

# Conditions Générales d'Abonnement des offres de la gamme Livebox haut débit

Les stipulations des présentes Conditions Générales d'Abonnement s'appliquent aux offres Livebox zen, Livebox zen musique, Livebox zen et Let's go, Livebox star, Livebox star musique et Livebox star et Let's go.

Les différents services cités ci-dessous sont décrits plus précisément ci-après.

Pour bénéficier de l'une des offres, objets des présentes, le Client doit se situer sur une zone géographique dans laquelle l'offre choisie est disponible. Ces zones évoluent au fur et à mesure du temps et donc ne peuvent être retranscrites au présent contrat. Préalablement à la souscription le Client peut se renseigner sur l'éligibilité de sa ligne au service soit en se connectant sur le site « [www.orange.fr](http://www.orange.fr) » rubrique « Internet » soit en se rapprochant des services de France Télécom.

Les Conditions particulières, ainsi que les fiches tarifaires remises aux clients et relatant les tarifs de l'offre souscrite par le client font partie intégrante des présentes conditions.

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

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *ADSL* : Asymmetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *Re-ADSL (dite 512k étendu)* : Réseau étendu - Asymmetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique). Technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *Client* : personne physique, domiciliée en France métropolitaine dans les Zones de couverture à l'adresse d'installation fournie par cette dernière souscrivant à une offre Livebox pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.
- *Contrat* : désigne les présentes Conditions générales d'abonnement, les Conditions spécifiques propres au Service, et le formulaire de souscription du Service, ainsi que tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. Le Client reconnaît avoir reçu ces documents lors de sa souscription. L'inscription se fait par la signature des Conditions particulières par le Client.
- *Conditions particulières* : document formalisant la souscription du Client à une des Offres Livebox proposées par France Télécom.
- *Décodeur* : récepteur-décodeur vidéo.
- *Équipement* : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service de France Télécom, indispensable à l'utilisation de tout ou partie du Service tel que la Livebox.
- *Enregistreur* : disque dur permettant d'enregistrer des programmes TV de manière immédiate ou programmée.
- *Formulaire d'abonnement* : document papier ou électronique remis au Client lors de sa souscription par une autre méthode que l'enregistrement en ligne à une des Offres.
- *France Télécom* : société qui fournit le Service.
- *Identifiant* : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent notamment l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie, l'identifiant TV ADSL, le code confidentiel TV et le code adulte dans le cadre de la TV numérique.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *IP* : (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.
- *Livebox ou équipement Livebox* : passerelle multiservices permettant d'accéder au Service de France Télécom.
- *Offre Livebox zen* : Offre composée d'un service d'accès à Internet, de la TV numérique sous réserve d'éligibilité et d'activation par le Client, et du Téléphone par Internet avec des appels en illimité vers les fixes d'une centaine de destinations dont la liste est évolutive. Le débit technique est établi selon les conditions d'éligibilité de la ligne téléphonique au moment de la souscription du Client.



- *Offre Livebox zen musique* : Offre composée des services contenus dans l'offre Livebox zen ainsi que du service musique premium Deezer.
- *Offre Livebox zen et Let's go* : Offre composée des services contenus dans l'offre Livebox zen ainsi que du forfait Let's go défini aux présentes.
- *Offre Livebox star* : Offre composée des services contenus dans l'offre Livebox zen ainsi que des appels en illimité vers les mobiles de France métropolitaine, d'un enregistreur numérique de 80Go et de l'accès illimité à un catalogue de VOD (Pass vidéo Livebox star).
- *Offre Livebox star musique* : Offre composée des services contenus dans l'offre Livebox zen ainsi que du service musique premium Deezer.
- *Offre Livebox star et Let's go* : Offre composée des services contenus dans l'offre Livebox zen ainsi que du forfait Let's go défini aux présentes.
- *Paiement à l'acte Internet Orange* : nom du service mis à disposition par France Télécom au Client permettant de payer au coup par coup des produits et/ou services Internet Orange, facturés sur la facture Internet Orange en dehors du forfait d'abonnement mensuel.
- *Parabole* : Antenne satellite permettant la réception de la TV diffusée via une voie satellitaire.
- *Service d'accès à Internet* : service, basé sur les technologies ADSL, fourni par France Télécom et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS (Domain Naming System : système de nom de domaine), de se raccorder au réseau Internet au débit technique IP auquel sa ligne téléphonique est éligible au moment de la souscription par le Client, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage et de services accessoires.
- *TV numérique* : service inclus dans les Offres. Le Client bénéficie, sous réserve d'éligibilité et de détention d'une Livebox compatible, d'un service de télévision dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé accessible sur son poste de télévision. Ce service, activable sur demande, nécessite un Décodeur et une carte d'accès TV et le cas échéant, d'une Parabole si le Client n'est pas éligible à la TV numérique par l'ADSL au moment de l'activation du service, et permet d'accéder à des bouquets de chaînes et à des contenus de Vidéo à la demande (VoD).
- *HD* : La Haute Définition est une qualité d'image améliorée avec une résolution supérieure aux standards actuels, un son de haute qualité multi canal 5.1 Dolby Digital et un format d'image 16/9°.
- *Service « le téléphone par Internet »* : Service inclus dans les Offres permettant au Client détenteur d'un téléphone compatible connecté à une Livebox compatible :
  - de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
  - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec lesquels France Télécom a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un téléphone compatible ;
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone géographique au moment de la souscription.
- *Site Orange* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : [www.orange.fr](http://www.orange.fr).
- *Vidéo à la Demande (VoD)* : mode de consommation permettant sur requête individuelle, moyennant un paiement unitaire ou forfaitaire, d'avoir accès à un contenu audiovisuel au choix du Client dans un catalogue proposé par France Télécom, au moment souhaité par lui sur l'écran de son téléviseur pour une période déterminée et à titre non définitif.
- *Zones de couverture* : zones géographiques en France métropolitaine au sein desquelles les services, objet des présentes, sont disponibles.

## ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles France Télécom met à la disposition du Client, domicilié en France métropolitaine dans les Zones de couverture, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, le Service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription. Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

## ARTICLE 3. SOUSCRIPTION AU SERVICE

**3.1** La souscription au Service s'effectue en remplissant et en remettant à France Télécom l'ensemble des documents précisés dans les présentes Conditions générales d'abonnement, dans le délai précisé dans ces mêmes Conditions.

**3.2** S'il apparaît que le Client est débiteur de France Télécom au titre d'autres contrats d'abonnement Internet, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, France Télécom se réserve la possibilité de suspendre le présent contrat dès la découverte de cette dette. Si le non-paiement persiste, le Contrat sera résilié après mise en demeure n'ayant pas eu de suite à l'issue d'un délai de 8 jours.

**3.3** Le Client est invité à conserver un exemplaire de l'ensemble des documents qui constituent le Contrat.

**3.4** Le Client ayant souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de 7 jours francs à compter de l'acceptation de l'offre. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Conformément à l'article L121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le(s) Service(s) via son abonnement avant la fin du délai de sept jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation.

## ARTICLE 4. DÉPÔT DE GARANTIE

À la conclusion du Contrat, France Télécom peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie dans des conditions strictes visées aux présentes Conditions Générales d'Abonnement. Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande de France Télécom, le Contrat prend fin à cette même date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation du fait de la fin du Contrat.

La somme déposée ne porte aucun intérêt avant la date de restitution prévue. Le remboursement s'effectue par virement ou, à défaut, par chèque si France Télécom ne possède pas les coordonnées bancaires du Client, au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution de l'objet à France Télécom et/ou la disparition de la cause ayant justifiée le dépôt de garantie.

Le dépôt de garantie peut être demandé dans les situations suivantes :

- le Client demande l'activation de la TV lors de la souscription de son Offre Livebox. Le montant du dépôt de garantie s'élève à quarante-neuf (49) euros ;
- le Client est sans chèque et/ou relevé d'identité bancaire ou postale à son nom, ou lorsque l'établissement financier n'est pas domicilié en France ;
- le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès de France Télécom ;
- le Client ne souscrit pas d'autorisation de prélèvement automatique au profit de France Télécom.

Dans ces 2 derniers cas, le dépôt de garantie sera restitué au Client de manière anticipée sur demande du Client si pendant 12 mois il n'a pas eu d'incident de paiement.

## ARTICLE 5. ACCÈS AU SERVICE

**5.1** Le Service est accessible à partir d'une ligne téléphonique analogique, isolée, compatible techniquement et répondant aux caractéristiques des technologies ADSL utilisées par France Télécom et nécessite un Équipement spécifique compatible avec les différents services (Internet, Service « le Téléphone par Internet » et la TV numérique si le Client a souhaité l'activer).

La fourniture de l'Offre telle que définie aux présentes dépend de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de sa ligne.

Le Service comprend a minima le Service d'accès à Internet et le Service Le Téléphone par Internet. Le Client, s'il le souhaite et s'il est éligible, peut demander à France Télécom, l'activation de la TV numérique. Cette activation ne donne pas lieu au paiement d'un abonnement mensuel supplémentaire.

Dès lors que le Client, au cours de son abonnement, souhaite par exemple changer de forfait ou activer la TV numérique, il devra, pour en bénéficier, se situer sur la Zone de couverture adéquate. Le Client est invité à se renseigner en points de vente ou sur le Site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

Dans le cas où la ligne n'est pas physiquement présente dans le local du Client, la construction du support sera réalisée par France Télécom après paiement de frais de construction dont le Client peut prendre connaissance à tout moment dans le catalogue des prix France Télécom.

Les offres Livebox sont disponibles soit avec fourniture de la ligne support permettant l'acheminement des services ADSL, soit avec un abonnement au service téléphonique en supplément (voir conditions et tarif en point de vente ou sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr)).

### a) Offre Livebox avec fourniture de la ligne support permettant l'acheminement des services ADSL

Dans ce cas le Client prend note d'une part, qu'il n'est pas nécessaire qu'il soit préalablement titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté de France Télécom et d'autre part, que si préalablement à la souscription des présentes, il est titulaire d'un abonnement au service téléphonique de France Télécom sur la ligne téléphonique qui va supporter le Service, la souscription aux présentes entraînera la résiliation dudit abonnement ainsi que de l'ensemble des services qu'il a pu souscrire sur cette ligne.

À cet effet, le Client donne mandat à France Télécom, par un document nommé mandat, pour agir en son nom et pour son compte, à l'effet de résilier l'abonnement au service téléphonique commuté et les éventuels services souscrits auprès de France Télécom.

### b) Offre Livebox avec un abonnement au service téléphonique en supplément (voir conditions et tarif de l'abonnement au service téléphonique en point de vente ou sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr))

Dans ce cas, pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- Être titulaire d'un abonnement au service téléphonique non suspendu n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « bas débit ») ;
- Disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par France Télécom pour la fourniture du Service.

Le Client fait son affaire des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que de conséquences contractuelles de la résiliation.

Par ailleurs, pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au Service, selon les spécifications détaillées à l'adresse suivante: <http://assistance.orange.fr/1286.php> ou fournies en points de vente ;
- disposer des Équipements nécessaires pour la fourniture du Service.

France Télécom fournira au Client des éléments personnels d'identification lui permettant d'accéder au Service (Identifiant).

Pour la fourniture du Service « le Téléphone par Internet », France Télécom fournira au Client un numéro de téléphone géographique.

France Télécom s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client et sous réserve du versement du dépôt de garantie pour la TV numérique décrit plus précisément à l'article TV numérique dans l'hypothèse où le Client, l'active.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

Pour la souscription à distance de service, en cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours et non dû à un cas de force majeure, le Client peut dénoncer de plein droit le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par France Télécom, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, France Télécom rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

France Télécom effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si France Télécom ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

Lorsque le client souscrit une offre Livebox avec fourniture de la ligne support permettant l'acheminement des services ADSL, la mise en service entraînera la résiliation de l'abonnement au service téléphonique commuté sur la ligne téléphonique qui va supporter le Service ainsi que les éventuels services que le Client a pu souscrire sur ladite ligne dans les conditions décrites ci-dessus.

La mise en service consiste en :

- La vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client à l'Offre souscrite ;
- La vérification préalable de la compatibilité de l'équipement du Client avec les prescriptions de France Télécom ;
- La connexion effective de la ligne du Client au réseau ;
- Et le cas échéant, la mise à disposition au Client du matériel nécessaire.

L'initialisation intervient à l'initiative du Client et suppose que ce dernier, dès la mise en service effective, ait procédé à l'initialisation du Service d'Accès à Internet en raccordant les Équipements en bon état de marche dont il dispose selon le processus détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants. Le Client s'engage à procéder à l'initialisation du Service d'Accès à Internet dès la mise en service par France Télécom.

En cas d'indisponibilité du Service d'Accès à Internet, le Client devra en aviser France Télécom dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder à Internet malgré ses diligences et celles de France Télécom, il est fondé à résilier le présent contrat en contactant son service clients pendant les quatre (4) semaines qui suivent. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à restituer le cas échéant les équipements mis à disposition par France Télécom dans les conditions prévues à l'article 8.4.

## 5.2 Déménagement

Il est expressément convenu que le déménagement est entendu comme étant le changement d'un accès d'une résidence principale à une résidence principale, voire l'accès d'une résidence secondaire vers une résidence secondaire, mais en aucun cas un déménagement temporaire, d'une résidence principale vers une résidence secondaire.

En cas de déménagement, le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son accès Internet, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture éligible aux services détenus par le client, et de poursuite par France Télécom de la commercialisation des offres dont le client est titulaire à la date du déménagement. Ainsi, seules les offres encore commercialisées à la date du déménagement seront transférées à la nouvelle adresse.

Dans un tel cas, le contrat se poursuit avec la durée restante du contrat initialement souscrit.

En cas de déménagement du client dans une zone de couverture éligible aux services concernés et du constat, à la date du déménagement, de la suppression de la commercialisation des offres encore détenues par le client, lesdites offres ne pourront être transférées à la nouvelle adresse d'installation du client et le contrat initial sera résilié.

Pour bénéficier du Service à sa nouvelle adresse, le client devra alors conclure un nouveau contrat assorti d'une nouvelle période d'engagement de 12 mois.

En cas de déménagement du client dans une zone de couverture non éligible aux services concernés, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à une nouvelle offre adaptée.

## ARTICLE 6. DESCRIPTION DU SERVICE

### 6.1 L'offre Livebox zen

L'offre Livebox zen est composée d'un service d'accès à Internet, de la TV numérique sous réserve d'éligibilité et d'activation par le Client, du Téléphone par Internet avec des appels en illimité vers les fixes d'une centaine de destinations dont la liste est évolutive, du service conservation du numéro décrit en 6.1.4 et du service annuaire.

#### 6.1.1 Service d'accès à Internet

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet via la technologie ADSL au débit technique auquel la ligne téléphonique du Client est éligible au moment de sa souscription compte tenu des caractéristiques techniques de sa ligne, un service de « Courrier électronique », un service « Pages Personnelles » ainsi que l'accès à des « Services Divers ».

Le Client prend note que l'objet des présentes est de mettre à disposition de ce dernier un accès au réseau Internet soumis à des règles d'usages décrites plus précisément ci-après.

Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers, ainsi il est impossible pour France Télécom d'en avoir la maîtrise qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres.

Ainsi, France Télécom attire l'attention du Client sur les points suivants :

- France Télécom ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client, France Télécom, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite ;

- Le temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépend des différents serveurs composant le réseau qui ne relèvent pas de la responsabilité de France Télécom ;
- Que le partage de l'accès Internet, dans le cadre de la technologie Wi-Fi peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse de débit et des problèmes de sécurité des données.

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

- les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété et ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. Ainsi, le Client doit prendre toute précaution pour d'une part protéger ses droits le cas échéant et d'autre part ne pas contrevenir aux droits de tiers ou à la loi puisque dans l'hypothèse contraire, le Client verrait sa responsabilité engagée ;
- France Télécom invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet et/ou d'éventuelles intrusions ;
- France Télécom met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Des outils sont mis à disposition des Clients par France Télécom afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/754.php>.

Par ailleurs, France Télécom recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements. Enfin, France Télécom met à disposition du Client des informations aidant ce dernier à prendre d'autres mesures afin de se protéger à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1335.php>.

La communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de bonne conduite, également appelé Netiquette et consultable sur <http://www.afa-france.com/netiquette.html>. La violation des extraits peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service.

#### 6.1.1.1 Courrier électronique

France Télécom s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique ;
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client.

France Télécom attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial.

Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard de France Télécom de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

France Télécom peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leurs demandes. La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement au Service constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client.

Les parties conviennent que France Télécom envoie sur cette adresse électronique principale toutes les informations relatives à l'utilisation de son Service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique...). Par conséquent, le Client s'engage à consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par France Télécom.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est disponible à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/28.php> ou fourni en points de vente.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie Internet Orange et disponibles sur le service de messagerie Orange et que le client accepte. La violation desdites Conditions Générales d'Utilisation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service, France Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait.

L'adresse de messagerie attribuée par France Télécom ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

#### 6.1.1.2 Pages Personnelles

France Télécom s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :

- au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées ;
- à ses Pages Personnelles en consultation et en modification.

Le client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation disponibles sur le [www.orange.fr](http://www.orange.fr) à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php> soumises au Client à la création de ses pages personnelles. Elles sont également disponibles ou fournies en points de vente accessibles avant l'utilisation dudit service.

#### 6.1.1.3 Services Divers

D'autres services sont mis à disposition du Client, (paiement à l'acte...) soumis à des conditions tarifaires particulières disponibles à tout moment précisée à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php>.

L'utilisation de chacun des services est régie par des conditions générales d'utilisation propres audit service disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php> ou fournies en points de vente.

#### 6.1.2 La TV numérique

##### 6.1.2.1 La TV numérique est incluse dans les Offres Livebox

Le service de télévision accessible sur le poste de télévision du client est activable sur demande sous réserve d'éligibilité et il nécessite pour les Clients la détention d'une Livebox compatible, d'un Décodeur, d'une carte d'accès TV. En cas d'inéligibilité au service par l'ADSL, France Télécom proposera, au Client une réception de la TV numérique via une voie satellitaire.

La Livebox et le Décodeur sont mis à disposition du Client par France Télécom après activation effective du Service à l'exclusion de la Parabole. Dans l'hypothèse d'une réception de la TV numérique par voie satellitaire, l'attention du Client est attirée sur le fait d'une part qu'il doit faire son affaire de l'acquisition et l'installation de la Parabole et d'autre part que cet Équipement est indispensable pour la réception de la TV numérique via une voie satellitaire.

Ce Service permet l'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique de France Télécom ainsi qu'à des contenus notamment de cinéma et de la vidéo à la demande (VoD) soumis à des conditions spécifiques et sous réserve d'éligibilité technique. Le Client reconnaît que l'accès aux services VoD est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique « VoD », accessibles sur l'écran TV du Client. Par ailleurs, ce service permet d'accéder également à d'autres bouquets de chaînes sous réserve d'éligibilité technique et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets de télévision.

Le Client devra, à l'activation de la TV numérique, verser un dépôt de garantie. Les modalités de constitution de ce dépôt de garantie sont précisées dans les conditions particulières. Le versement du dépôt de garantie est indispensable et nécessaire à l'activation du service.

L'abonnement à des bouquets de chaînes de tiers et plus généralement à tout autre service de tiers fait l'objet d'un contrat distinct.

#### 6.1.2.2 Le service HD (Haute Définition)

Ce service Haute Définition est inclus dans les offres Livebox sous réserve d'éligibilité du client.

Le service Haute Définition permet l'accès aux programmes diffusés en Haute Définition par France Télécom dont la qualité d'image est améliorée avec une résolution supérieure aux standards actuels, un son de haute qualité multi canal 5.1 Dolby Digital et un format d'image 16/9°. Ce service permet également d'accéder à d'autres offres de contenus que celles proposées par France Télécom sous réserve de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de contenus HD. L'abonnement à des offres de contenus Haute Définition (HD) de tiers et plus généralement à tout autre service de tiers fait l'objet d'un contrat distinct.

Pour pouvoir bénéficier de ce service, les conditions suivantes doivent être satisfaites :

- la ligne du client doit être éligible au service pour les clients en TV ADSL,
- le client doit résider en France Métropolitaine dans la zone de couverture, c'est-à-dire la zone géographique au sein de laquelle France Télécom fournit le Service sous réserve de compatibilités techniques,
- le client doit disposer d'un modem compatible,
- le client doit disposer d'un décodeur compatible, relié à un poste de télévision compatible HD par un câble HDMI.

Le client s'engage à jouir du service dans un cadre strictement personnel et privé.

Si le client déjà abonné souhaite bénéficier de ce service, il devra restituer son précédent décodeur conformément aux Conditions Spécifiques et/ou aux conditions générales d'abonnement de son offre sauf si le décodeur est déjà compatible.

Le client est informé que le service Haute Définition est incompatible avec l'option multi écran TV. Le Service peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration.

Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax...), d'applications ou autres logiciels, avec des services de France Télécom, et certains services Internet accessibles au moyen des technologies ADSL.

Le client est informé qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.

L'utilisation simultanée de la fonction HD et d'Internet peut entraîner une réduction du débit Internet jusqu'à un débit de 512 kbps au minimum.

Le client effectue l'installation du Service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'utilisation du Service.

#### 6.1.3 Service « le Téléphone par Internet »

Le Client, pour pouvoir utiliser le Service « Le Téléphone par Internet » devra disposer d'une Livebox compatible et devra raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramétrages et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox.

Le Service « le Téléphone par Internet » est inclus dans les Offres. Le Service « le Téléphone par Internet » permet au Client, l'émission et la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres.

L'usage du Service « Le Téléphone par Internet » nécessite que la connexion ADSL soit établie. Il est rappelé au Client que sa connexion ADSL pourra être interrompue toutes les quarante-huit (48) heures. Si le Client utilise son Service « Le Téléphone par Internet », il sera informé à deux reprises par un signal sonore quelques minutes avant la coupure de la connexion ADSL.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de Téléphone par Internet, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie, ce qui se matérialisera par l'illumination de la diode (fixe) sous le symbole "téléphone" de la Livebox.

Le Client est informé que s'il souhaite utiliser le Service de « Téléphone par Internet » avant le rétablissement de la connexion ADSL, il ne pourra pas émettre d'appels.

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

Constituent des cas d'utilisation abusifs du Service de Téléphone par Internet :

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

- l'utilisation du Service de Téléphone par Internet vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de T'chat, de charme...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service de Téléphone par Internet vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

Les communications illimitées ne sont autorisées que dans la limite de 500 correspondants différents par mois.

Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le Service « Le Téléphone par Internet », le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles via son Service « Le Téléphone par Internet » à l'adresse suivante : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf> ou fournis en points de vente.

**6.1.3.1 Appels illimités vers les fixes d'une centaine de destinations dont la France Métropolitaine, les DOM, l'international, et vers les fixes et mobiles d'Amérique du Nord (la liste des destinations étant évolutive est accessible à tout moment à l'adresse suivante : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf>), soit :**

#### **Les fixes de France Métropolitaine**

**Les destinations fixes des pays de l'Union Européenne:** Açores, Allemagne, Angleterre, Autriche, Baléares, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Crête, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Île d'Aland, Irlande, Irlande du Nord, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Pays-Bas, Pays de Galles, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Sardaigne, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Sont exclus des appels en illimité les numéros Premium UK commençant par 44870 et 44871.

**Les destinations fixes des autres pays d'Europe :** Andorre, Croatie, Gibraltar, Guernesey, Islande, Jersey, Liechtenstein, Macédoine, Monaco, Norvège, San Marin, Suisse, Turquie, Vatican.

**Les fixes et mobiles d'Amérique du Nord :** Alaska, Canada, États-Unis, Hawaï.

**Les destinations fixes des pays d'Amérique Centrale et du Sud suivants :** Argentine, Bahamas, Bermudes, Brésil, Chili, Colombie, Île de Pâques, Îles Vierges Américaines, Mexique, Panama, Pérou, Porto Rico, République Dominicaine, Venezuela.

**Les destinations fixes de Russie et des pays d'Asie, du Proche et Moyen Orient, d'Océanie suivants :** Australie, Bahrein, Bangladesh, Brunei, Christmas Island, Chine, Corée du sud, Guam, Hong Kong, Inde, Israël, Japon, Jordanie, Macao, Malaisie, Nouvelle Zélande, Russie, Saipan, Singapour, Taïwan, Tasmanie, Thaïlande.

**Les destinations fixes des DOM :** Guadeloupe, Guyane, Martinique, Saint-Barthélemy, Saint Martin, Réunion **et des TOM :** Mayotte et Saint Pierre et Miquelon.

**Les destinations fixes des pays d'Afrique et du Maghreb suivant :** Afrique du Sud, Maroc.

Sont exclus des appels en illimité du Maroc les numéros à mobilité restreinte commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212546 qui bénéficient de la tarification vers mobile.

Sont exclus de l'assiette illimitée du forfait les appels vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements...), les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif.

Les communications téléphoniques vers les autres destinations non incluses dans le forfait sont facturées en sus du prix de l'offre aux tarifs précisés en annexe et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf>.

Ces consommations seront facturées à terme échu.

#### **6.1.4 Conservation du numéro en cas de changement d'offre ou de déménagement pour les clients ne disposant pas d'abonnement au service téléphonique**

Le maintien du numéro en cas de changement d'opérateur est décrit en annexe 1.

Le Client dispose de la possibilité, lors de la souscription à l'Offre, de conserver son numéro de téléphone géographique uniquement dans le cas où l'adresse d'installation de l'Offre se situe dans la zone géographique (dite Zone de Numérotation Élémentaire) dans laquelle le numéro de téléphone a été attribué.

Pour les Clients qui ne disposaient pas d'un numéro géographique avant la souscription à la présente Offre, ces derniers se verront attribuer au moment de la souscription un numéro géographique.

La conservation du numéro dans ce cadre s'applique uniquement aux numéros géographiques en France métropolitaine. Le Client ayant souscrit à l'Offre avant le 05/10/2006 et pour qui un numéro non géographique (de type 087 ou 09) avait été donné, se verra attribuer uniquement dans le cas où il déménage, un numéro géographique déterminé en fonction de la zone géographique (dite Zone de Numérotation Élémentaire) dans laquelle le Client se trouve.

Pour les Clients qui ont souscrit après le 05/10/2006 et pour lesquels il a été attribué un numéro géographique, le déménagement donnera lieu à l'attribution d'un nouveau numéro géographique. La Zone de Numérotation Élémentaire est une zone dans laquelle sont implantés les numéros géographiques comportant le même ZABPQ.

Par conséquent, le Client doit communiquer à France Télécom ses coordonnées exactes et complètes relatives à l'adresse actuelle d'installation ainsi que le cas échéant (par exemple en cas de déménagement) celles relatives à sa nouvelle adresse. Cette communication conditionne la conservation du numéro par France Télécom.

En cas d'erreur, d'imprécision ou d'absence de justification de toute adresse de son installation, en vigueur ou nouvelle, de la part du Client, France Télécom ne sera pas en mesure de fournir le service de portabilité et ce sans que la responsabilité de France Télécom ne puisse être engagée.

Le Client peut prendre connaissance à tout moment des différentes règles relatives au service de portabilité sur le Site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) Internet.

#### **6.1.5 Annuaire**

##### **6.1.5.1 Numéro de téléphone**

Lors de la souscription au Service de Téléphone par Internet, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone (en plus du numéro relatif à son abonnement au service téléphonique pour les clients disposant d'un tel abonnement).

Ce numéro de téléphone dont le Client a l'usage ne peut-être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) dans le cadre du Service de Téléphone par Internet, n'est (sont) pas attribué(s) de manière définitive au Client, France Télécom pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ces derniers et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

### 6.1.5.2 Inscription dans la base de données des abonnés au Service de Téléphone par Internet

Lors de la souscription au Service de Téléphone par Internet, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés de France Télécom. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

Le Client garantit France Télécom de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données des abonnés de France Télécom et reste seul responsable de ces informations.

Le client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service sous réserve de l'accord de celui-ci.

### 6.1.5.3 Droits du Client au titre de l'annuaire Universel

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

Ainsi, le Client peut s'opposer :

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

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits auprès du Service Client à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1323.php>.

## **6.2 L'offre Livebox star**

L'offre Livebox star est composée des services contenus dans l'offre Livebox zen ainsi que des appels en illimité vers les mobiles de France métropolitaine, d'un enregistreur numérique de 80Go (sur simple demande du client) et de l'accès illimité à un catalogue de VOD (Pass vidéo Livebox star).

L'offre Livebox star permet de bénéficier de :

### 6.2.1 Services de l'offre Livebox zen

### 6.2.2 Appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine

L'offre Livebox star permet de bénéficier d'appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine.

Sont exclus de l'assiette illimitée du forfait les appels vers les services spéciaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements...) et certains numéros dont l'usage est abusif. Les communications téléphoniques vers les autres destinations non incluses dans le forfait sont facturées en sus du prix de l'offre aux tarifs précisés en annexe et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf>.

Ces consommations seront facturées à terme échu.

Les cas d'utilisation abusifs du Service de Téléphone par Internet sont décrits en partie 6.3.

Le client est averti que certains opérateurs mobiles destinataires peuvent mettre en œuvre des restrictions sur les appels reçus (par exemple : mise en place d'une durée maximum par appel).

### 6.2.3 Enregistreur numérique

Le service Enregistreur TV 80Go est inclus, sur simple demande du client, dans les offres Livebox star, Livebox star musique et Livebox star et Let's go, sous réserve d'éligibilité du Client à ce service.

Ce service n'est pas accessible pour les abonnés Orange dont la TV est desservie par satellite.

L'Enregistreur TV est un service de la télévision numérique de France Télécom (ci-après désigné « Enregistreur »). Afin de fournir ce service, France Télécom met à disposition du Client (sur simple demande), un disque dur permettant d'enregistrer des programmes de manière immédiate ou programmée, hors VOD (vidéo on demand ou vidéo à la demande) et PPV (pay per view ou paiement à l'acte : programmes payants proposés par les partenaires et faisant l'objet d'un contrat distinct accessibles à des heures fixes).

La capacité de stockage disponible avec l'Enregistreur fourni au Client dans le cadre de l'offre Livebox star est de 80Go, correspondant à 40h d'enregistrements en qualité standard (ou 12h en qualité Haute Définition).

Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques de l'Enregistreur est fournie dans le guide d'utilisation de la TV d'Orange.

Pour pouvoir bénéficier de l'Enregistreur, le Client doit :

- avoir activé le service de TV numérique inclus dans son offre,
- se situer dans la Zone de couverture,
- disposer d'un modem compatible,
- disposer d'un Décodeur compatible avec l'Enregistreur.

Le Client s'engage à jouir du service Enregistreur dans un cadre strictement personnel et privé.

Si le Client déjà abonné souhaite bénéficier de ce service, il devra restituer son précédent décodeur conformément aux Conditions Spécifiques et/ou aux conditions générales d'abonnement de son offre sauf si le décodeur est déjà compatible.

Le Client reconnaît être informé que :

- L'Enregistreur ne sera remis au client que sur demande ;
- le Service n'est pas accessible pour les abonnés Orange dont la TV est desservie par satellite ;
- le service est incompatible avec les options Time Control, Mon Magneto et avec TV par MaLigne ;
- l'Enregistreur peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer de l'Enregistreur.

Le Client pourra, en plus de l'Enregistreur inclus, souscrire à l'option Enregistreur TV 80 Go et/ou à l'option Enregistreur TV 160 Go. Le Client est limité à une seule souscription à chacune de ces options, en plus de l'Enregistreur inclus.

Le Client effectue l'installation du disque dur lui permettant d'accéder à la fonctionnalité Enregistreur, chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'utilisation de l'Enregistreur.

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation des fonctionnalités de l'Enregistreur, le Client peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation.

#### 6.2.4 Pass vidéo Livebox star

Les abonnés à l'Offre Livebox star qui ont activé la TV d'Orange (disponible à partir du 30 juin 2011 pour les clients dont la TV est desservie par satellite), bénéficient, dans le cadre de cette offre et pendant la durée de l'abonnement souscrit, d'un accès à la demande à une sélection d'œuvres cinématographiques et/ou audiovisuelles, inclus dans le tarif de cette offre. Les œuvres incluses dans la sélection peuvent être visionnées par les abonnés à l'Offre Livebox Star, pendant leur période de disponibilité au catalogue. Ces œuvres sont accessibles dans la rubrique « pass vidéo » de la rubrique Vidéo à la demande de la TV d'Orange. Les autres contenus accessibles via le service de Vidéo à la demande, et non inclus dans le "pass vidéo" sont payants à l'acte, au tarif indiqué.

#### 6.3 L'offre Livebox zen et Let's go et l'offre Livebox star et Let's go

Les offres Livebox zen et Let's go ou Livebox star et Let's go permettent de bénéficier :

- des services/ attributs de l'offre Livebox zen ou Livebox star ;
- et du Service 3G+, aux conditions visées ci-après.

##### 6.3.1 Description du Service 3G+

Pour être en mesure d'utiliser ce forfait dans les conditions des présentes, le Client doit disposer :

- soit d'un ordinateur portable compatible dont la configuration minimale est décrite à l'article 5 ci-avant, ainsi que d'un terminal mobile compatible et conçu pour recevoir la Carte SIM qui lui est remise.
- soit d'un équipement de type tablette, compatible avec la Carte SIM qui lui est remise.

Le Service 3G+ permet d'effectuer des échanges de données sur les réseaux 3G, 3G+, EDGE/GPRS/GSM et Wi-Fi d'Orange France et sur les réseaux 3G, 3G+, EDGE/GPRS/GSM et Wi-Fi des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale avec Orange France. Le Service 3G+ permet d'accéder au Wi-Fi et ainsi de se connecter à l'Internet depuis les zones couvertes par le réseau Wi-Fi d'Orange et de ses partenaires.

Les connexions Internet dont bénéficie le Client, sont initiées prioritairement sur le réseau 3G+/3G. En cas d'indisponibilité du réseau 3G+/3G d'Orange France, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut passer ses connexions Internet en mode EDGE ou GPRS selon la disponibilité du réseau d'Orange France.

Les connexions et les échanges de données ne sont pas disponibles en mode CSD. Tous les autres types de communications sont exclus du Service 3G+. Ainsi ce Service ne comprend pas notamment la fourniture de boîtes aux lettres, ni l'hébergement de pages WEB.

L'accès au Service 3G+ est possible depuis l'étranger après appel du service clients, depuis la métropole au 3900 ou depuis l'étranger au +33969393900 (coût des appels indiqués en annexe 3).

Le Client prend acte et accepte que le Service 3G+ ne peut être utilisé aux fins de newsgroup (forums de discussions), de voix sur IP ou aux fins de pratiquer le Peer to peer (qu'il s'agisse d'échange de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques...), et par quelque moyen que ce soit. La durée d'une session est limitée à 12h.

L'utilisation du service SMS n'est pas disponible sauf la réception de SMS envoyés par le Service clients Orange, pour les besoins de la fourniture du service.

Si le Client ne dispose pas préalablement à l'Offre, d'un équipement compatible, il pourra en acquérir un au moment de la souscription, moyennant le paiement d'un montant unitaire.

Le Forfait Let's go, inclus dans les offres Livebox zen et Let's go et Livebox star et Let's go comprend :

- un volume de données de 100Mo/mois.

Au-delà des 100Mo inclus, le forfait s'ajuste automatiquement par palier de 100Mo, pour un montant forfaitaire par palier.

Il est précisé que la facture métropolitaine en 3G+ au-delà du forfait national est plafonnée. Orange pourra suspendre le service au-delà d'un trafic de 2 Go par mois.

- l'envoi et la réception des e-mails en illimités (pièces jointes incluses) par utilisation de client de messagerie quel que soit le fournisseur, ou par webmail pour les adresses e-mail se terminant par : wanadoo.fr, orange.fr, gmail.com, live.fr, live.com, hotmail.fr, hotmail.com, yahoo.fr, yahoo.com, free.fr (liste susceptible d'évolution) - et hors applications mail.

Les communications passées à partir du Service 3G+, depuis l'étranger, seront facturées en plus de l'abonnement mensuel à l'Offre soit, selon le choix du Client, au volume avec une tarification au Mo, soit au tarif d'un Pass Internet International. Le Client est invité à consulter les tarifs en vigueur sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) et auprès du service clients.

##### 6.3.2 Carte SIM

Dans le cadre de la fourniture du Service 3G+, le Client se voit remettre par France Télécom une Carte SIM. La Carte SIM est matériellement et juridiquement indépendante du terminal mobile conçu pour l'accueillir.

Le Client ne devient en aucun cas propriétaire de la Carte SIM qui reste la propriété de France Télécom. En conséquence, le Client ne peut la céder, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit. De même, le Client s'interdit toute duplication.

À chaque carte SIM est attribué un code PIN. Celui-ci peut changer à tout moment. La composition de trois codes erronés successifs entraîne le blocage de la Carte SIM. Cette dernière peut être débloquée sur demande et aux frais du Client par la délivrance d'un code de déblocage (code PUK) qui devra être demandé au Service Clients.

Il appartient au Client d'assurer la confidentialité de son code. Le Client est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de ce code. En tout état de cause, le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation, en l'absence de toute faute commise par France Télécom ou d'une société à laquelle France Télécom fait appel pour fournir le Service 3G+.

##### 6.3.3 Équipements

###### 6.3.3.1 Achat de la Clé pour la Carte SIM

Pour pouvoir utiliser le Service 3G+, le Client doit disposer d'un terminal mobile compatible.

Le Client disposant d'un terminal mobile, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec le Service 3G+ fourni dans le cadre de l'Offre.

Si le Client ne possède pas de terminal mobile compatible avec le Service, il peut acquérir un terminal de type clé, (ci-après « le Terminal ») dans le cadre de sa souscription à l'Offre, auprès de France Télécom, au tarif en vigueur consultable sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) ou en point de vente. Les présentes conditions ne sont applicables qu'aux Terminaux conditionnés en coffret Orange, compatibles avec le forfait Let's go. A noter que les conditions du présent article ne s'appliquent notamment pas aux terminaux du type iPad d'Apple.

### 6.3.3.2 Conditions du SAV Orange 24 mois

#### 6.3.3.2.1 Définitions

- Coffret Orange clé 3G+ : Clé 3G+ achetée par le Client concomitamment à la souscription de l'offre Livebox let's go objet des présentes.

#### 6.3.3.2.2 Contenu de la garantie

Le coffret Orange clé 3G+ est couvert par une garantie commerciale de 2 années pièces et main-d'œuvre, sur le terminal, dans les conditions définies ci-après.

Le délai de garantie commence à courir à compter de la date de la facture d'achat du Coffret mobile Orange.

La présente garantie porte sur le dernier Coffret Orange Clé 3G+ acquis par le Client. En conséquence, un même client ne peut bénéficier de la présente garantie que sur un seul Coffret Orange Clé 3G+ au cours de la même période.

Nos conseillers clients effectuent un diagnostic et mettent tout en œuvre pour réussir un dépannage par téléphone. Si votre téléphone ne fonctionne toujours pas :

- Pendant la 1<sup>re</sup> année de la présente garantie, France Télécom s'engage à effectuer un échange standard en point relais à l'adresse de votre choix en France métropolitaine du Coffret Orange Clé 3G+ défectueux (terminal) par un matériel identique (même marque, même modèle) ou de gamme équivalente et dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées, pour tout appel avant 17h au Service clients Orange. Le délai court à compter du diagnostic effectué par le service clients Orange. En cas d'échange à l'adresse de votre choix, la période de livraison est définie par demi-journée.

Cet échange permet au Client de disposer d'un coffret SAV Orange comprenant un terminal contre remise par le Client de son terminal défectueux.

Le terminal contenu dans les coffrets SAV Orange doit s'entendre d'un terminal neuf ou remis à neuf.

- Pendant la 2<sup>e</sup> année de la présente garantie le matériel défectueux fera l'objet d'une réparation individualisée sous 15 jours maximum par le biais du dépôt et de la reprise du terminal en point relais. Le dépôt et la reprise du terminal se feront directement par le client selon les modalités communiquées par le Service clients. Le point de départ du délai de 15 jours est le dépôt en point relais.

La présente garantie porte également sur le coffret SAV ou le terminal réparé remis au Client dans le cadre de la procédure SAV mobile Orange (telle que définie ci-dessus) avec une durée minimale de (3) trois mois ou la durée de garantie restante à courir si celle-ci est plus favorable.

#### 6.3.3.2.3 Exclusions de garantie

La présente garantie ne couvre pas :

- les pannes déclarées au-delà du délai de garantie (tel que défini ci-dessus) ;
- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien du terminal (encrassement, oxydation, corrosion ou incrustation de rouille) ainsi que la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi ;
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du terminal ;
- les dommages dont la cause est extérieure au terminal : mauvaise installation par le Client, incendie, foudre, dégâts des eaux, etc. et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine serait postérieure à la vente (notamment : les rayures, écaillures, égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures de l'appareil et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement).

La garantie « SAV mobile Orange 24 mois » est une prestation gratuite si le matériel défectueux est couvert par la garantie. La 1<sup>re</sup> année si le matériel n'est pas couvert par la garantie, le SAV échange express est alors payant pour un montant forfaitaire qui sera indiqué lors de l'échange ou disponible auprès du Service client.

Le matériel défectueux remis par le Client fera l'objet d'une expertise technique par un organisme agréé par le constructeur. Le résultat de cette expertise pourra conclure, après la réalisation effective de l'échange, à une panne non couverte par la garantie. Pendant la 2<sup>e</sup> année, si le matériel n'est pas couvert par la garantie, alors il sera retourné dans l'état au client dans le point relais de départ.

#### 6.3.3.2.4 Fin de la garantie

La garantie prend fin de plein droit si le Client résilie son contrat à l'offre Orange au cours des 24 premiers mois d'abonnement. La garantie prend fin de plein droit si le Client modifie ou répare le matériel lui-même ou en dehors d'une réparation par un organisme agréé par le constructeur.

6.3.3.2.5 Les dispositions de la présente garantie ne sont pas exclusives de l'application des dispositions relatives à la garantie légale de conformité des articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du code de la Consommation, et à la garantie des défauts de la chose vendue des articles 1641 à 1649 du Code civil.

**Article 1641 du Code civil** : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

**Article 1648, alinéa 1, du Code civil** : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

**Article L211-4 du Code de la consommation** : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

**Article L211-5 du Code de la consommation** : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1) Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
- 2) Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

**Article L211-12 du Code de la consommation** : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

#### 6.3.4 Résiliation

Si, au cours de sa période initiale d'abonnement de douze (12) mois prévue à l'article 11, le Client résilie l'Offre à laquelle il est abonné au titre des présentes, pour souscrire une nouvelle offre Internet haut débit Orange avec engagement de 12 mois, ne comprenant pas de forfait Let's go, le Client se verra appliquer des frais dans les conditions suivantes :

- si cette résiliation intervient entre le jour de la souscription à l'Offre objet des présentes, et le dernier jour du sixième mois d'abonnement : soixante Euros (60 €).
- si cette résiliation intervient entre le premier jour du septième mois et la fin de la période de douze mois : trente Euros (30 €).

#### **6.4 Les offres Livebox zen musique et Livebox star musique**

Les offres Livebox zen musique ou Livebox star musique permettent de bénéficier :

- des services / attributs de l'offre Livebox zen ou de l'offre Livebox star ;
- et du service musique premium Deezer aux conditions visées ci-après.

##### 6.4.1 Description du service musique premium Deezer

Le service musique premium Deezer consiste en un abonnement mensuel donnant droit au Client au service d'écoute de musique du catalogue Deezer Premium +.

En outre, dans le cadre du service musique premium Deezer, le Client peut télécharger des titres musicaux à l'acte depuis le Music Store d'Orange à un prix unique : 0,99 € le titre.

Le service musique premium Deezer permet au Client de disposer d'un accès personnalisé au Service Deezer Premium +.

Le service musique premium Deezer permet également au Client de disposer d'un accès personnalisé au « Music Store », interface d'Orange permettant l'accès à un catalogue de titres musicaux, le téléchargement de titres, de retrouver l'historique des titres téléchargés et achats effectués.

L'utilisation du service musique premium Deezer se fait via le site ou les applications de Deezer. Il nécessite la création d'un compte chez Deezer.

Le téléchargement payant de titres depuis un PC se fait via le service de téléchargement Music Store depuis [www.orange.fr](http://www.orange.fr). Il nécessite la création d'un compte sur le service de téléchargement Music Store du portail [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

Le catalogue des titres proposés à l'écoute dans le cadre du service musique premium Deezer est le catalogue proposé par Deezer dans le cadre du service Deezer Premium +.

Deezer peut être amené à modifier sans préavis et à tout moment, tout ou partie des titres présentés sur le catalogue afin de respecter les accords conclus avec les ayants-droits. France Télécom n'est en aucun cas responsable des enrichissements ou suppressions qui peuvent intervenir au sein du catalogue proposé par Deezer dans le cadre de son service Premium +.

##### 6.4.2 Prérequis techniques

###### 6.4.2.1 Sur PC /Mac

Le service musique premium Deezer est accessible sous réserve de disposer de :

- un PC Windows XP ou supérieur ou un Mac,
- une connexion Internet haut débit supérieure à 512 Kbits.

###### 6.4.2.2 Sur Mobile

Le service musique premium Deezer est accessible sous réserve de disposer d'un mobile compatible avec l'application mobile Deezer.

Les coûts de connexion pour l'usage sur un terminal mobile ne sont pas compris dans le tarif des Offres Livebox zen musique et Livebox star musique. Ils sont variables selon l'offre mobile détenue par le Client. France Télécom invite le Client à consulter les tarifs applicables pour ce type d'usages, auprès de son opérateur mobile.

##### 6.4.3 Évolutions de l'offre musique

En cas d'évolution des accords conclus entre l'opérateur et ses partenaires/ayants droits, le Client sera informé au plus tard un mois avant, du service de nature et de qualité équivalente dont il bénéficiera le cas échéant.

Si les nouveaux accords conclus par France Télécom ne permettent pas au Client de bénéficier d'un service de nature et de qualité équivalente, les dispositions de l'article 22 ci-après, trouveront application.

## **ARTICLE 7. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR**

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à la présente offre, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de cette portabilité font l'objet de conditions spécifiques (figurant en annexe).

Le client demandant la portabilité d'un numéro fixe doit certifier en être titulaire.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le client donne mandat à France Télécom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur.

Dans ce cadre, le client est informé par France Télécom des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, le client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté.

Le client est également informé que la résiliation de son contrat auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le client reste tenu de toutes obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par France Télécom des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

## ARTICLE 8. ÉQUIPEMENTS

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

### 8.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec chacun des services inclus dans les offres souscrites.

Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client peut se rendre à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php>. Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation y afférentes.

La liste des Équipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie du Service est détaillée à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php> ou fournie en points de vente.

Dans l'hypothèse où les Équipements sont mis à disposition du Client par France Télécom et livrés de ce fait par France Télécom, il appartient au Client de vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire (notamment par exploit d'huissier) ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours suivant la réception des Équipements.

### 8.2 Mise à disposition ou location

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par France Télécom. La liste de ces Équipements est à tout moment disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php>. Dans ces cas, ces Équipements ne sont pas la propriété du Client mais restent la propriété de France Télécom.

Il peut s'avérer que des Équipements fournis par France Télécom doivent être remplacés en cours des présentes afin de maintenir ou d'optimiser la qualité des Services. France Télécom mettra en place les moyens adaptés afin de remplacer ses Équipements à charge pour le Client de faire en sorte de permettre ce remplacement. À défaut, France Télécom ne pourra garantir un quelconque niveau de qualité de service.

Ces Équipements ne peuvent donc être cédés, sous loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation des services.

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

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

À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements.

Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Ainsi, le Client devra payer à France Télécom les sommes détaillées et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php> ou sur simple demande auprès de France Télécom, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Équipements.

Les modalités d'échange de la Livebox sont disponibles en points de vente et sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) (<http://assistance.orange.fr/1283.php>).

### 8.3 Réparation des Équipements fournis par France Télécom dans le cadre des présentes

En cas de dysfonctionnement des Équipements mis à disposition par France Télécom dans le cadre du Service, France Télécom assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement.

La réparation des Équipements loués ou mis à disposition au Client par France Télécom dans le cadre des présentes conditions générales d'abonnement (ci-après « Réparation ») est assurée par le réseau des agences France Télécom ou tout autre moyen proposé au Client par France Télécom. La Réparation est limitée au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. Sont exclus de la Réparation des Équipements par France Télécom, en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cette Réparation que l'ensemble des éléments composant les Équipements soient retournés.

Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, France Télécom se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

La Réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

France Télécom invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement de la Livebox, France Télécom facturera au Client le montant des réparations dans la limite d'un montant fixe et forfaitaire tel que défini à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php>.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement du Décodeur et/ou de ses accessoires, France Télécom pourra facturer un montant forfaitaire de quarante-neuf Euros (49 € TTC) au Client.

#### 8.4 Restitution des Équipements

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client restitue les Équipements liés au (x) service(s) résilié(s), mis à sa disposition ou loués, en bon état de fonctionnement et complet (y compris accessoires), soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en agence France Télécom.

Dans le premier cas, France Télécom fournira par courrier au Client un bon prépayé afin de prendre à sa charge les frais postaux occasionnés par la restitution.

Lors de la remise ou à réception des Équipements, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective, propriété de France Télécom et des éventuelles réserves sur l'état de l'Équipement.

Dans l'hypothèse d'une restitution dans le cadre d'une résiliation, le remboursement du dépôt de garantie versé pour le décodeur intervient dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution du décodeur à France Télécom.

Le remboursement du dépôt de garantie se fera soit par chèque, soit par versement des sommes sur le compte bancaire du Client.

En cas de non-restitution de la Livebox et/ou de l'Enregistreur par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, France Télécom facturera au Client une somme forfaitaire de cent euros (100 €) pour la Livebox et/ou de soixante euros (60 €) pour l'Enregistreur.

En cas de non-restitution du Décodeur et/ou de ses accessoires, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de sa demande de résiliation, et après mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, France Télécom conservera le dépôt de garantie versé pour le Décodeur.

En cas de retour du Décodeur et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, France Télécom conservera le dépôt de garantie versé pour le Décodeur. Dans le cas de la Livebox et de l'Enregistreur, les frais de réparation facturés le sont dans la limite du montant forfaitaire de cent euros (100 €) pour la Livebox et soixante euros (60 €) pour l'Enregistreur, facturés au Client en cas de non-restitution des Équipements.

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

Le remboursement du dépôt de garantie versé pour le décodeur intervient dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution du décodeur à France Télécom.

Le remboursement du dépôt de garantie se fera soit par chèque, soit par versement des sommes sur le compte bancaire du Client.

## ARTICLE 9. INCOMPATIBILITÉS

### 9.1 Généralités

Le Client est informé par les présentes des incompatibilités entre les différents services listés ci-dessous.

Le client sera informé des incompatibilités de son offre avec tout autre service et/ou option en se référant aux conditions contractuelles régissant ces différents services et/ou options.

### 9.2 TV numérique

La TV numérique peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec certaines configurations des équipements du Client.

La TV numérique est actuellement incompatible avec certains services et options.

Par ailleurs, la TV numérique peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax...), applications ou autres logiciels, avec des services de France Télécom, et certains Services d'accès à Internet.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer de la TV numérique.

## ARTICLE 10. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

France Télécom s'engage à rétablir le service interrompu dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client par son service client.

Le dépassement du délai de rétablissement de douze (12) jours ouvrables ouvre droit au client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif.

Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

## ARTICLE 11. DURÉE

Les Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée, avec une période initiale d'abonnement de douze (12) mois commençant à courir à compter de la souscription par le Client.

## ARTICLE 12. RÉSILIATIONS

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

### 12.1 Suspension à l'initiative de France Télécom

France Télécom se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes de suspendre le Service, le cas échéant sans préavis ni indemnité, compte tenu de la gravité des faits, si le Client manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat, et notamment dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de France Télécom nécessaires à la fourniture du Service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas les extraits de la Netiquette ; ou fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par France Télécom.

France Télécom se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, après mise en demeure adressée au Client, restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours sans indemnité et pour les cas suivants :

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

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

Dans le cas où France Télécom est informée (notamment par retour de tout type de courrier, facture) que le Client n'habite pas à l'adresse qu'il a indiquée, France Télécom envoie au Client un courrier électronique lui demandant de mettre à jour ses coordonnées dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la date d'envoi dudit courrier. À défaut, France Télécom se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat après mise en demeure par courrier électronique restée infructueuse pendant un délai de cinq (5) jours et procède à la fermeture de son compte.

### 12.2 Résiliation à l'initiative de France Télécom

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

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

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

### 12.3 Résiliation à l'initiative du Client

12.3.1 Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Client de France Télécom selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles en ligne à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1707.php> ou fournies en points de vente.

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à France Télécom par courrier postal adressé au Service Client.

La résiliation sera effective sous dix (10) jours à compter de la réception par France Télécom du courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à France Télécom dudit courrier par les services postaux.

La résiliation du contrat peut résulter également d'une demande de portabilité effectuée par le client auprès d'un nouvel opérateur conformément aux dispositions prévues à l'article 3 de l'annexe 1 des présentes.

Dans le cas de résiliation anticipée du Service pendant la période initiale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues sur le Service objet de la résiliation, excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime.

#### 12.3.2 Résiliation pour motif légitime

Le Client peut mettre fin au Contrat pendant la période initiale d'engagement pour motif légitime figurant dans la liste non limitative ci-dessous :

- en cas de licenciement pour le Client **en contrat de travail à durée indéterminée, victime d'un licenciement** ;
- en cas de surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- en cas de déménagement en France métropolitaine pour le client déménageant de la résidence principale dans une zone en France métropolitaine où le service d'Orange est inaccessible depuis son nouveau domicile et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement ;
- en cas de déménagement à l'étranger pour le client amené à déménager, pour une longue durée, hors du territoire métropolitain ;
- en cas de maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service ;
- en cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois ;
- en cas de décès du Client. Cette disposition est élargie aux contrats souscrits par le Client pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède ;
- en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Orange France avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes.

La résiliation du contrat d'abonnement prend effet au plus tard dix (10) jours après la date de réception des pièces justificatives. Le déménagement du Client au sein de la Zone de couverture du Service est sans effet sur la période initiale d'abonnement, laquelle n'est pas prolongée automatiquement de ce fait.

## ARTICLE 13. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

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

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

- les éventuels frais de mise en service et d'installation pour le Service concerné disponibles à l'adresse suivante : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf> ;
- la mensualité comprend la fourniture des différents services composant l'Offre, chaque service étant facturé au taux de TVA en vigueur qui lui est propre. L'information relative au montant de la mensualité est disponible à l'adresse suivante : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf>. Ladite mensualité est due terme à échoir ;
- dans le cadre du Service de Téléphone par Internet, les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 087B à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international sont passées en dehors des numéros illimités. Les tarifs applicables sont disponibles à l'adresse suivante : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf>. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués auprès de France Télécom. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par France Télécom, et paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus ». Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD ;
- Pour les abonnés aux Offres Livebox zen et Let's go et Livebox star et Let's go, la mensualité comprend la fourniture des différents services composant l'Offre, chaque service étant facturé au taux de TVA en vigueur qui lui est propre. L'information relative au montant de la mensualité pour les offres Livebox zen et Let's go et Livebox star et Let's go est disponible à l'adresse suivante : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf>. Ladite mensualité est due terme à échoir ;
- Pour les abonnés aux Offres Livebox zen et Let's go et Livebox star et Let's go incluant le Forfait Let's go 100 Mo ajustable défini à l'article 6.3.1 ci-dessus, la facture mensuelle fait apparaître le montant des communications hors forfait, c'est-à-dire le montant des connexions réalisées au-delà des 100 Mo inclus dans le forfait, soit le nombre de paliers de 100 Mo supplémentaires réalisés multiplié par le tarif forfaitaire applicable à chaque palier, et les éventuels frais liés aux communications data passées dans le cadre du Roaming international et DOM.

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

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou, lorsque, entre deux périodes de facturation, cela atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations en dépassement ou effectuées sur les six dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de six mois d'ancienneté, lorsque le montant des consommations est en dépassement ou excède cent (100 €) TTC. France Télécom pourra procéder à la suspension du Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Client et à l'adresse suivante : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf>.

En cas de résiliation du présent contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, France Télécom remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur consommation ci-dessus dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48 €) (montant non assujéti à la T.V.A.) à titre de pénalités.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, France Télécom facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2666.pdf> ou fournie en points de vente sous la rubrique « duplicata de factures ».

France Télécom édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer, la date d'échéance du paiement.

Le décompte des sommes à payer effectué par France Télécom fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

En application du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an.

## ARTICLE 14. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il est responsable de l'usage qui en est fait sauf cas avéré de fraude.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement France Télécom par tout moyen. France Télécom procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dégagee à l'égard de France Télécom dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone, dès l'information faite par le Client de la perte ou du vol de ses Identifiants et, après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier.

Ainsi, aucune suspension de Service ne sera subie par le Client ; la facturation ne sera, par conséquent, pas suspendue non plus.

Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

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

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

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

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

## ARTICLE 15. RESPONSABILITÉS

### 15.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée dans les cas suivants :

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

France Télécom n'est pas responsable, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, des services et des contenus fournis par des tiers, y compris la VoD ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité de France Télécom ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

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

### 15.2 Responsabilité du Client

Afin de vérifier les déclarations sur l'identité du Client lors de sa souscription, ce dernier s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement à la demande de France Télécom, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale) en fournissant une copie d'une pièce d'identité en cours de validité, un justificatif de domicile à son nom datant de moins de 3 mois, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives, une attestation bancaire au nom du titulaire du compte bancaire, ou un relevé d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire du compte bancaire.

À défaut de réception des pièces justificatives demandées dans un délai de 5 (cinq) jours, France Télécom se réserve le droit de suspendre le Contrat, conformément à l'article 12.1.

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à France Télécom. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

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

Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client.

Le Client doit respecter les modalités décrites dans le guide d'installation de la Livebox.

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

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à France Télécom ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

## ARTICLE 16. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

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

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

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

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

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

**16.3** En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-6 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle. Le Client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants-droits dans le cadre de ce délit.

## ARTICLE 17. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

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

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculer 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 France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

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

Par ailleurs, France Télécom s'engage à mettre à disposition du Client une capacité de débit minimum sur le mois calendaire. La capacité de débit minimum descendant est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalant à 608 Kilobits selon la norme ATM. Le Client prend note que le débit minimum disponible sur son modem est un débit descendant dépendant de la configuration de ses propres équipements et ne relève pas de la responsabilité de France Télécom et que seule la mesure du débit indiquée sur la page information système du modem pourra être utilisée par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements de France Télécom.

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

Dans l'hypothèse où sur le mois calendaire écoulé, le Client n'a pu bénéficier de la capacité de débit minimum auquel sa ligne téléphonique est éligible lors de sa souscription, France Télécom s'engage, sur la base d'un diagnostic établi avec le Client s'il s'avère que la situation et/ou l'environnement du client ne lui permet plus de bénéficier de la capacité de débit minimum garantie, à facturer au Client le prix correspondant au débit de l'offre dont il pourra dès lors bénéficier et lui mettre à disposition la capacité de débit minimum correspondante.

La capacité de débit minimum et le taux de disponibilité sont mesurés et garantis sur la ligne de cuivre du Client entre le modem et le 1<sup>er</sup> équipement du réseau de France Télécom, dénommé DSLAM.

Le Client doit signaler aux Services Clients de France Télécom le non-respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article, dans un délai de trois (3) jours ouvrables, à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements de France Télécom. Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service de France Télécom pourront ouvrir droit à indemnisation.

## ARTICLE 18. CAS DE FORCE MAJEURE

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

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

## ARTICLE 19. VENTE À DISTANCE

En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service Assistance Commerciale d'Internet Orange, dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre sous réserve, en cas de livraison d'un terminal, que ce dernier soit retourné à l'expéditeur. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Les éventuels Équipements doivent être retournés à l'adresse suivante :

**KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT  
Service retour  
Distripôle zone d'activité Paris sud  
Secteur 3 Bat A  
77127 LIEUSAIN**

Les frais de retour éventuellement nécessaires pour retourner les équipements sont à la charge du Client.

Conformément à l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le Service via son abonnement avant la fin du délai de sept (7) jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation excepté le seul cas du Client qui a souscrit à une offre Livebox en complément d'un abonnement au service téléphonique et qui, lors de l'attente d'une connexion ADSL, se connecte en mode RTC de type paiement à la minute de communication auprès de l'opérateur téléphonique avec lequel le Client a souscrit un abonnement téléphonique utilisant les fréquences basses de la ligne (ou « bas débit »).

## ARTICLE 20. VENTE À DOMICILE

En application de l'article L121-25 du code de la consommation (l'intégralité dudit article est indiquée dans le formulaire d'abonnement vente à domicile), le client ayant souscrit à domicile a la faculté d'exercer son droit de renonciation par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la commande à l'adresse suivante :

**France Télécom BO Distributeurs - vente à domicile  
42, avenue Henri Barbusse  
69100 VILLEURBANNE.**

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

## ARTICLE 21. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par France Télécom sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à :

**Orange Service Clients**  
**Gestion des données personnelles**  
**33734 Bordeaux cedex 9**

accompagné d'une photocopie de pièce d'identité. Toutefois, ce droit ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service et à son Abonnement.

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

France Télécom se réserve également le droit :

1. d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par France Télécom.
2. de communiquer ces données aux sociétés du groupe France Télécom dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique ou de produits du groupe.

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

Le Client autorise France Télécom à utiliser les données relatives à son trafic afin de pouvoir lui proposer les produits ou services de France Télécom pouvant répondre à ses besoins, et ce pendant une durée de douze (12) mois à compter de leur émission (date de passation de la communication).

À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

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

**Orange Service Clients**  
**Gestion des données personnelles**  
**33734 Bordeaux cedex 9**

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à France Télécom, pourront être transmises à des partenaires commerciaux.

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

Enfin, et dans le cadre des obligations légales en la matière, France Télécom peut être amenée à communiquer les informations relatives aux Clients ainsi que le contenu de leur courrier électronique à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

## ARTICLE 22. MODIFICATIONS

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

## ARTICLE 23. SERVICE CLIENT COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

L'adresse du Service Client Internet Orange est la suivante :

**Orange Service Client Internet Orange**  
**TSA 10018**  
**59878 LILLE CEDEX 9**

France Télécom met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr> directement à partir du micro-ordinateur du Client.
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 39 00, au prix d'une communication locale\* hors forfait depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par Internet Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs. Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec votre conseiller depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par Internet Orange.

\* Le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique France Télécom ou par le Service de Téléphone par Internet Orange en métropole est de 0,078 € par appel, puis 0,028 € par minute du lundi au vendredi de 8 h à 19 h hors jours fériés, et de 0,078 € par appel, puis 0,014 € par minute le reste du temps. Si l'appel est passé hors métropole, veuillez consulter les tarifs détaillés à l'adresse Internet : <http://www.francetelecom.fr>.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf (9) ou dix (10) chiffres qui correspond au « numéro client » sur les factures) fourni à la souscription par France Télécom.

## ARTICLE 24. DISPOSITIONS DIVERSES

Le Client s'engage à informer France Télécom de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse et de ses références bancaires pour un Client abonné. Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

## ARTICLE 25. CONVENTION DE PREUVE

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

## ARTICLE 26. RÈGLEMENT DES LITIGES

### 26.1 Règlement amiable

En cas de litige, le Client est invité à contacter son assistance téléphonique et/ou à adresser un courrier à l'adresse suivante :

**Orange Service Client Internet Orange**  
**TSA 10018**  
**59878 LILLE CEDEX 9**

Si la réponse ne le satisfait pas, le Client peut saisir le Service National Consommateurs de France Télécom à l'adresse suivante :

**Service National Consommateur**  
**Orange Internet**  
**33734 BORDEAUX CEDEX 9**

France Télécom s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Après épuisement des recours amiables internes à France Télécom, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques soit en ligne sur son site [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr), soit par lettre simple à l'adresse suivante :

**Médiateur des communications électroniques**  
**BP 999**  
**75829 Paris CEDEX 17**

ou le cas échéant la juridiction compétente. France Télécom et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

### 26.2 Litige - Compétence juridictionnelle

Le présent contrat est régi par la loi française. Lorsque l'abonné a la qualité de commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend au Tribunal de Commerce de Paris.

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

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe. Elles complètent les conditions générales d'abonnement aux offres France Télécom quand elles ne les remplacent pas.

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Numéro fixe* : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- *Opérateur donneur* : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.
- *Opérateur receveur* : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.
- *Portabilité ou conservation d'un numéro fixe* : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur fixe.
- *Portabilité entrante* : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement France Télécom, permet au client d'un autre opérateur fixe de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur fixe France Télécom. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à France Télécom du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe et des obligations y afférentes.
- *Portabilité sortante* : droit qui permet au Client d'une offre France Télécom de transférer l'usage du numéro de fixe affecté par France Télécom en cas de souscription d'une offre d'accès fixe auprès d'un autre opérateur fixe. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur fixe du contrat liant France Télécom au Client et des obligations y afférentes.
- « *Portage du numéro* » : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- « *Portage* » dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe à l'un de ses clients vers l'opérateur France Télécom.
- « *Portage* » dans le cadre d'une portabilité sortante : opération de transfert du numéro fixe affecté par France Télécom vers un autre opérateur fixe.

## ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

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

### 2.1 Mandat donné à France Télécom

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès de France Télécom, le Client donne mandat à France Télécom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Dans ce cadre, l'opérateur France Télécom informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4 du présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'empêche pas le transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur.

### 2.2 Motifs d'inéligibilité

#### 2.2.1 France Télécom pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants

- incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe, objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci.
- demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques.

#### 2.2.2 L'opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de portage présentée par France Télécom au nom de l'abonné fixe dans les cas suivants

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

En cas de refus par l'opérateur donneur d'une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique à France Télécom sur quel motif il fonde son refus.

### 2.3 Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du contrat d'abonnement à une offre d'accès fixe de France Télécom.

Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à l'opérateur France Télécom son numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le numéro fixe.

L'opérateur France Télécom vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.

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

La souscription de l'offre France Télécom comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire France Télécom.

### 2.4 Date de portage

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par France Télécom des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité.

Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à une offre France Télécom par vente à distance, soit en ligne sur le WEB, soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

France Télécom informera le Client sur le résultat de sa demande de portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 susvisé.

Le client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur fixe ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

### 2.5 Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service clients de France Télécom au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage.

Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 2.4 des présentes Conditions spécifiques, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

### 2.6 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de France Télécom

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à France Télécom qui demeure seule compétente pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

France Télécom accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service clients de France Télécom au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de portage effectif.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès de France Télécom.

Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de France Télécom au titre du contrat d'abonnement de France Télécom qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, France Télécom met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro fixe et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions générales de vente de l'opérateur donneur.

## ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

### 3.1 Conditions de la portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par l'opérateur receveur à France Télécom est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro fixe, objet de la demande ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez France Télécom ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, ne doit pas faire déjà l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, France Télécom donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera l'abonné de l'acceptation de sa demande de portabilité.

Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur France Télécom est de facto annulée.

### 3.2 Demande de portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro fixe affecté par France Télécom vers un autre opérateur fixe doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès de France Télécom l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du contrat que le Client a souscrit auprès de France Télécom en ce qui concerne le numéro porté.

Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro fixe, objet de la demande.

### 3.3 Date de portage

Le Client a la faculté de demander auprès de l'opérateur receveur la portabilité de son numéro fixe. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires...

Ce délai court à compter de l'obtention par l'opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé par l'opérateur receveur du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité. Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à l'offre de l'opérateur receveur par vente à distance, soit en ligne sur le WEB soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours calendaires ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

Le client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre desdits contrats.

### 3.4 Conséquences du portage

La demande de portabilité transmise par l'opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat d'abonnement liant le Client à France Télécom.

La résiliation du contrat du Client auprès de France Télécom prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 3.3 des présentes Conditions spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à France Télécom, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'empêche pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de France Télécom.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à France Télécom ne soient pas résiliées à la date de portage fixée au titre de la demande de portabilité visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

### 3.5 Changement d'offre

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre France Télécom concernant le numéro fixe, objet de la portabilité.

Suite à une demande de portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro fixe, objet de la portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

### 3.6 Informations relatives à la portabilité

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

### 3.7 Responsabilité de France Télécom

France Télécom demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur receveur subordonne le portage du numéro fixe affecté par France Télécom au Client.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

## ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

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

## ANNEXE 2 - Conditions Générales d'Utilisation wifi partagé

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Quelques définitions pour faciliter la lecture des présentes :

- *Le Client* : désigne le titulaire du contrat d'abonnement à une offre Haut Débit Orange, équipé d'une Livebox compatible avec la Fonctionnalité.
- *L'Hôte* : désigne le Client titulaire de l'accès Haut Débit à son domicile dans le cadre de son offre Orange et ayant activé le mode « wifi partagé » de sa Livebox. Sa Livebox étant en partie un hotspot Orange, d'autres Utilisateurs en nomadisme peuvent se connecter au réseau wifi public d'Orange à travers son accès.
- *Le « wifi partagé » ou la Fonctionnalité* : service qui permet à un Client utilisant un appareil compatible Wi-Fi de se connecter à Internet via tous les hotspots du wifi public d'Orange.
- *Un hotspot* : un hotspot est un lieu couvert par un réseau Wi-Fi destiné à des visiteurs. Il permet à tout utilisateur de se connecter facilement à Internet en s'identifiant depuis un appareil compatible Wi-Fi (pc portable, tablette, Téléphone mobile, console de jeu,...).
- *Le wifi privé d'Orange* : désigne le réseau personnel à domicile du client, émis par les Livebox Orange. Parmi la liste des réseaux Wi-Fi visibles dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau (par exemple : livebox-1234) et par un cadenas fermé (protection par clé). Ce réseau est totalement dissocié du réseau wifi public d'Orange et nécessite une authentification obligatoire de l'équipement (clé de sécurité).
- *Le wifi public d'Orange* : désigne le réseau formé par l'ensemble des hotspots Orange. Parmi la liste des réseaux Wi-Fi visible dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau « orange ». Il est accessible à tout utilisateur depuis n'importe quel appareil compatible Wi-Fi (ordinateur, tablette, téléphone mobile ...), depuis son domicile, son lieu de travail, ou bien en nomadisme (lieu de vacances, chez des amis,...). Ce réseau est totalement dissocié du réseau wifi privé d'Orange et nécessite une authentification de l'utilisateur.

Le réseau wifi public d'Orange est constitué :

- des zones couvertes par les Livebox Orange dont le Client propriétaire a activé le mode « wifi partagé » pour la Livebox et/ou le mode « wifi accès visiteur » pour la Livebox Pro.
- des établissements publics accueillant des visiteurs avec lesquels France Télécom a signé des partenariats ([http://www.orange-wifi.com/fr/partenaires\\_wifi.htm](http://www.orange-wifi.com/fr/partenaires_wifi.htm)).
- *L'Utilisateur* : désigne une personne bénéficiant de l'accès au réseau wifi public d'Orange en nomadisme.

### ARTICLE 2. OBJET

Le « wifi partagé », ci après la Fonctionnalité, est proposé par France Télécom au Client éligible et n'apparaît pas sur sa facture. Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles France Télécom propose la Fonctionnalité à ses Clients.

### ARTICLE 3. DESCRIPTION DE LA FONCTIONNALITÉ

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

En activant la Fonctionnalité, la connexion au wifi public d'Orange est autorisée pour chacun des comptes utilisateurs liés à l'abonnement du Client, sous réserve d'une seule connexion à la fois.

L'Utilisateur s'authentifie sur le réseau wifi public d'Orange à l'aide de ses paramètres habituels de connexion de messagerie (e-mail Orange et mot de passe).

En contrepartie, la Livebox du Client devient pour partie un hotspot Orange. Elle permet alors à d'autres utilisateurs d'accéder au réseau wifi public d'Orange, tout en continuant à offrir au Client les mêmes fonctionnalités qu'auparavant.

### ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCÈS À LA FONCTIONNALITÉ

La Fonctionnalité est disponible pour les Clients, domiciliés en France Métropolitaine et disposant d'une Livebox de nouvelle génération « Livebox 2 ».

Afin de connaître son modèle de Livebox, le Client peut consulter le lien <http://assistance.orange.fr/livebox-tous-les-modeles-524.php#1>.

Si le Client est équipé d'une Livebox plus ancienne, il doit au préalable échanger sa Livebox.

Les informations d'échanges de Livebox sont disponibles sur le lien <http://assistance.orange.fr/echanger-votre-livebox-812.php>.

## ARTICLE 5. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA FONCTIONNALITÉ

### 5.1 État Initial

Dès la première installation, la Livebox du client sera automatiquement un hotspot Orange. Sans action de la part du client, sa Livebox continuera de faire partie du réseau public wifi d'Orange.

### 5.2 Activation de la Fonctionnalité et du hotspot Orange sur la Livebox

Afin de pouvoir bénéficier de La Fonctionnalité, le Client doit nécessairement l'activer depuis la rubrique Espace client > Mon compte internet > Mes services, sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) et accepter les présentes « conditions générales d'utilisation ».

L'activation de la Fonctionnalité est possible seulement à partir de la connexion Internet du Client à son domicile.

Par cette activation, le Client accepte que sa Livebox soit en partie un hotspot Orange permettant à d'autres utilisateurs d'accéder au wifi public d'Orange. Ceux-ci peuvent se connecter à Internet via le réseau wifi public d'Orange proposé par la Livebox du Client, après authentification.

L'activation de la Fonctionnalité n'a pas d'incidence sur le wifi privé.

Pour l'activation effective du service, le Client devra éteindre puis rallumer sa Livebox. L'activation de la Fonctionnalité demande un délai de quelques minutes en moyenne et au maximum 24 heures.

Le Client peut à tout moment consulter le statut de la Fonctionnalité depuis la rubrique Espace client > Mon compte internet > Mes services, sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

### 5.3 Désactivation de la Fonctionnalité et du hotspot Orange sur la Livebox

Le Client peut à tout moment désactiver la Fonctionnalité et par conséquent le hotspot Orange sur sa Livebox. En désactivant la Fonctionnalité, la Livebox du Client ne fera plus partie du réseau public wifi d'Orange et le Client ne bénéficiera plus de l'accès au wifi public d'Orange en nomadisme.

La désactivation de la Fonctionnalité est possible seulement à partir de la connexion Internet du Client à son domicile et depuis la rubrique Espace client > Mon compte internet > Mes services, sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

La désactivation de la Fonctionnalité n'a pas d'incidence sur le wifi privé.

Pour la désactivation effective du service, le Client devra éteindre puis rallumer sa Livebox. La désactivation de la Fonctionnalité demande un délai de quelques minutes en moyenne et au maximum 24 heures.

Le Client peut à tout moment consulter le statut de la Fonctionnalité depuis la rubrique Espace client > Mon compte internet > Mes services, sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

### 5.4 Utilisation de la Fonctionnalité

Afin d'utiliser la Fonctionnalité, c'est-à-dire se connecter à Internet via le réseau wifi public d'Orange en nomadisme en utilisant n'importe quel appareil compatible Wi-Fi (ordinateur, tablette, téléphone mobile ...), l'Utilisateur doit :

- activer le Wi-Fi de son appareil,
- sélectionner le nom du réseau Wi-Fi « orange » parmi la liste des réseaux Wi-Fi à portée. Cette liste est visible dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé,
- lancer le navigateur Internet. La page d'accueil wifi d'Orange s'affichera automatiquement,
- saisir ses Codes d'accès à la Fonctionnalité, c'est-à-dire son adresse de messagerie Orange et le mot de passe associé (exemple : prénom.nom@orange.fr), dans la zone de connexion au réseau wifi d'Orange,
- Une fois l'Utilisateur authentifié, la page du portail Orange s'affiche sur le navigateur.

### 5.5 Restrictions

Grâce à la Fonctionnalité, le client bénéficie d'une connexion Internet en nomadisme. Cependant l'utilisation des logiciels Peer-to-Peer et les protocoles de téléphonie sur IP ne sont pas autorisés sur le réseau wifi public d'Orange.

### 5.6 Filtre parental

5.6.1 S'il est installé sur un ordinateur, le filtre parental sera actif dans le cadre d'une utilisation de la Fonctionnalité en nomadisme.

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

## ARTICLE 6. UTILISATION DES CODES D'ACCÈS À LA FONCTIONNALITÉ

Les Codes d'accès permettant à l'Utilisateur de s'identifier et de se connecter à La Fonctionnalité sont identiques à ceux fournis dans le cadre de l'offre Haut Débit du Client. Ils sont personnels et confidentiels.

Grâce à son offre Haut Débit, le Client peut créer jusqu'à dix adresses de messagerie Orange utilisables pour s'authentifier. En revanche, une seule connexion est autorisée à la fois pour l'ensemble de ces comptes.

L'Utilisateur s'engage à conserver les Codes d'accès secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Par l'utilisation de ces Codes d'accès, l'Utilisateur dispose d'un accès personnalisé et exclusif à La Fonctionnalité. Il s'interdit donc de le céder à des tiers.

Tout accès à La Fonctionnalité résultant de l'utilisation des Codes d'accès de l'Utilisateur est fait sous l'entière responsabilité de ce dernier, France Télécom déclinant toute responsabilité de ce chef. En cas de perte ou de vol de ces Codes d'accès, l'utilisateur doit en informer France Télécom, et ceci dans les meilleurs délais afin que France Télécom puisse les annuler.

## ARTICLE 7. COOKIES

Il peut arriver que certains fichiers, appelés "cookies", soient enregistrés sur l'ordinateur de l'Utilisateur lorsque ce dernier utilise la Fonctionnalité en nomadisme. Ces fichiers facilitent la navigation pour l'Utilisateur et permettent à France Télécom d'offrir une meilleure qualité de service. En effet, les cookies mémorisent les données de l'Utilisateur pour que ce dernier n'ait pas à les saisir à nouveau lors de ses visites ultérieures.

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

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

## ARTICLE 8. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

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

Les communications effectuées grâce à la Fonctionnalité présentent en principe le même niveau de sécurité que les communications Internet Standard.

France Télécom ne répond pas du fonctionnement de logiciels tiers de sécurité, que l'Utilisateur pourrait installer de lui-même pour augmenter son niveau de sécurité sur ses équipements.

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

L'Utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature (code de carte de crédit, etc.) qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet doivent faire l'objet d'une vigilance particulière.

L'Utilisateur ne doit donc pas transmettre via le réseau Internet des messages dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière infaillible.

**8.2** La Fonctionnalité n'a aucun impact sur le réseau privé du Client à domicile, quelle que ce soit le mode de rattachement à ce réseau : Ethernet, USB ou Wi-Fi. En particulier le réseau wifi privé est totalement séparé du réseau wifi public d'Orange et continue à être protégé par une clé de sécurité (WPA, WEP).

Ce mécanisme assure la séparation totale des usages effectués par l'Hôte et ceux des autres Utilisateurs se connectant au wifi public d'Orange via son accès.

## ARTICLE 9. QUALITÉ DE SERVICE

### 9.1 Qualité de service de l'accès Internet à domicile

En cas d'absence d'autres Utilisateurs en nomadisme se connectant au wifi public d'Orange à partir de l'accès de l'Hôte, l'Hôte dispose de la totalité de sa bande passante.

En cas de présence d'autres Utilisateurs en nomadisme, France Télécom met en œuvre un mécanisme de priorisation du trafic de l'Hôte et de limitation de la bande passante mise à disposition des autres Utilisateurs :

- Un nombre limité d'utilisateurs peut se connecter simultanément au réseau wifi public d'Orange à partir de l'accès du Client.
- Les services TV d'Orange et Téléphonie sur ADSL de l'Hôte sont systématiquement prioritaires sur le trafic Internet, la bande passante mise à disposition des utilisateurs étant limitée.
- En cas de trafic simultané Hôte et Utilisateurs sur Internet, l'Hôte dispose de l'essentiel de la bande passante dans le sens remontant, de l'ordre de 95%.

Il peut arriver dans certains cas, qu'une forte utilisation de la part des autres utilisateurs, se connectant au wifi public d'Orange à partir de l'accès de l'Hôte, puisse entraîner une baisse de débit de l'Hôte. Ces cas correspondant le plus souvent à des Utilisateurs à fort trafic Internet se trouvant à proximité de la Livebox à l'intérieur du domicile de l'Hôte. Dans ces cas là, par dérogation aux dispositions de l'article 17 des Conditions Générales d'Abonnement, France Télécom n'est pas en mesure de garantir à l'Hôte la capacité de débit minimum de 512 kbit/s.

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

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

## ARTICLE 10. PUBLICATION DE DONNÉES DE LOCALISATION DANS LES ANNUAIRES ET LES APPLICATIONS DE CARTOGRAPHIE

Le Client qui active la fonctionnalité autorise France Télécom à faire figurer la localisation (numéro, rue et code postal) de sa Livebox sur les applications de cartographie éditées par France Télécom et mise à disposition de l'ensemble des Clients bénéficiant de la Fonctionnalité, ainsi que dans les annuaires des partenaires de France Télécom.

Le Client dispose d'un droit d'opposition à l'utilisation des données de localisation de sa Livebox sur le lien suivant <http://formulaire.services.orange.fr/145/index.html>. Dans la mesure où les applications de cartographies sont réactualisées une fois par mois, cette demande pourra prendre effet sous un délai maximum de 30 jours.

## ARTICLE 11. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DE L'UTILISATEUR

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

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

## ARTICLE 12. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DE FRANCE TÉLÉCOM

12.1 France Télécom met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès à La Fonctionnalité. La responsabilité de France Télécom ne peut pas être engagée :

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

## ARTICLE 13. SUSPENSIONS

### 13.1 Par le Client

Le Client pourra à tout moment désactiver la Fonctionnalité depuis la rubrique Espace client > Mon compte internet > Mes services, sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr). La désactivation entraîne la coupure de la Fonctionnalité. L'Utilisateur ne pourra plus se connecter à Internet en nomadisme depuis les zones couvertes par le wifi public d'Orange et sa Livebox ne fera plus partie de ce réseau de hotspots.

Le Client pourra à tout moment activer de nouveau la Fonctionnalité.

L'activation ou la désactivation de la Fonctionnalité demandent un délai de quelques minutes en moyenne et au maximum 24 heures.

La consultation du statut de la Fonctionnalité est possible depuis la rubrique Espace client > Mon compte internet > Mes services, sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

### 13.2 A l'initiative de France Télécom

#### 13.2.1 Suspension

Compte tenu de la gravité des faits ci-après visés, France Télécom se réserve le droit de suspendre de plein droit la Fonctionnalité du Client, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte d'un Utilisateur rattaché au Client,
- un piratage ou une tentative de piratage des équipements du réseau de France Télécom nécessaires à la fourniture de La Fonctionnalité a pour cause ou origine la connexion avec le poste de l'Utilisateur rattaché au Client,
- les utilisateurs d'Internet signalent qu'un Utilisateur rattaché au Client ne respecte pas la Netiquette ; ou fait un usage de La Fonctionnalité d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par France Télécom.

L'autorité compétente demande à France Télécom de suspendre l'abonnement Internet d'un Client dans les conditions de la Loi dite « Hadopi » du 12 juin 2009 et conformément aux dispositions de l'article des Conditions Générales d'Abonnement. De même, France Télécom se réserve le droit de suspendre La Fonctionnalité, sans indemnité dans les cas suivants :

- l'adresse d'un Utilisateur rattaché au Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective,
- commercialisation de la Fonctionnalité sous quelque forme que ce soit par un Utilisateur rattaché au Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive de la Fonctionnalité notamment en cas d'utilisation de La Fonctionnalité par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable de France Télécom.

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

### 13.2.2 Résiliation

Une fois La Fonctionnalité suspendue, le présent Contrat sera résilié de plein droit sans ouvrir droit à indemnité après une mise en demeure adressée par France Télécom au Client par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet à l'issue d'un délai de deux (2) jours à compter de sa réception.

## ARTICLE 14. DATE DE CONCLUSION/PRISE D'EFFET/DURÉE DU CONTRAT

Les présentes sont conclues au jour de l'acceptation et l'activation de la Fonctionnalité par le Client, sont valables tant que le client n'a pas désactivé La Fonctionnalité ou que cette dernière n'est pas suspendue.

Il est expressément convenu que la résiliation ou la fin du contrat d'abonnement de l'Utilisateur à son accès Internet Haut Débit, et ce pour quelque cause que ce soit, rendra caduques les présentes.

France Télécom se réserve le droit de stopper la mise en œuvre de La Fonctionnalité, dans ce cas le Client en sera informé moyennant un préavis d'au moins un mois.

## ANNEXE 3 - Fiche tarifaire du téléphone par internet

### Appels vers les numéros de téléphone fixe

Destinations d'appel	CMR <sup>(1)</sup>	Prix/mn <sup>(2)</sup>
<b>vers les n° fixes en France métropolitaine</b>		
n° fixes et n°IP	<b>inclus</b>	
<b>vers les services de votre téléphone par internet</b>		
888 messagerie vocale (durée d'appel limitée à 30 mn)	<b>inclus</b>	
800 portail vocal de paramétrage des services		
831 secret d'appel		
31 31 rappel du dernier appelant		
<b>vers les services clients Orange internet</b>		
39 00 service clients Temps d'attente gratuit	<b>0,078 €</b>	<b>HP : 0,028 €<sup>(3)</sup></b>
0 810 373 000 suivi conso Internet Clé 3G+		<b>HC : 0,014 €<sup>(3)</sup></b>
<b>vers les n° spéciaux</b>		
Pour connaître la liste et les tarifs des n° spéciaux accessibles, consulter la rubrique "appel vers les services spéciaux" sur votre site assistance.orange.fr		
<b>vers les n° fixes dans les DOM/TOM</b>		
Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, Saint-Barthélémy, Saint-Martin	<b>inclus</b>	
Mayotte, St-Pierre-et-Miquelon	<b>0,11 €</b>	
Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française et Wallis et Futuna		
<b>vers les n° fixes à l'international</b>		
<b>Europe Proche / Amérique du Nord (hors Hawaii et Alaska)</b>		
Açores, Aland (îles), Allemagne, Andorre, Angleterre, Autriche, Baléares (îles), Belgique, Canada, Canaries, Chypre, Crète, Danemark, Ecosse, Espagne, Etats Unis (hors Hawaii et Alaska), Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Italie, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pays de Galles, Portugal, Sardaigne, Sicile, Suède, Suisse, Vatican. Les n° premium UK commençant par 44870 et 44871 sont exclus.	<b>inclus</b>	
N° premium UK commençant par 44870 et 44871	<b>0,12 €</b>	<b>HP : 0,320 €<sup>(4)</sup></b> <b>HC : 0,230 €<sup>(4)</sup></b>
<b>Maghreb</b>		
Maroc (sauf n° commençant par 212526, 212527, 212533, 212534, 212546 en tarif mobile)	<b>inclus</b>	
Algérie, Tunisie	<b>0,11 €</b>	<b>0,280 €</b>
<b>Reste Europe / Amérique du Nord</b>		
Alaska, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Gibraltar, Hawaii (îles), Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Pologne, République Tchèque, Roumanie, San Marin, Slovaquie, Slovaquie, Turquie	<b>inclus</b>	
Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Féroé (îles), Groenland, Moldavie, Monténégro, Serbie, Ukraine	<b>0,11 €</b>	<b>0,280 €</b>
<b>Afrique et Océanie</b>		
Afrique du Sud ( indép. )	<b>inclus</b>	
Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafricaine ( indép. ), Comores, Congo, Congo ( indép. dém. ), Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Ouganda, Polynésie Française, Rwanda, Sao Tome et Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan, St Hélène, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe	<b>0,11 €</b>	<b>0,620 €</b>
<b>Amérique Centrale</b>		
Bahamas, Bermudes (îles), Dominicaine ( indép. ), Vierges Américaines (îles), Mexique, Panama, Porto Rico	<b>inclus</b>	
Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Barbade, Belize, Bonaire, Cayman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Montserrat (île), Nicaragua, Saba, St Christophe, St Kitts et Nevis, St Marteen, St Vincent et Grenadine, Ste Lucie, St-Eustache, Trinité et Tobago, Turks et Caicos (îles), Vierges Britanniques (îles)	<b>0,11 €</b>	<b>0,690 €</b>
<b>Amérique du Sud</b>		
Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Pâques (île), Pérou, Vénézuéla	<b>inclus</b>	
Bolivie, Equateur, Guyane, Paraguay, Suriname, Uruguay	<b>0,11 €</b>	<b>0,440 €</b>
<b>Asie 1, Russie, Australie et Nouv. Zélande</b>		
Australie, Chine, Christmas (île), Corée du Sud, Hong Kong, Israël, Japon, Malaisie, Nouvelle Zélande, Russie, Singapour, Taiwan, Tasmanie, Thaïlande	<b>inclus</b>	
Azerbaïdjan, Emirats Arabes Unis, Georgie, Kirghizistan, Palestine, Philippines, Tadjikistan, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combellga, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt)	<b>0,11 €</b>	<b>0,230 €</b>
<b>Asie 2 et reste Océanie</b>		
Bahrein, Bangladesh, Brunei, Guam, Inde, Jordanie, Macao, Saipan (îles Marianne du Nord)	<b>inclus</b>	
Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bhoutan, Cambodge, Iran, Iraq, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie Nouvelle Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentale, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen	<b>0,11 €</b>	<b>0,740 €</b>

<sup>(1)</sup> CMR : coût de mise en relation TTC valable en France métropolitaine.

<sup>(2)</sup> Prix/mn : prix TTC par minute en France métropolitaine. Décompté à la seconde dès la première seconde.

<sup>(3)</sup> Heures Pleines (HP) du lundi au vendredi de 8h à 19h, Heures Creuses (HC) du lundi au vendredi de 19h à 8h ainsi que les week-end et les jours fériés. Ces tarifs sont valables depuis une ligne fixe Orange, si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.

<sup>(4)</sup> Heures Pleines (HP) du lundi au vendredi de 8h à 19h, Heures Creuses (HC) du lundi au vendredi de 19h à 8h ainsi que les week-end et les jours fériés.

## Appels vers les numéros de téléphone mobile

Destinations d'appel	CMR <sup>(1)</sup>	Prix/mn <sup>(2)</sup>
<b>vers les n° mobiles Orange, SFR, Bouygues et MVNO en France métropolitaine</b>		
Dans le cadre de l'offre Livebox star	<b>appels illimités vers les mobiles inclus dans l'offre Livebox star</b>	
Dans le cadre de l'offre Livebox zen	<b>0,22 €</b>	<b>0,160 €</b>
<b>vers les n° mobiles dans les DOM/TOM</b>		
Tous mobiles	<b>0,24 €</b>	<b>0,480 €</b>
<b>vers les n° mobiles à l'international</b>		
<b>Europe Proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)</b>		
Etats-Unis (Hors Hawaï et Alaska), Canada	<b>inclus</b>	
Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Canaries, Danemark, Espagne, Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Italie et Vatican, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse	<b>0,11 €</b>	<b>0,305 €</b>
<b>Maghreb</b>		
Algérie, Maroc, Tunisie	<b>0,11 €</b>	<b>0,359 €</b>
<b>Reste Europe / Amérique du Nord</b>		
Alaska, Hawaï (îles)	<b>inclus</b>	
Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Féroé (îles), Gibraltar, Groenland, Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Pologne, Roumanie, San Marin, Slovaquie, Slovénie, Rép. Tchèque, Turquie, Ukraine, Yougoslavie (Monténégro + Serbie)	<b>0,11 €</b>	<b>0,502 €</b>
<b>Afrique et Océanie</b>		
Afrique du Sud (rép.), Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafricaine (rép.), Comores, Congo, Congo (rép.dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Ouganda, Polynésie Française, Rwanda, Sao Tome et Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan, St Héléne, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe	<b>0,11 €</b>	<b>0,842 €</b>
<b>Amérique Centrale</b>		
Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes (îles), Bonaire, Cayman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominicaine (rép.), Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Montserrat (île), Nicaragua, Panama, Porto Rico, Saba, St Christophe, Ste Lucie, St-Eustache, St Kitts et Nevis, St Marteen, St Vincent et Grenadine, Trinité et Tobago, Turks et Caicos (îles), Vierges Américaines (îles), Vierges Britanniques (îles)	<b>0,11 €</b>	<b>0,912 €</b>
<b>Amérique du Sud</b>		
Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Guyane, Paraguay, Pérou, Suriname, Uruguay, Vénézuéla	<b>0,11 €</b>	<b>0,662 €</b>
<b>Asie 1, Russie, Australie et Nouv. Zélande</b>		
Australie, Azerbaïdjan, Chine, Corée du Sud, Emirats Arabes Unis, Georgie, Hong Kong, Israël, Japon, Kirghizistan, Malaisie, Nouvelle Zélande, Palestine, Philippines, Russie, Singapour, Tadjikistan, Taïwan, Thaïlande, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combella, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt)	<b>0,11 €</b>	<b>0,452 €</b>
<b>Asie 2 et reste Océanie</b>		
Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bahreïn, Bangladesh, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji (îles), Guam, Inde, Indonésie, Iran, Iraq, Jordanie, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Macao, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie Nouvelle Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentale, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen.	<b>0,11 €</b>	<b>0,962 €</b>

<sup>(1)</sup> CMR : coût de mise en relation TTC valable en France métropolitaine.

<sup>(2)</sup> Prix/mn : prix TTC par minute en France métropolitaine. Décompté à la seconde dès la première seconde.