désactivation.**

6.1. La résiliation du contrat entraîne la résiliation de la ou les solutions de paiement Orange associée(s). Cette résiliation (suite le cas échéant à une migration ou un changement d'offre), ou la désactivation, par ses soins, d'une solution de paiement Orange, pourra entraîner la résiliation anticipée des éventuels abonnements souscrits auprès de tiers marchand associés à la solution de paiement Orange impactée, et entraînera l'exigibilité des sommes dues au titre des services de tiers marchands et l'acquittement de toute autre obligation prévue au titre des conditions d'utilisation.

6.2. Le client qui ne souhaite pas ou plus bénéficier de la solution de paiement Orange peut à tout moment la désactiver sur son espace client. Pour les offres mobile (à l'exception des offres mobiles prépayées), le client dispose également de la possibilité de bloquer la solution de paiement Orange en fonction de la nature des services de tiers marchands (biens numériques, services vocaux, dons, tickets électroniques) à partir de son espace client. Le client est informé qu'en cas de changement d'offre, les désactivations effectuées dans le cadre de son ancienne Offre ne se reportent pas automatiquement sur sa nouvelle offre. Le client est donc tenu de désactiver à nouveau les solutions paiement Orange dont il ne souhaiterait pas bénéficier dans le cadre de sa nouvelle offre.

## **Article 7. Réclamations.**

Pour toute question ou réclamation relative aux services de tiers marchands, le client doit contacter l'assistance clientèle dudit tiers

marchand dont les coordonnées figurent dans ses conditions d'utilisation. Pour toute demande de renseignement sur une solution de paiement Orange, le service clients.

## **Article 8. Responsabilité.**

### **8.1. Responsabilité liée à l'utilisation d'une solution de paiement Orange.**

Le client est seul responsable de l'utilisation de la solution de paiement Orange. À cet égard, toute connexion ou transmission de données effectuées en utilisant une solution de paiement Orange sera réputée avoir été effectuée et/ou autorisée par le client (en particulier vis-à-vis d'un utilisateur qui serait une personne physique mineure), et s'effectue sous sa responsabilité exclusive.

### **8.2. Responsabilité du tiers marchand.**

Les tiers marchands sont seuls responsables des services de tiers marchands qu'ils commercialisent

(contenus, parcours d'achat, livraison, exécution, résiliation, etc.), des informations qu'ils communiquent aux clients, des conditions d'utilisation de leurs services de tiers marchands, et par conséquent sont seuls responsables d'un éventuel manquement à la réglementation française applicable à la vente de leurs services de tiers marchand.

### **Annexe 3. Règles d'inscription dans la base annuaire d'Orange.**

Cette annexe décrit les règles d'inscription des coordonnées du client et/ou de(s) utilisateur(s) dans la base de données des abonnés Orange.

L'inscription comporte : l'intitulé, l'adresse, le numéro d'appel, éventuellement une adresse électronique (courriel).

## **Article 1. Documents justificatifs.**

Le client devra fournir l'ensemble des documents justificatifs nécessaires à son inscription ou celle des utilisateurs.

## **Article 2. Intitulés.**

### **2.1. Dénomination.**

Il s'agit du nom et du prénom pour les personnes physiques (limité à 130 caractères). Sous réserve d'absence d'homonymie, le client personne physique peut demander à bénéficier de l'option "initiale prénom" pour la parution. Le prénom étant toujours inscrit dans son intégralité dans la base annuaire.

### **2.2. Mention Complémentaire.**

D'une longueur de 30 caractères maximum, elle est inscrite après la dénomination. Elle peut être utilisée pour mentionner une profession ou une catégorie socioprofessionnelle, ou d'autres



indications comme une fonction électorale, un grade, un titre de civilité, de noblesse ou honorifique.

## **Article 3. Adresses.**

### **3.1. Adresse d'installation et adresse de facturation.**

Dans le cadre du service mobile ou d'une offre comprenant un service mobile, l'adresse est celle de la facturation correspondant à l'offre. Dans le cadre du service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet, l'adresse est celle d'installation de la ligne téléphonique correspondante, sauf pour certains immeubles possédant plusieurs adresses.

Dans ce cas l'adresse réelle de l'entrée de l'immeuble (adresse postale) peut être mentionnée et non celle correspondant à la desserte téléphonique (adresse technique).

L'inscription de l'adresse complète (numéro de voie, voie, code postal/localité) est obligatoire

y compris lorsque le client souhaite bénéficier de l'option "adresse partielle" (code postal et localité).

### **3.2. Adresse électronique (courriel).**

Les clients qui le souhaitent peuvent demander pour eux-mêmes ou pour le compte du ou des Utilisateur(s) à faire inscrire leur adresse électronique et une seule associée systématiquement au numéro de téléphone utilisé.

## **Article 4. Catégories d'inscription.**

4.1. Les inscriptions principales : les inscriptions principales sont les inscriptions de base dont bénéficie tout titulaire d'abonnement au service téléphonique ou, en ses lieux et place, et avec l'accord du titulaire, l'utilisateur de cette même installation.

4.2. Les inscriptions supplémentaires : les inscriptions supplémentaires permettent d'inscrire sous le numéro d'appel, et avec leur accord,

plusieurs utilisateurs dont l'intitulé est différent de celui de l'inscription principale.

## **Article 5. Responsabilité d'Orange.**

La responsabilité d'Orange ne peut être engagée que pour erreurs ou omissions lors de l'inscription dans la base de données des abonnés à son service de téléphonie fixe ou de téléphonie par internet Orange qu'elle communique aux éditeurs d'annuaires ou de services de renseignements.

Dans le cas où la responsabilité d'Orange serait engagée, le client peut bénéficier, sur demande, d'une indemnité forfaitaire correspondant à 1 mois d'abonnement au service souscrit par le client.

Cette indemnité ne prive pas le client de demander une indemnisation complémentaire, dans le cas où il démontrerait que son préjudice n'est pas totalement couvert par celle-ci.

## **Article 6. Responsabilité du client.**

Les inscriptions sont prises en compte dans le fichier des abonnés aux différents services d'Orange sous la responsabilité du client pour ses propres inscriptions et/ou celles des utilisateurs de la ligne concernée. Il garantit à Orange l'exactitude de l'ensemble des informations contenues dans l'inscription et fait sien tout litige avec des tiers relatif à ces informations.

Orange se réserve la possibilité de ne pas accepter d'inscrire dans sa base ou de suspendre la fourniture aux éditeurs des informations litigieuses constituant tout ou partie de l'inscription dans les cas suivants :

- à défaut de production des justificatifs susceptibles de confirmer l'exactitude des informations communiquées,
- lorsque la ou les informations ont pour effet de nuire à l'image d'Orange ou de porter atteinte aux droits des tiers ou aux lois et règlements.

## **Annexe 4. Conditions spécifiques des Offres Livebox + Smart TV.**

Les présentes conditions spécifiques concernent la souscription des offres Livebox + Smart TV (l'"Offre") avec l'achat d'une Smart TV éligible (le "Produit"). Elles complètent les conditions générales de l'Offre, et complètent et priment sur les conditions générales de vente de la boutique en ligne en cas de souscription par internet.

### **Article 1. Souscription.**

Lors de la souscription le Client choisit l'Offre concernée et choisit le modèle du Produit.

Sauf mention contraire, le produit et l'Offre sont uniquement disponibles en boutique et sur internet.

### **Article 2. Rendez-vous.**

Une fois la ligne mise en service, le Client est contacté par SMS ou courrier électronique

par le transporteur afin que le Client choisisse via un formulaire en ligne un rendez-vous en vue de la livraison du Produit à l'adresse d'installation de sa ligne en France métropolitaine. Le client est garant de la fiabilité de ses données de contact, numéro de mobile et adresse de courrier électronique. Le numéro de mobile doit être un numéro valide au format 06 ou 07 et comprenant au total 10 chiffres. Ce contact par SMS ou courrier électronique intervient dans un délai de 7 jours ouvrés suivant la mise en service de l'Offre. Le client s'engage à valider le rendez-vous dans les 48 heures suivant la réception du message. Le rendez-vous doit être pris via le formulaire en ligne proposé par le transporteur. Le formulaire propose au Client de choisir une date de rendez-vous parmi ceux proposés en ligne et disponibles dans les 14 jours suivant le contact du transporteur.

Le Client s'engage à honorer personnellement le rendez-vous de livraison. En cas d'impossibilité, le Client doit prévenir le transporteur au minimum

48 heures avant la date de livraison sélectionnée par le Client. Si le Client n'honore pas deux rendez-vous, la commande du Produit sera automatiquement annulée. En cas d'impossibilité de contacter le Client et de livrer le Produit dans les 14 jours suivant la première sollicitation du transporteur, la commande du Produit sera annulée et le Client aura le choix de rester sur son Offre ou de changer d'offre ou de se rétracter sur l'Offre dans les conditions de l'article 5.

Dans les cas d'annulation de la commande du Produit, une nouvelle commande du produit ne pourra pas avoir lieu avec l'Offre initialement souscrite. Le Client peut demander la reprise d'un produit usagé. Ce dernier doit être de même nature et de dimension équivalente au Produit livré.

L'enlèvement interviendra concomitamment à la livraison du Produit et sous réserve que la demande ait été faite par le Client au moment de la prise de rendez-vous.

En cas de livraison d'un Produit endommagé, perdu ou volé, le Client doit le signaler sur le bon de livraison auprès du transporteur, le refuser en cas de Produit endommagé et au plus tard dans les 72 heures suivant la livraison le signaler auprès du Service Clients Orange pour transmettre ses réserves et convenir des suites à donner pour procéder le cas échéant à une nouvelle livraison de Produit.

### **Article 3. Prix.**

Le prix du Produit est facturé sur la facture liée à l'Offre du Client. Au préalable, en cas de commande à distance, il est demandé au Client de réaliser une demande d'autorisation par carte bancaire pour finaliser la commande correspondant au montant du Produit.



## **Article 4. Transfert des risques et de propriété.**

Le transfert des risques relatifs au Produit sur le Client intervient à compter de la réception par le Client du Produit lors de la livraison. Le transfert de propriété du Produit intervient à compter du complet paiement du prix du Produit par le Client.

## **Article 5. Rétractation en cas de vente à distance.**

Le Client dispose de la faculté de se rétracter sur l'Offre dans un délai de 21 jours suivant sa souscription sur un canal de vente à distance. En cas de rétractation sur l'Offre et lorsque le Client ne retourne pas le Produit alors le Client perd le bénéfice d'un tarif avec une Offre sur le Produit et devient immédiatement redevable du prix du Produit sans tarif avec une Offre, ce tarif sans offre est mentionné dans le cadre de la souscription sur le justificatif d'achat remis au Client.

## **Article 6. Modalités de restitution du produit.**

Le Client dispose de la faculté de se rétracter concernant l'achat du Produit dans un délai de 14 jours à compter de sa livraison. Dans ce cadre, le Client doit restituer le Produit dans un délai de 14 jours à compter de la sollicitation du transporteur. Le Produit doit être retourné dans son emballage d'origine, en parfait état, accompagné de tous les accessoires, notices et documentations, dans les conditions de la livraison. Pour se rétracter, le Client contacte exclusivement le Service Clients d'Orange par téléphone.

Le Client est ensuite contacté par le transporteur pour une prise de rendez-vous. Le Client s'engage à répondre dans les 48 heures et à prendre rendez-vous avec le transporteur selon les modalités proposées par celui-ci. Au cas où un premier rendez-vous n'est pas honoré, le transporteur en

proposera un second. Dans tous les cas l'enlèvement du produit se fera à l'adresse initiale de livraison. En cas d'un second rendez-vous non-honoré, la reprise du Produit sera annulée mais le client devient alors immédiatement redevable du prix du Produit sans le bénéfice du prix lié à la souscription de l'Offre tout comme dans les cas de non-restitution du Produit, de restitution incomplète ou d'une restitution du produit en mauvais état. En aucun cas le client ne doit restituer le Produit sans recourir au transporteur proposé par Orange. Le non-respect de cette procédure de restitution rend le Client immédiatement redevable du montant du Produit sans le bénéfice du prix avec une Offre.

## **Article 7. Mises à jour.**

Vous êtes informé et acceptez que des mises à jour peuvent survenir durant l'utilisation du Produit comportant des éléments numériques. Est entendu par mises à jour, toutes modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer

les fonctionnalités du Produit, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du Produit.

Orange ne saurait être tenue responsable des défauts de conformité résultant de la non-installation de ces mises à jour si :

- vous avez, au préalable, été informé de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation,
- la non-installation ou l'installation incorrecte n'est pas due à des lacunes dans les instructions qui vous ont été fournies,
- il vous est également rappelé que vous êtes en droit de refuser toute mise à jour non essentielle à la conformité du Produit ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès à l'élément numérique du Produit ou à son utilisation.

## **Article 8. Garantie.**

### **8.1. Garantie légale de conformité.**

Si vous souhaitez mettre en œuvre la garantie légale de conformité, vous pouvez joindre Orange sur [assistance.orange.fr/](mailto:assistance.orange.fr/), au 39.00, par courrier à l'adresse suivante : Service Clients Orange, 33732 Bordeaux Cedex 9.

39.00 : le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange. Orange, en tant que vendeur, est tenue des défauts de conformité du bien au contrat, y compris les éléments numériques qui y sont intégrés ou avec lesquels ils sont interconnectés et qui sont indispensables à son fonctionnement dans les conditions de l'article L217-3 et suivants du Code de la consommation.

Orange est également tenue de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil :

- "Le consommateur dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci".
- "Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à 2 ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci".

- "La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien".
- "La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de 30 jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui".
- "Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de 6 mois de la garantie initiale".
- "Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de 2 ans à compter de la date de remplacement du bien".
- "Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement

contre restitution du bien, si :

1. Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ; 2. La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de 30 jours ; 3. La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ; 4. La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse".

- "Le consommateur dispose d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci".



- "Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à 2 ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci".
- "La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien".
- "La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de 30 jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui".

## **8.2. Exclusion de garantie.**

Une panne déclarée après la date de fin de garantie n'est pas couverte par la garantie. Un Produit présentant un cas d'exclusion de garantie n'est pas couvert par la garantie quel que soit le dysfonctionnement rencontré sur le Produit.

Les cas d'exclusion de garantie sont les suivants :

- les dommages dus à un accident (exemple : chute, choc),
- les cas de casse, fêlure, bris ou fonte (exemple : écran cassé, coque fendue),
- l'oxydation des composants suite à une immersion ou à une exposition prolongée à l'humidité,
- le mauvais entretien des Produits (exemple : encrassement, corrosion),
- les dommages dus à une mauvaise utilisation, à la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi ou survenant au cours du montage du Produit,

- les dommages dus à une cause extérieure tels que l'incendie, la foudre, les dégâts des eaux, le dommage électrique, la force majeure,
- la mauvaise utilisation ou la modification du logiciel d'exploitation embarqué à l'origine par le constructeur (sauf mises à jour),
- le Produit dont l'identification est impossible,
- le Produit modifié ou réparé par le Client lui-même ou par toute personne hors circuit SAV Orange.

## **Article 9. Résiliation à l'initiative du Client.**

Par dérogation aux conditions générales, le Client qui résilie, sauf motif légitime, son Contrat, avant la fin de période minimale d'engagement :

- avant la fin du 12<sup>ème</sup> mois : est redevable des redevances mensuelles restant dues jusqu'au 12<sup>ème</sup> mois inclus ainsi que de 20 % des redevances mensuelles restant dues à compter du 13<sup>ème</sup> mois,

- après le 12<sup>ème</sup> mois : est redevable de 20 % des redevances mensuelles restant dues.

## **Annexe 5. Politique de protection des données personnelles.**

Orange est l'acteur de confiance qui donne à chacune et à chacun les clés d'un monde numérique responsable. Au travers de cette raison d'être, Orange s'engage à faire de la protection et de l'usage responsable de vos données à caractère personnel (ci-après "Données personnelles") une priorité dans le respect de la réglementation.

La présente politique de protection de vos données personnelles (ci-après la "Politique") vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses partenaires traitent vos données personnelles.

Cette politique s'applique aux clients et utilisateurs des offres et services d'Orange et aux visiteurs des sites [pro.orange.fr](http://pro.orange.fr) et [orange.fr](http://orange.fr). Elle est susceptible

d'être complétée par des informations spécifiques portées directement et explicitement à votre connaissance, s'agissant d'une offre, d'une composante de votre offre ou d'un service particulier.

## **1. Données personnelles collectées et traitées.**

Orange traite des données personnelles vous concernant dans le cadre de ses relations avec vous et de votre utilisation de ses offres et services. Orange ne traite que les données pertinentes et nécessaires à l'objectif poursuivi.

Les données personnelles collectées par Orange sont regroupées sous les catégories suivantes :

- données d'identification : identité (nom, prénom, pseudo), identifiant administratif (carte d'identité, SIREN, passeport, plaque d'immatriculation, identifiant fiscal, Kbis, etc.), identifiant émis par un tiers non administratif (compte Facebook, Twitter, etc.),

- vie personnelle Centres d'intérêts, statut marital, composition du foyer, habitudes de vie, client déclarant avoir une offre chez un opérateur concurrent,
- vie professionnelle Emploi occupé, organisation du travail,
- caractéristiques personnelles Civilité, date et lieu de naissance, date de décès, nationalité, mesure de protection juridique, client bénéficiaire de tarifs sociaux, caractéristiques physiques, photo ou avatar, procuration, signature,
- données de contact Adresse postale, email, numéro de téléphone,
- données de localisation Géolocalisation de la personne ou d'un équipement associé à une personne,
- données de connexion, d'usage des services et d'interaction Logs de connexion, et d'usage, données de trafic, compte rendu d'intervention, équipements détenus, rendez-vous technicien, contenu d'une demande faite à Orange, faits litigieux d'une réclamation ou d'un contentieux,

références du dossier, date de début et de clôture du dossier, commentaires relatifs à la description et au suivi du dossier, etc.,

- données de contenu son, image, vidéo, noms des dossiers stockés et arborescence,

- données économiques et financières

identification financière, données économiques, fiscales et comptables, historique des paiements,

- produits et services détenus ou utilisés offres et options détenues, équipement détenu,

paramétrage, contenus achetés, applications téléchargées,

- profil, scores et segmentation client Score et segmentation marketing, indicateur de satisfaction client, profil bon ou mauvais payeur et éventuel plan de recouvrement, scoring du risque de fraude.

À l'occasion de certains traitements Orange est susceptible de traiter des documents contenant des données dont les catégories sont décrites ci-dessus. Il peut notamment s'agir de documents

d'identités, de justificatifs de domicile ou de justificatifs de diverses situations individuelles.

Ces données sont collectées depuis différentes sources : il s'agit des données que vous fournissez directement à Orange, des données d'usages de vos produits ou services et de données collectées indirectement auprès de tiers.

Certaines données traitées par Orange sont collectées de manière indirecte :

- au travers de cookies et traceurs déposés ou lus sur votre terminal,
- au travers de sources provenant de partenaires sur la base de notre intérêt légitime ou d'obligations légales : fournisseurs de données, organismes de prévention de la fraude, organismes de gestion des impayés,
- au travers de sources provenant de partenaires sur la base de votre consentement,
- au travers de sources en libre accès.



## **2. Finalités et durées de conservation.**

Vos données sont traitées par Orange pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Vous trouverez ci-dessous, pour chaque base légale, (exécution du contrat, intérêt légitime, consentement et obligation légale) les finalités pour lesquelles Orange traite vos données.

### **2.1. Exécution du contrat.**

#### **2.1.1. Exécution du contrat (seule finalité).**

En se fondant sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit, Orange met en œuvre des traitements sur vos données personnelles avec les finalités suivantes.

Facturer et encaisser les paiements :

- mettre à disposition un suivi de consommation,
- calculer et facturer l'offre ou l'achat,
- communiquer et expliquer la facture,

- encaisser le paiement, rembourser,
- gérer la comptabilité,
- remettre en banque le paiement encaissé,
- gérer les caisses des boutiques.

Assurer le service Après-vente :

- accéder aux données de contexte du client,
- orienter le client vers le back-office concerné,
- accompagner le client,
- diagnostiquer et traiter le problème,
- dépanner à distance,
- traiter à distance le sinistre d'un équipement,
- prendre le contrôle, à distance sur l'environnement.

Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits sur un contrat :

- gérer les créations et modifications des informations et données personnelles,
- gérer les créations, modifications ou suppressions des droits d'accès, d'habilitation,
- proposer et traiter les modifications des informations personnelles,

- recueillir et utiliser les informations personnelles complémentaires requises.

Maintenir la qualité du temps de réponse ressenti par les clients Internet Fibre ou ADSL : détecter les équipements réseau induisant une baisse de performance du réseau pour mettre les actions correctrices nécessaires.

Proposer un service de messagerie électronique Mail Orange :

- créer et gérer jusqu'à la suppression envoyer et recevoir des emails et leurs pièces jointes de manière sécurisée et les stocker jusqu'à suppression de l'email par l'utilisateur,
- agréger les emails provenant d'autres fournisseurs de messagerie électronique,
- notifier,
- gérer un annuaire de contacts,
- gérer un agenda et exporter les emails.

Assurer un service de messagerie vocale :

- sauvegarder les messages vocaux notifier les clients sur l'arrivée d'un nouveau message,
- supprimer les messages, soit sur demande du client soit après un délai d'expiration,
- gérer les préférences pour certains clients mobiles,
- retranscrire en texte les messages vocaux par SMS.

Gérer le matériel : préparer, configurer, expédier, livrer, réparer, recycler, reconditionner, échanger, récupérer ou détruire.

S'authentifier à un service Orange ou à un service de tiers via le service mobile Connect.

Intervenir en physique chez le client :

- informer le client de l'intervention,
- permettre au client de communiquer avec le technicien en charge du rendez-vous,
- installer,
- dépanner, récupérer et désinstaller l'équipement,

- permettre au client d'évaluer la prestation suite à un rendez-vous technicien,
- permettre au technicien d'optimiser ses parcours et plannings d'intervention.

Gérer les impayés :

- recouvrer à l'amiable,
- inscrire les clients en contentieux,
- recouvrer les impayés des clients en contentieux,
- alimenter la base du GIE Préventel,
- interroger les fichiers d'impayés lors de la souscription d'un nouvel abonnement mobile et collecter un dépôt de garantie le cas échéant.

## **2.1.2. Exécution du contrat et intérêt légitime.**

Déployer et opérer les réseaux, exécution du contrat ou intérêt légitime :

- construire, exploiter et optimiser les réseaux,
- assurer le traitement des dossiers de dommage aux réseaux jusqu'au recouvrement,
- Intervenir sur les réseaux, en préventif ou curatif,

- paramétrer les réseaux,
- acheminer les communications : exécution du contrat.

Traiter les résiliations :

- gérer la résiliation à l'initiative du client ou de son représentant : exécution du contrat,
- gérer la résiliation à l'initiative d'Orange : intérêt légitime.

Gérer les courriers entrants, exécution du contrat et intérêt légitime : réception, numérisation et archivage des courriers, documents.

Déployer et opérer les offres et services, exécution du contrat et intérêt légitime :

- fournir au client des rapports d'analyse de ses usages ou de ses offres,
- opérer des services,
- permettre au client d'administrer la configuration de ses produits et services.

Étudier le déploiement des réseaux, exécution du contrat ou intérêt légitime : étudier et préparer le déploiement du réseau.

### **2.1.3. Exécution du contrat et consentement.**

Gérer la commande, exécution du contrat :

- recueillir et gérer les informations nécessaires à la commande,
- gérer l'état de la commande : validation, annulation-rétractation, refus,
- gérer la livraison de la commande : préparer, expédier, suivre la livraison,
- livrer et installer la commande,
- recueillir les consentements pour les sollicitations hors commandes : consentement.

## **2.1.4. Exécution du contrat et intérêt légitime.**

Traiter les réclamations :

- réceptionner et étudier la réclamation, apporter les corrections nécessaires, expliquer ces corrections, et éventuel geste commercial ou remboursement client : exécution du contrat,
- constituer un dossier pour le médiateur des communications électroniques : obligation légale.

Communiquer au titre de la gestion de la clientèle, obligation légale et exécution du contrat : cibler et envoyer des communications nécessaires à l'exécution du contrat vers les clients.



## **2.1.5. Exécution du contrat, consentement et intérêt légitime.**

Gérer les activités publicitaires digitales (sur ordinateur, mobile, décodeur TV) :

- cibler et diffuser des publicités : intérêt légitime ou consentement,
- collecter et vendre des données : consentement,
- vendre des publicités : intérêt légitime ou consentement.

Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au client :

- analyser le contexte client, collecter les besoins potentiels et lui faire des propositions :  
consentement, exécution du contrat ou intérêt légitime,
- proposer des publicités ciblées, de filiales ou partenaires du Groupe Orange, sur les différents sites d'Orange : consentement.

Organiser des animations :

- informer et interagir autour de l'actualité d'Orange : intérêt légitime ou consentement,
- organiser des événements physiques (manifestation, séminaire, etc.) : Intérêt légitime (clients), consentement (prospects),
- organiser et animer des communautés d'intérêts : intérêt légitime,
- proposer une opération commerciale (offre de remboursement) : exécution du contrat.

Organiser des jeux concours :

- proposer des animations et jeux (jeux concours, tirages au sort, etc.) : intérêt légitime (clients), consentement (prospects),
- organiser et piloter les animations et jeux : exécution du contrat.

Assurer le service avant-vente et vendre :

- identifier le prospect ou le client et ses besoins ou offres : consentement,
- gérer les prises d'intérêt pour certains offres et services : consentement,

- recueillir et enregistrer l'acceptation de la proposition commerciale : consentement,
- proposer et vendre les offres d'Orange et de ses filiales (prospector, gérer les rendez-vous clients, présenter les offres, gérer les documents commerciaux et contractuels) : consentement et exécution du contrat,
- gérer la file d'attente en boutique : intérêt légitime.

Fournir des services de renseignements universels et non universels, exécution du contrat, intérêt légitime, obligation légale : mettre à disposition un annuaire, avec fourniture des services de renseignements universels et non universels, et exercer l'activité d'opérateur intermédiaire au sens de la décision de l'ARCEP numéro 06-0639.

## **2.2. Intérêt légitime.**

### **2.2.1. Intérêt légitime (seule finalité).**

Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de vos contrats. En se fondant sur son intérêt légitime d'entreprise dans le cadre du développement de ses activités et de sa relation client, Orange met en œuvre des traitements de vos données personnelles.

Assurer la sécurité des technologies de l'information :

- superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs,
- auditer et évaluer les vulnérabilités,
- protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services,
- anonymiser les données personnelles.

Superviser le dispositif de facturation.

Éviter la fraude et préserver le chiffre

d'affaires :

- contrôler les processus sur nos canaux de vente,
- Interroger, et gérer les inscriptions et désinscriptions inter-opérateur nationaux, GIE Préventel, et dans la base des impayés d'Orange,
- estimer et prévenir les risques d'impayé client,
- détecter et superviser des situations suspectes pouvant impacter le chiffre d'affaires et/ou relever des cas de fraudes afin d'en limiter les risques et d'assurer les actions de remédiations nécessaires,
- constituer le dossier de preuves dans le cadre d'investigations en cas de fraude.

Sonder les clients ou les utilisateurs :

- mesurer la qualité de l'acte suite à la sollicitation des clients,
- enrichir la connaissance clients au travers des sondages clients.

Améliorer notre offre et relation client :

- mesurer, catégoriser et comprendre les sollicitations clients et les réponses sondages

afin de dimensionner et améliorer la relation client et afin d'améliorer nos produits et services,

- mesurer, comprendre et améliorer la performance des parcours clients,
- améliorer la satisfaction client,
- analyser nos ventes afin d'adapter nos offres, produits et services,
- enrichir la connaissance clients au travers d'études,
- mettre à disposition, en interne, des outils et données d'analyse afin d'améliorer notre relation client.

Mesurer l'audience en boutique :

- fournir des rapports de fréquentation des points de vente physiques,
- réaliser des mesures d'efficacité des actions publicitaire quant au trafic dans les boutiques.

Identifier un client via son compte grâce au service Orange ID.

## **2.2.2. Intérêt légitime et exécution du contrat.**

Voir 2.1.2.

## **2.2.3. Intérêt légitime et consentement.**

Commercialiser et optimiser des objets connectés et les offres associées :

- optimiser les objets connectés et les offres :  
intérêt légitime,
- envoi de notifications, proposer un ensemble d'objets connectés interagissant avec une base domotique ou plateforme de service dédiée :  
consentement.

Organiser des opérations de marketing direct, intérêt légitime (clients), consentement (prospects et résiliés), intérêt légitime :

- assurer l'animation marketing,
- mener des campagnes relationnelles,
- préparer et envoyer les communications marketing écrites,

- proposer des offres ciblées et adaptées de la part de nos partenaires et de nos filiales : consentement.

## **2.2.4. Intérêt légitime et obligation légale.**

Piloter notre impact environnemental :

- traiter les plaintes environnementales relatives à une boutique ou à une installation spécifique : intérêt légitime,
- calculer et restituer l'empreinte carbone : obligation légale.

## **2.3. Consentement.**

Orange recueille votre consentement afin d'effectuer certains traitements sur vos données personnelles. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.



## **2.3.1. Consentement (seule finalité).**

Améliorer la qualité de service sur nos réseaux par collecte d'informations du terminal :

- améliorer la qualité de service sur nos réseaux,
- améliorer la satisfaction client dans les domaines de la qualité des réseaux, des offres et de la relation client,
- optimiser la qualité de service sur nos réseaux.

Sonder les prospects.

Identifier un client via son compte grâce au service Orange ID.

Faire des recommandations personnalisées sur Orange TV, le Guide TV : proposer aux clients d'Orange TV des contenus et offres personnalisés en fonction de leur consommation des services d'Orange TV.

Cibler la publicité sur Orange TV :

- recueillir le consentement des clients pour recevoir de la publicité ciblée des partenaires d'Orange,
- analyser les usages pour calculer, optimiser et mettre à disposition des critères de ciblage,
- déterminer le profil du consommateur TV.

### **2.3.2. Consentement et exécution du contrat.**

Voir 2.1.3.

### **2.3.3. Consentement et intérêt légitime.**

Voir 2.1.2.

## **2.4. Obligation légale.**

En tant qu'opérateur de communications électroniques Orange se doit de répondre à des obligations légales ou réglementaires et doit ainsi mettre en œuvre certains traitements sur vos données personnelles.

## **2.4.1. Obligation légale (seule finalité).**

Archiver les données comptables.

Répondre aux demandes des tiers autorisés par la réglementation.

Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice.

Gérer le livre de police : lutte contre la fraude fiscale et le recel d'objets volés).

Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées : réception des plaintes, des réclamations et/ou demandes d'exercice des droits.

Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés.

## **2.4.2. Obligation légale et exécution du contrat.**

Voir 2.1.4.

## **2.4.3. Obligation légale et intérêt légitime.**

Voir 2.2.4.

## **3. Durées de conservation.**

Vos Données Personnelles sont conservées sur les périodes suivantes :

- Données utilisées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale et à des fins de prospection commerciale : les données d'un client d'une offre résidentielle sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un client d'une offre entreprise sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un prospect sont conservées pendant 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.
- Données relatives à l'identification des clients au titre des articles L34-1 et R10-13 du Code des postes et des communications électroniques :

ces données sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

- Données de connexion, d'usages des services et d'interaction : ces données sont conservées 2 ans à compter de leur collecte, sauf pour les données de trafic au sens de l'article L34-1 du Code des Postes et communication électronique qui sont conservées un an à compter de leur collecte.

- Données d'interactions avec les services clients Orange : les conversations écrites (e-chat) sont conservées pendant 13 mois. Les conversations orales sont enregistrées de manière aléatoire (échantillonnage) et sont conservées 6 mois.

- Les données de contenus des services vendus par Orange sont conservées le temps de délivrer le service (acheminement, remise du contenu et accès au contenu).

- Données relatives au paiement : ces données relatives sont conservées pendant 13 mois suivant la date de débit à titre de preuve, et jusqu'à

15 mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé.

- Données relatives au score et à la segmentation client : ces données sont conservées jusqu'à 2 ans à compter de leur calcul.

- Données utilisées dans le cadre de la gestion des impayés : en cas de non-paiement, les informations sont conservées jusqu'à 56 mois après la résiliation, durée éventuellement prolongée d'un délai correspondant à la période maximale pendant laquelle un client mobile peut être inscrit dans le fichier du GIE Préventel. En cas de paiement les informations sont conservées 48 heures à compter du paiement.

- Données spécifiques utilisées pour éviter la fraude et préserver le chiffre d'affaire : les données d'alerte en cas de fraude sont conservées dans un délai de 12 mois à compter de l'émission des alertes pour les qualifier. Les alertes non qualifiées sont supprimées directement. Les données d'alerte en cas de fraude avérée sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de la clôture

du dossier de fraude. Les données de lutte contre le blanchiment sont conservées pendant 5 ans à compter de l'exécution de l'opération. Les justificatifs d'identité sont conservés 18 mois à compter de leur collecte.

- Données permettant de réaliser des jeux concours : les données sont conservées 3 mois et jusqu'à 6 mois après la fin du jeu s'il existe un risque élevé de contestation.
- Données permettant de piloter notre impact environnemental : pour le traitement des plaintes environnementales, les données sont conservées 12 mois à partir de la collecte ou du dépôt de la plainte. Pour le calcul et la restitution de l'empreinte carbone, les données ne sont pas conservées.
- Données relatives à la géolocalisation pour déployer et opérer les réseaux et les services : ces données sont conservées jusqu'à 6 mois à compter de leur collecte.
- Cookies et traceurs : les informations issues des cookies et traceurs sont conservées pour une

durée de 25 mois. Pour en savoir plus Orange vous invite à consulter sa politique cookies et traceurs [ici](#).

- Données relatives aux annuaires : les données sont conservées 2 ans après la fin de la parution de vos données à l'annuaire.
- Données traitées dans le cadre du service de messagerie électronique mail Orange pour les offres internet : les logs d'usage sont conservés 12 mois à compter de leur émission. Pour les autres données, elles sont conservées pendant 12 mois à compter de la résiliation du client si celui-ci n'utilise plus le service. Si le client n'utilise plus le service mail plus de 9 mois après la résiliation les données sont conservées alors 5 mois à compter de l'arrêt d'utilisation du service.
- Données traitées dans le cadre du service de messagerie électronique mail Orange pour les offres mobile : les logs d'usage sont conservés 12 mois à compter de leur émission. Pour les autres données, elles sont conservées pendant 6 mois à compter de la résiliation du client.



- Données spécifiques traitées dans le cadre du service de messagerie vocale : les données d'identification (numéro de téléphone) et de contact (mail) sont conservées pendant toute la durée vie du contrat et supprimées 20 jours après résiliation. Les données de contenu du message vocal sont conservées jusqu'à 40 jours s'il n'y a pas d'action du client, et 14 jours si le message est lu par le client.
- Données spécifiques traitées dans le cadre de l'identification d'un client via son compte grâce au service Orange ID : les données de logs lors de l'utilisation du service sont conservées pendant 370 jours.
- Données spécifiques traitées dans le cadre des recommandations personnalisées sur Orange TV, le Guide TV : les données de connexion, d'usage des services et d'interaction sont conservées pendant 18 mois. Les autres données sont conservées tant que le client est actif sur le service TV.
- Données spécifiques traitées dans le cadre du ciblage de la publicité sur Orange TV : les données

d'identification sont conservées pendant 90 jours sur la télé en live et 13 mois sur le service replay. Les données de contact et les données de vie personnelles sont conservées jusqu'à 3 ans à compter de la résiliation du client. Les données connexion, d'usage des services et d'interaction (usage et log TV, consentement) sont conservées pendant 13 mois. Les profils, scores et segmentations client sont conservés à partir des 30 derniers jours et recalculés tous les 30 jours.

- Données utilisées dans le cadre de contentieux : les données sont conservées tant que le contentieux est actif, et jusqu'à l'expiration de l'ensemble des voies de recours.

Orange conserve également des données dans le cadre de ses obligations légales :

- Données comptables devant être archivées : ces données sont conservées 10 ans en base d'archivage à titre de preuve.
- Données permettant de répondre au droit de communication des autorités et aux réquisitions

des autorités et aux décisions de justice : ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de la réponse.

- Données relatives au livre de police : ces données sont conservées pendant 10 ans après leur collecte.
- Données relatives aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : ces données sont conservées pour une durée de 5 ans après le traitement de la demande ou, à défaut, dès la prescription d'une décision de l'autorité de contrôle compétente ou prescription du contentieux.
- Données nécessaires pour assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés : ces données sont conservées pendant 18 mois après la date d'inscription.

#### **4. Personnes concernées.**

Les personnes concernées par les traitements réalisés dans le cadre de cette politique par Orange sont :

- clients détenteurs d'une offre résidentielle et/ou professionnelle, utilisateurs de ces offres,
- prospects,
- clients des opérateurs tiers pour les besoins techniques attenants à leurs offres,
- ayants-droits, représentants et mandataires de ces clients.

## **5. Destinataires de vos données personnelles.**

Les données traitées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses filiales : seuls peuvent avoir accès à vos données les salariés habilités en ayant besoins dans le cadre de leurs missions.

Les données traitées peuvent être, selon les offres, destinées aux sous-traitants d'Orange : dans ce cas Orange ne communique vos données qu'aux sous-traitants avec lesquels Orange a conclu un contrat par lequel ils assurent leur engagement et leurs garanties sur leur capacité à répondre aux exigences de sécurité et de confidentialité,

et à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires en matière de protection des données personnelles.

Les données traitées peuvent également être destinées aux partenaires d'Orange, publics ou privés : il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture d'offres ou services complémentaires. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir ; une mention d'information sera disponible avant le recueil de votre consentement.

Les données traitées peuvent, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales. Elles peuvent enfin être transmises aux tiers autorisés par une décision de justice.

## **6. Traitement de vos données personnelles hors de l'Union Européenne.**

Les données personnelles 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 afin de garantir un niveau de protection de vos données personnelles adéquat et ce en conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant un niveau de protection adéquate, ils auront préalablement signé les "clauses contractuelles types" de la Commission européenne ou sont soumis à des règles internes contraignantes approuvées par les autorités. Lorsque la législation du pays tiers ne présente pas de protection équivalente à celle offerte par la réglementation applicable dans

l'Union Européenne, Orange veille à la mise en œuvre de mesures supplémentaires adaptées aux traitements mis en œuvre.

## **7. Sécurité.**

Orange accorde une importance particulière à la sécurité de vos données personnelles.

Orange a mis en place des mesures de sécurité appropriées et exigeantes destinées à éviter que vos données ne soient perdues accidentellement, utilisées ou consultées sans autorisation, modifiées ou divulguées. De plus, Orange limite l'accès à vos données aux seuls salariés, sous-traitants et autres tiers qui ont besoin d'y accéder pour l'exercice de leurs missions. Ils sont soumis à une obligation de confidentialité.

Orange exige de ses cocontractants qu'ils respectent la sécurité des Données Personnelles de ses clients et qu'ils les traitent conformément aux lois sur la protection des données en vigueur.

Orange a mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque.

Orange a mis en place des procédures visant à détecter, analyser et traiter toute suspicion de violation de vos données personnelles, et vous avertit ainsi que toute autorité de contrôle concernée d'une violation lorsqu'Orange est légalement ou contractuellement tenue de le faire.

## **8. Vos droits.**

Vous disposez de différents droits liés aux traitements de vos données personnelles :

### **8.1. Droit d'accès.**

Vous avez le droit d'obtenir les données personnelles vous concernant dont Orange



dispose, et de prendre connaissance du ou des traitements vous concernant réalisés par Orange.

## **8.2. Droit de rectification.**

Dans l'hypothèse où vos données personnelles ne seraient pas complètes, exactes ou non actualisées, vous disposez d'un droit de rectification.

## **8.3. Droit d'opposition.**

Ce droit s'applique lorsque le traitement repose sur l'intérêt légitime d'Orange et dès lors que vos droits et libertés prévalent sur ce dernier. Lorsque les données personnelles vous concernant sont traitées à des fins de prospection, vous pouvez vous opposer à tout moment à ce que vos données personnelles fassent l'objet d'un tel traitement. Les clients peuvent exercer ce droit directement depuis leur espace client.

## **8.4. Droit de suppression.**

Vous pouvez demander à Orange de supprimer vos données personnelles. Mais vous ne pouvez exercer ce droit dans le cas où vos données personnelles sont nécessaires à la fourniture de vos services, ou qu'elles sont nécessaires à Orange pour respecter ses obligations légales ou exercer ses droits, ou si l'intérêt légitime d'Orange prévaut.

## **8.5. Droit à la portabilité des données fournies.**

Vous pouvez demander l'obtention des données personnelles vous concernant dans un format techniquement exploitable par vous-même ou par une autre entité qu'Orange, dès lors que celles-ci font l'objet d'un traitement reposant sur votre consentement ou sur une relation contractuelle.

## **8.6. Droit à la limitation d'un ou plusieurs traitements.**

Ce droit vous permet, en cas de doute sur la légalité de l'un de nos traitements ou pour faire constater, exercer ou défendre vos droits en justice, de demander à Orange de ne plus réaliser temporairement tout ou partie des traitements de vos données personnelles sans pour autant les effacer.

## **8.7. Testament numérique.**

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

## **9. Comment exercer vos droits ?**

Les données traitées sont destinées aux services internes. Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles aux adresses

ci-dessous. Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée d'éléments permettant de justifier de votre identité. Une pièce d'identité pourra être demandée en cas de doute raisonnable quant à votre identité. Vous recevrez un accusé de réception à l'issue de l'envoi de votre demande. Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

En cas de complexité de la demande, ce délai peut être allongé. Dans ce cas vous en serez notifié.

## **Offres Grand Public.**

Vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible dans votre espace client sur orange.fr, rubrique Compte, Vie privée et confidentialité ou en écrivant à : Orange, service client, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9.

## **Offres Professionnelles.**

Vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible sur [pro.orange.fr](http://pro.orange.fr), nous contacter et nous l'adresser numériquement ou écrire à Orange Business Service, Agences Entreprises, Gestion des données personnelles, TSA 70007, 82008 Montauban.

## **Prospects.**

Vous pouvez écrire à :

- Orange service client, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9 pour les prospects Grand Public,
- Orange Business Service, Agences Entreprises, Gestion des données personnelles, TSA 70007, 82008 Montauban pour les prospects pros.

## **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 protection des données personnelles en France.

## **10. Informations relatives à des offres ou services spécifiques.**

### **10.1. Service Utiq.**

Le service Utiq est un service basé sur le consentement qui permet aux sites web partenaires de vous fournir du marketing numérique, tel que du contenu personnalisé, de la publicité ou des analyses sur ces sites web, de manière plus pertinente et responsable. Le service Utiq vous offre un contrôle accru et une transparence sur l'utilisation de vos données via le consenthub d'Utiq, un portail centralisé où vous pouvez gérer le service, y compris visualiser et révoquer tout consentement Utiq donné, ainsi que d'exercer vos droits en matière de protection des données, à tout moment et en un seul endroit.

Le service Utiq est exploité par Utiq SA/NV, une entreprise européenne de technologie publicitaire qui collabore avec des opérateurs télécom et des sites web partenaires. Nous avons 2 rôles différents dans l'écosystème Utiq, comme décrit ci-dessous :

## **Notre rôle en tant que fournisseur de signaux réseau.**

Nous sommes l'un des opérateurs télécom participants, contribuant à la fourniture du service en fournissant l'infrastructure basée sur le réseau, y compris la génération du signal réseau utilisé dans le cadre du service Utiq. Nous le faisons en tant que contrôleurs indépendants. Pour plus d'informations, veuillez consulter la Déclaration de confidentialité du service Utiq qui décrit le rôle que nous jouons dans ce contexte.

## **Notre rôle en tant que site web participant.**

En plus de ce qui précède, nous utilisons également le service Utiq sur ce site web. Dans ce contexte, nous agissons en tant que responsables conjoints avec Utiq. Dans le cadre de notre accord de responsables conjoints :

- le traitement lié au service Utiq est basé sur le consentement que nous recueillons pour le compte de l'écosystème Utiq sur nos sites web où nous intégrons le service Utiq,
- pour les sites web où nous intégrons le service Utiq, vous aurez accès à un lien dédié dans le pied de page pour vous fournir des informations sur le service, comment le gérer et vous informer de notre partenariat avec Utiq,
- Utiq met à votre disposition un portail de confidentialité centralisé (consenthub) pour faciliter l'exercice de vos droits en matière de protection des données et vous permettre de gérer facilement vos consentements Utiq et vos préférences de



confidentialité du service Utiq, à tout moment et en un seul endroit,

- nonobstant le fait que vous pouvez exercer vos droits à l'égard de l'un des contrôleurs, Utiq agit en tant que point de contact commun pour toute question ou demande que vous pourriez avoir en relation avec le service Utiq.

Veillez noter que ces 2 rôles sont complètement séparés. Cela signifie que nous traitons séparément les données lorsque nous exerçons ces 2 rôles différents et uniquement aux fins spécifiques telles que décrites plus en détail dans la Déclaration de confidentialité du service Utiq sur [consenthub.utiq.com](https://consenthub.utiq.com).

## **Comment gérer votre service Utiq.**

Il s'agit d'un service facultatif, Cela signifie qu'il n'est pas activé par défaut et qu'il n'est activé que lorsque vous donnez votre consentement sur un site web partenaire via la pop-up Utiq dédiée.

Vous pouvez consulter et gérer votre service Utiq, y compris révoquer tout consentement Utiq ou appliquer une fonction permettant de désactiver ou d'empêcher l'activation du service, à tout moment via le consenthub d'Utiq.

Vous pouvez trouver plus d'informations sur le service Utiq dans le consenthub d'Utiq ou dans la Déclaration de confidentialité d'Utiq sur [consenthub.utiq.com](https://consenthub.utiq.com)

## **10.2. Annuaire.**

Orange en tant qu'opérateur de communications électroniques, vous permet en tant qu'abonné d'un service de téléphonie ouvert au public (fixe ou mobile), de décider si vous souhaitez que vos coordonnées (numéro de téléphone, nom, prénom, adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité) soient ou non publiées, gratuitement, dans sa liste d'annuaire. Cette liste, conformément à ses obligations réglementaires, est transmise par Orange à tout

éditeur réalisant un annuaire ou fournissant un service de renseignements.

Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les listes anti-prospection ou interdire toute parution en demandant à être sur liste rouge.

Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement sur votre espace client.

### **10.3. Utilisation de données anonymes ; Flux vision.**

Les données relatives à la localisation des utilisateurs du réseau mobile Orange sont agrégées afin de constituer des indicateurs statistiques de fréquentation de provenance et de déplacement à destination de divers partenaires du secteur du commerce, du tourisme, des transports, etc.

Le dispositif technique utilisé par Flux Vision garantit une anonymisation irréversible en supprimant toute donnée à caractère personnel

et en rendant impossible l'identification d'une personne physique, ainsi que la réidentification de manière directe ou indirecte.

## **11. Modification de la Politique de Protection des Données personnelles.**

La présente Politique de Protection des Données personnelles peut être amenée à évoluer.

### **Mentions légales.**

Orange SA au capital de 10 640 226 396 €.

111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux.

RCS Nanterre 380 129 866.