Conditions Générales d'Abonnement Location Macbook + Internet Haut Débit TV incluse

Les stipulations des présentes Conditions Générales, s'appliquent aux forfaits Internet, à la TV numérique, au service de Téléphone par ADSL et au service de Visiophonie.

Les stipulations des présentes Conditions Générales s'appliquent également à la location d'un ordinateur Macbook d'Apple par France Télécom.

Ces Conditions Générales s'appliquent sous réserve d'éligibilité de la ligne téléphonique du Client aux forfaits Internet.

L'offre location Macbook d'Apple + Internet Haut Débit TV ne peut être souscrite qu'en ligne depuis le site Internet : **www.orange.fr** > Internet.

Les conditions de location du Macbook (Annexe 1), La Netiquette (Annexe 2), les Conditions Générales d'Utilisation de la Messagerie Internet Orange (Annexe 3) 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, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

ADSL : Asymetric 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, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, s'étant identifiée et inscrite à l'offre location Macbook d'Apple + Internet Haut Débit TV proposé par France Télécom.

L'inscription se fait par un enregistrement en ligne par le Client uniquement.

Décodeur : récepteur-décodeur vidéo.

Enregistrement en ligne : demande d'inscription à l'offre location Macbook d'Apple + Internet Haut Débit TV au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible via le réseau Internet. Le site Internet sur lesquel l'offre est disponible est : **www.orange.fr** > Internet.

Cette méthode d'inscription permet au Client d'obtenir les Identifiants immédiatement.

Equipement : 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 ou différents modems, le Visiophone, le Décodeur, la carte d'accès TV.

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 ainsi que le numéro d'utilisateur, le code parental pour 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 : passerelle multi-services permettant d'accéder au Service de France Télécom.

Macbook d'Apple : ordinateur Apple dont cette dernière est propriétaire, loué par France Télécom dans le cadre des présentes dont les spécifications sont les suivantes :

- Mémoire vive de 512 Mo 667 DDR2 - 2x256 Mo SO-DIMMs ; Disque dur Serial ATA de 60 Go (5400 trs/min) ; Clavier (Français) & Mac OS (Français) ; Intel Core 2 Duo à 1,83 GHz ; Lecteur Combo ; Carte AirPort Extreme et module Bluetooth intégrés ; Adaptateur secteur ; Batterie.

Offre : l'ensemble des services multimédias fournis par France Télécom ainsi que la location du Macbook d'Apple.

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.

Service : l'ensemble des services multimédias fournis par France Télécom qui comprend le Service d'accès à Internet, la TV numérique, le Service de Téléphone par ADSL ou le Service de Visiophonie.

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, de se raccorder au réseau Internet à des débits IP différents en fonction du forfait choisi par le Client lors de la souscription, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage pour ses pages personnelles hébergées par France Télécom et de services accessoires.

TV numérique : service inclus avec l'offre « location Macbook d'Apple + Internet Haut Débit TV » activable sur demande du Client, accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'un modem compatible tel que décrit à l'article « Equipements » (modem modèle ST 546 de la marque THOMSON ou Livebox), d'un Décodeur et d'une carte d'accès TV, d'accéder, dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, à des bouquets de chaînes et à des contenus Vidéo à la demande (VoD), diffusés grâce à des circuits spécifiques sur la ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL dans la Zone de couverture permettant de transporter des signaux vidéos à partir de plates-formes.

Service Additionnel : Service de Téléphone par ADSL ou Service de Visiophonie fourni par France Télécom donnant lieu à une facturation en sus des forfaits Internet.

Service de Visiophonie : Service Additionnel, accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'une Livebox, via un Visiophone compatible, de communiquer et voir ses correspondants (sous réserve que ces derniers soient équipés d'un visiophone et disposant d'une offre de visiophonie compatible). Le Service de Visiophonie fonctionne grâce à des circuits spécifiques sur la ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL dans la Zone de couverture permettant de transporter des signaux vidéos à partir de plates-formes afin :

- de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec qui France Télécom a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un Visiophone compatible connecté à une Livebox ;
- de se voir attribuer un numéro de téléphone complémentaire à celui de son abonnement au service téléphonique (notamment de type 087).

Service de Téléphone par ADSL : Service Additionnel, accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'une Livebox, via un téléphone compatible :

- de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec qui France Télécom a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un téléphone compatible connecté à une Livebox ;
- de se voir attribuer un numéro de téléphone non géographique (de type 087 ou 09).

Service Minitel : nom du service d'accès aux services Minitel mis à disposition, par France Télécom au Client, donnant lieu à facturation complémentaire selon l'utilisation du Client.

Site Orange : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : **www.orange.fr** > Internet.

Streaming : technologie permettant une diffusion continue de contenus, entre le serveur et le poste du Client, par le biais d'un réseau de diffusion quel qu'il soit. Le Client peut ainsi visualiser les vidéos sans avoir à les télécharger au préalable. Cette technologie permet aussi bien de diffuser des contenus en différé ou en direct.

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 TV, en Streaming ou en téléchargement, pour une période déterminée et à titre non définitif.

Visiophone : terminal téléphonique spécifique permettant d'utiliser le Service de Visiophonie.

Zones de couverture : zones géographiques au sein desquelles France Télécom fournit tout ou partie du Service sous réserve de compatibilités techniques.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales 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 ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

Les présentes conditions générales ont également pour objet de définir les conditions et modalités de la location du Macbook par France Télécom telles que précisées dans l'Annexe 1.

ARTICLE 3. ACCÈS AU SERVICE

Le Service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies ADSL et nécessite un Equipement spécifique compatible en fonction des différents services (forfaits Internet, TV numérique, Service de Téléphone par ADSL, Service de Visiophonie).

Pour pouvoir accéder au Service, le Client doit se situer dans la Zone de couverture telle que définie aux présentes.

La fourniture du Service et notamment des forfaits Internet, de la TV numérique et du Service de Visiophonie dépend de la Zone de couverture sur laquelle se situe le Client. 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 Orange.

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 totalement, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par France Télécom pour la fourniture du Service ;
- Disposer des Equipements nécessaires pour la fourniture du Service.

France Télécom fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service (Identifiant) à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur, identifiant et mot de passe TV numérique, code parental dans le cadre de la TV numérique.

En cas de souscription au Service de Visiophonie ou de Service de Téléphone par ADSL, France Télécom fournira au Client un numéro de téléphone (notamment de type 087) en plus du numéro attribué lors de son abonnement au service téléphonique.

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 sous réserve du versement du dépôt de garantie pour la TV numérique décrit plus précisément à l'article TV numérique.

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.

France Télécom est fondée à facturer le Service d'accès à Internet à compter de la date de mise en service.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DU SERVICE

4.1 Service d'accès à Internet

Le Service comprend a minima le Service d'accès à Internet. Le Client, s'il le souhaite, peut demander à France Télécom l'activation de la TV numérique sous réserve d'y être éligible. Cette activation ne donnera pas lieu au paiement d'un abonnement mensuel supplémentaire autre que celui prévu pour le Service d'Accès à Internet.

Le Client peut souscrire à des Services Additionnels dont les modalités et les tarifs sont définis ci-après :

- Service de Visiophonie ou
- Service de Téléphone par ADSL.

La souscription à l'offre « location Macbook + Internet 1mégamax TV » ou « location Macbook + 8 Mégamax TV» entraînent l'activation au Service d'accès à Internet. Si le Client est éligible à la TV numérique et souhaite en bénéficier, il doit demander expressément l'activation dudit service auprès de France Télécom et s'acquitter du dépôt de garantie pour le décodeur dont le montant est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php**.

Si le Client souhaite bénéficier des Services Additionnels composant le Service, il devra souscrire à chacun des services aux tarifs en vigueur disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournis en points de vente.

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet via la technologie ADSL au débit choisi par le Client sur la base des forfaits proposés par France Télécom, un service de « Courrier électronique », un service « Pages Personnelles » ainsi que l'accès à des « Services Divers ».

France Télécom propose au Client deux forfaits Internet :

- un forfait 1 MégaMax jusqu'à 1 Méga en norme IP ou
- un forfait 8 MégaMax jusqu'à 8 Méga en norme IP.

La souscription à chacun des forfaits est soumise à des conditions d'éligibilité propres.

Le Service d'accès à Internet est soumis à des règles d'usage décrites ci-dessous.

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

- que le Service d'accès à Internet, objet des présentes, représente un service de connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur de France Télécom et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que le Client pourrait consulter,

  France Télécom n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit France Télécom contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils de France Télécom. France Télécom, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. France Télécom propose à ses clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions disponibles sur l'URL suivante **http://assistance.orange.fr/755.php** et des conditions d'utilisation disponibles sur le Site Orange,
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations,
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels,
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet,

- que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, également appelé Netiquette fournie en Annexe 2 et consultable sur **http://www.afa-france.com/netiquette.html**, dont la violation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès à l'Offre, France Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait,
- qu'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 circulant sur le réseau Internet.

En particulier, 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.

Le Client peut effectuer, gracieusement, deux (2) changements de débits dans la gamme « location Macbook + Internet 1mégamax TV » sans aucun autre changement, par période de un (1) an à compter de sa date de souscription au Service d'accès à Internet. Au-delà le Client se verra appliquer les conditions tarifaires précisées à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournies en points de vente.

Toute modification du débit du Service d'accès à Internet par le Client doit être adressée par écrit au Service Client de France Télécom, avant le vingt-cinq (25) du mois pour effet le mois suivant.

En cas de changement, le Client devra s'assurer auprès de France Télécom de l'éligibilité de sa ligne téléphonique à la technologie et au débit souhaité.

En cas de réponse négative à la demande de migration d'un débit vers un autre, le Client conservera l'abonnement actif au jour de sa demande de migration.

4.1.1.1 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 à des fins personnelles.

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. Conformément à l'article "Droit d'accès et droit d'opposition au fichier informatisé" du présent contrat, le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par France Télécom.

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 mis à disposition du Client sur **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 fournies en Annexe 3 et disponibles en ligne à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php** ou fournies en points de vente. 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.

4.1.1.2 Pages Personnelles

France Télécom s'engage à mettre en oeuvre 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

en ligne sur le Site Orange à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/75.php** ou fournies en points de vente accessibles avant l'utilisation dudit service.

4.1.1.3 Services Divers

Ces services (Minitel, Paiement à l'acte et services optionnels) sont accessibles dès lors que le Client souhaite les utiliser.

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

b) Paiement à l'acte Internet Orange : France Télécom met à la disposition de ses Clients un service intitulé "Paiement à l'acte Internet Orange". Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions disponibles et accessibles avant chaque achat.

c) France Télécom propose des services optionnels qui peuvent être souscrits en sus de son abonnement au Service.

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

4.2 La TV numérique

La TV numérique est incluse dans l'abonnement avec l'offre Location Macbook d'Apple + Internet Haut Débit TV. Elle est activable sur demande du Client, sous réserve du respect des règles de compatibilité telles que décrites à l'article « *Incompatibilités* » des présentes. Elle nécessite pour les Clients, la détention d'un modem compatible tel que décrit à l'article « *Equipements* » (modem modèle ST 546 de la marque THOMSON ou Livebox), d'un Décodeur, d'une carte d'accès TV et éligibles à la TV numérique. Ce Service est activable par le Client.

Ce Service constitue une offre d'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique de France Télécom ainsi qu' à des contenus de cinéma et de télévision à la demande (VoD) sous réserve de l'application des conditions de la VoD, accessibles à partir d'une ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL. Il est fourni avec un Décodeur, une télécommande et une carte d'accès TV. 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 de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets de télévision.

Le Client devra, au moment de l'activation de la TV numérique, verser un dépôt de garantie pour le Décodeur dont le montant est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php**. 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. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans un délai maximum de un (1) mois après la résiliation de la TV numérique, sous réserve du paiement des sommes dues à France Télécom, à la condition que ces dernières n'aient pas fait l'objet d'une contestation réelle et sérieuse par le Client et sous réserve du retour notamment du Décodeur. Dans l'hypothèse où les sommes éventuellement dues par le Client n'auraient pas fait de sa part l'objet d'une contestation réelle et sérieuse, il est expressément convenu que le montant du dépôt de garantie versé par le client et les sommes dues par ce dernier se compenseront. Le remboursement du dépôt de garantie se fera soit par chèque, soit par versement des sommes sur le compte bancaire du Client.

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.

4.3 Service de Visiophonie

Le Service de Visiophonie est accessible à partir de la ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL, aux Clients détenteurs d'une Livebox, disposant d'un Visiophone et ayant souscrit à ce Service Additionnel.

Lors de l'activation du Service de Visiophonie, le Client se verra attribuer un numéro de téléphone différent de celui de son abonnement fixe notamment de type 087 pour émettre et recevoir des appels.

Le Service de Visiophonie permet au Client, détenteur d'une Livebox et d'un Visiophone, de disposer d'une deuxième ligne téléphonique sur ADSL en plus de sa ligne téléphonique classique (RTC), incluant :

- la réception d'appels téléphoniques (audio et vidéo) sur un numéro à dix (10) chiffres de type 0 87 ;
- l'émission d'appels téléphoniques (audio et vidéo) depuis le numéro de type 0 87 partout en France métropolitaine vers tous les téléphones fixes de France métropolitaine et vers les numéros IP de France métropolitaine compatibles.

Pour pouvoir bénéficier du Service de Visiophonie, le Client devra utiliser ce numéro de téléphone qui lui aura été attribué au moment de l'activation du Service.

Le Client, pour pouvoir utiliser le Service de Visiophonie devra disposer d'une Livebox, d'un Visiophone et devra suivre les dispositions du guide d'installation de la Livebox, pour raccorder son Visiophone à celle-ci et procéder au paramétrage de la Livebox.

Le Client bénéficie dans le cadre de son abonnement au Service d'un forfait de communications locales et nationales valables 24h sur 24 et 7 jours sur 7 vers les numéros fixes.

Le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone inclus dans son Service de Visiophonie à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1415.php** ou fournis en points de vente.

Le numéro de téléphone attribué par France Télécom est incessible sous quelque forme que ce soit par le Client. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant.

Sont exclus du forfait, les appels vers l'international, les mobiles (GSM, UMTS,…), vers les DOM-TOM et les collectivités Territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), vers certains numéros de services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Teletel, Audiotel, Minitel,…), certains numéros IP non compatibles disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1415.php** ou fournis en points de vente, les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif.

Les appels depuis le Service de Visiophonie vers certains numéros spéciaux ne sont pas disponibles. La liste des numéros qui ne pourront pas être appelés depuis le Service de Visiophonie est disponible sur le Site Orange à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1415.php** ou fournie en points de vente.

Les appels vers les numéros suivants ne sont pas accessibles depuis le Service de Visiophonie :

- les N° verts, azur et indigo ;
- les N° Audiotel et les N° courts non gratuits (horloge parlante) ;
- N° Kiosque, minitel, renseignements.

Constituent des cas d'utilisation abusifs du Service de Visiophonie :

- l'utilisation du Service de Visiophonie 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) ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de Visiophonie en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation du Service de Visiophonie générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de Visiophonie par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- 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 Visiophonie ;
- l'utilisation du forfait vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du forfait vers toute plateforme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le client.

Le Client reconnaît et accepte ces limitations d'appels.

Les communications vers les mobiles et l'international sont facturées à la seconde près sur la base d'un tarif à la minute, selon la destination, après facturation d'un coût de mise en relation.

Les tarifs sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1415.php** ou fournis en points de vente.

Il est précisé que le Service de Visiophonie ainsi que les communications téléphoniques hors appels locaux, et nationaux sont facturés en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1415.php** ou fournis en points de vente.

Le Client reconnaît être informé que :

- la Visiophonie est incompatible avec les services de type données (fax, Minitel ,...),
- la Visiophonie est actuellement incompatible avec certains services et options (voir l'article 6) dont le Service de Téléphone par ADSL.

4.4 Service de Téléphone par ADSL

Le Service de Téléphone par ADSL permet au Client, détenteur d'une Livebox et disposant d'un téléphone compatible, de disposer d'une deuxième ligne téléphonique sur ADSL en plus de sa ligne téléphonique classique (RTC), incluant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres de type 0 87Xou 09 ;
- l'émission d'appels depuis le numéro de type 0 87 ou 09 vers tous les téléphones fixes de France métropolitaine et vers les numéros IP de France métropolitaine compatibles.

Sont exclus du forfait du Service de Téléphone par ADSL, les appels vers les numéros mobiles (GSM, UMTS, …), vers les DOM-TOM et les collectivités Territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), vers l'international, vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Teletel, Audiotel, Minitel, …), certains numéros IP non compatibles dont la liste est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1233.php** ou fournie en points de vente, les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif.

Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le Service « le Téléphone » par ADSL, le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles via son Service « Le Téléphone » par ADSL à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1031.php** ou fournis en points de vente.

Le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone inclus dans son Service de Téléphone par ADSL à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1031.php** ou fournis en points de vente.

Il est précisé que le Service de Téléphone par ADSL ainsi que les communications téléphoniques hors appels locaux, et nationaux sont facturés en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1233.php** ou fournis en points de vente.

Le Client disposera ainsi de la possibilité d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales avec un Equipement téléphonique compatible qui sera directement branché sur la Livebox via son Service de Téléphone par ADSL.

Pour cela, il sera attribué au Client un numéro de téléphone de type 0 87 ou 09, différent du numéro de téléphone attribué pour sa ligne téléphonique RTC.

Le numéro de téléphone attribué par France Télécom est incessible sous quelque forme que ce soit par le Client. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant.

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

Le Client recevra sur son adresse électronique principale de son compte Internet Orange, un courrier électronique de confirmation de mise en service de sa ligne Service de Téléphone par ADSL.

Une fois que le Client aura confirmation de l'activation de son Service de Téléphone par ADSL, il devra débrancher, puis rebrancher électriquement sa Livebox.

Le Client déclare avoir pris connaissance de la distinction entre les différentes tonalités propres au Service de Téléphone par ADSL différentes de la tonalité de sa ligne de téléphonie fixe classique sur le Site Orange à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1160.php**.

Lorsque le Client entendra la tonalité composée d'une série de bips, différente de la tonalité de sa ligne de téléphonie fixe classique et lorsque la diode rouge de la Livebox clignotera, et uniquement dans ces cas là, la communication sera facturée sur la facture Internet Orange.

TOUTEFOIS, SI LA DIODE ROUGE SUR LA LIVEBOX EST ETEINTE ET/OU EN L'ABSENCE DE LA TONALITE COMPOSEE D'UNE SERIE DE BIPS AU DECROCHAGE DU TELEPHONE, ET CE MEME SI LE TELEPHONE EST RACCORDE A LA LIVEBOX, LE SERVICE DE TELEPHONIE PAR ADSL N'EST PAS DISPONIBLE. DANS CE CAS, SOIT LE CLIENT NE PEUT PAS PASSER D'APPEL, SOIT LE CLIENT PEUT PASSER DES APPELS QUI SERONT FACTURES SUR LA FACTURE DE L'OPERATEUR DE TELEPHONIE FIXE DU CLIENT SELON LES CONDITIONS TARIFAIRES HABITUELLES DE CE DERNIER.

Toute connexion au Service « Le Téléphone illimité » par ADSL sera interrompue lors de la coupure de la connexion ADSL. Il est rappelé au Client que sa connexion pourra être interrompue au bout de quarante huit (48) heures. Si le Client utilise toujours son Service « Le Téléphone illimité » par ADSL sur la même communication, le Client sera informé à deux reprises par un signal sonore quelques minutes avant la coupure de la session du Service qui peut intervenir au bout de quarante huit (48) heures.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de Téléphone par ADSL, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie, ce qui se matérialisera par une diode rouge clignotante sur la Livebox et par la tonalité composée d'une série de bips, différente de la tonalité de sa ligne de téléphonie fixe classique (bips) au décroché du téléphone propre au Service de Téléphone par ADSL.

Le Client est informé que s'il souhaite utiliser le Service de Téléphone par ADSL avant le rétablissement de la connexion ADSL, il sera facturé par son opérateur de téléphonie fixe.

Le Client dispose de la possibilité d'utiliser le Service de Téléphone par ADSL même lorsque l'ordinateur est éteint à condition que la Livebox reste allumée. Dans ce cas, le Client devra vérifier que la diode rouge de sa Livebox est clignotante et s'assurer que la tonalité correspond bien à la sonnerie du Service de Téléphone par ADSL.

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

- l'utilisation du Service de Téléphone par ADSL 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 du forfait à caractère professionnel),
- l'utilisation du Service de Téléphone par ADSL générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour,
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de Téléphone par ADSL en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation ininterrompue du Service de Téléphone par ADSL par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »),
- 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 ADSL,
- l'utilisation du Service de Téléphone par ADSL 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 ADSL vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

Le Client reconnaît et accepte ces limitations d'appels.

Le Client reconnaît être informé que :

- le Service de Téléphone par ADSL est incompatible avec les services de type données (fax, Minitel,...),
- le Service de Téléphone par ADSL est incompatible avec la Visiophonie.

4.5 Annuaire

4.5.1 Numéro de téléphone

Lors de la souscription au Service de Visiophonie ou au Service de Téléphone par ADSL, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone en plus du numéro attribué lors de son abonnement au service téléphonique.

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.

4.5.2 Inscription dans la base de données de l'annuaire des abonnés au Service de Téléphone sur ADSL ou au Service de Visiophonie

Lors de la souscription au Service de Téléphone sur ADSL ou au Service de Visiophonie, 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, en faisant la demande, et ce à des fins de parution.

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

4.5.3 Droits du Client au titre de l'annuaire Universel

Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées personnelles soient publiées dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements. Le Client peut également modifier les critères de parution concernant ses données.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements ;
- 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 ou encore dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone, à l'exception de opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et France Télécom.

Le Client dispose d'un droit 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**.

ARTICLE 5. EQUIPEMENTS

5.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Equipements spécifiques et compatibles avec chacun des services et des forfaits Internet de l'offre Macbook d'Apple + Internet Haut Débit TV.

Le Client disposant d'un Equipement, antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec le Service. Pour s'assurer de la compatibilité de son Equipement, le Client est invité à se rendre à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php**. Les caractéristiques techniques des Equipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation y afférentes.

Les évolutions de certains Services pourront donner lieu à un changement d'Equipement pour des raisons de compatibilités techniques, lequel pourra être facturé aux conditions tarifaires en vigueur, disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php**.

La liste des Equipements 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.

En cas de livraison des Equipements, il appartient au Client de vérifier le contenu desdits Equipements 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 Equipements.

La livraison du MacBook est effectuée par Apple par l'intermédiaire d'un transporteur partenaire dans un délai d'environ 20 jours. Le Client est informé de la confirmation de sa commande par courrier et prend rendez-vous par téléphone pour la livraison. Il est possible de suivre l'évolution de sa commande par téléphone au numéro 0800 046 046 (appel gratuit) entre 9 heures et 18 heures du lundi au vendredi.

5.2 Vente - Transfert de Propriété

Dans le cadre de la souscription au Service et dans l'hypothèse où le Client acquiert son Equipement auprès de France Télécom, la propriété de l'Equipement vendu ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix.

La liste des Equipements que France Télécom propose à la vente est disponible à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php**.

En cas de livraison d'un Equipement vendu, la charge des risques de détérioration, de perte ou de vol du terminal sera transférée au Client dès réception. Il devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques.

5.3 Mise à disposition ou location

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

Ces Equipements 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 Equipements en dehors de l'utilisation des services.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Equipements, 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 Equipements la mention de propriété de France Télécom qui y est apposée.

A compter de la mise à disposition de ces Equipements 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 Equipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Equipements.

Ainsi, le Client devra payer à France Télécom les sommes détaillées et disponibles à tout moment sur l'URL suivante **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou sur simple demande auprès de France Télécom, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Equipements.

5.4 Restitution des Equipements et/ou du Macbook

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 Equipements liés au(x) service(s) résilié(s), mis à sa disposition ou loués, en bon état de fonctionnement et complet (y compris accessoires et guide pratique), 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 Equipements, 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 l'Equipement.

En cas de non restitution de la Livebox par le Client, à l'issue d'un délai d'un 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 deux cents (200) euros.

En cas de non restitution des Equipements nécessaires à l'utilisation de la TV numérique et du Service de Visiophonie, 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 facturera au Client le coût des Equipements non restitués à leur valeur à neuf, mentionnée au Catalogue des prix de France Télécom et à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php**.

En cas de retour desdits Equipements en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, France Télécom facturera les frais de réparation dans la limite de leur valeur de remplacement (valeur à neuf). Dans le cas de la Livebox, les frais de réparation facturés le sont dans la limite du montant forfaitaire de deux cents (200) euros facturés au Client en cas de non restitution des Equipements.

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

En cas de résiliation de la location du Macbook pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client restituera le Macbook en bon état de fonctionnement et complet (y compris accessoires et guide pratique). Il contactera Dégriff'Mac par téléphone au 01 56 33 25 25 pour convenir des modalités de restitution du matériel :

Degriff'Mac
8 place Boulnois
75017 Paris

Lors de la remise ou à réception du Macbook, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective et des éventuelles réserves sur l'état l'Equipement.

En cas de non restitution du Macbook par le Client, à l'issue d'un délai d'un 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 1260 euros.

En cas de retour du Macbook en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, France Télécom facturera les frais de réparation dans la limite du montant forfaitaire de 1260 euros facturés au Client en cas de non restitution des Equipements.

5.5 Entretien

L'entretien des Equipements loués ou mis à disposition au Client par France Télécom dans le cadre des présentes conditions générales d'abonnement est assuré par le réseau des agences France Télécom ou tout autre moyen proposé au Client par France Télécom.

Dans le cadre des présentes conditions générales d'abonnement, cette location et/ou cette mise à disposition inclut l'entretien pièces et main d'œuvre desdits Equipements à compter du jour de la souscription.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. L'entretien ne couvre pas 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 cet entretien que l'ensemble des éléments composant les Equipements 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.

L'entretien 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.

ARTICLE 6. INCOMPATIBILITÉS

6.1 Généralités

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

En tout état de cause, les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1282.php** ou fournies en points de vente.

6.2 TV numérique

La TV numérique est incompatible avec le Service de Visiophonie.

L'option Mon Magnéto et le décodeur correspondant ne permettent pas la réception des chaînes du bouquet TV et des chaînes de la TNT associées.

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.

6.3 Visiophonie

Le Service de Visiophonie et le Service de Téléphone par ADSL sont incompatibles.

Le Service de Visiophonie est incompatible avec la TV numérique.

Le Service de Visiophonie est incompatible avec le forfait 18 MégaMax.

6.4 Equipements

Certains Equipements sont incompatibles avec certains Services Additionnels et/ou certains forfaits du Service d'accès à Internet. Le Client peut prendre connaissance à tout moment de ces incompatibilités à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1283.php**.

ARTICLE 7. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DU SERVICE

7.1 Installation par le Client des équipements spécifiques au Service

Le Client effectue l'installation du Service et des Equipements, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants.

7.2 Mise en service par France Télécom

La mise en service est effectuée par France Télécom au niveau de ses plates-formes de services.

La mise en service du Service d'accès à Internet et de la TV Numérique sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service d'accès à Internet et la TV Numérique, mais également la fourniture du Service d'accès à Internet et la TV Numérique au Client qui ayant précédemment souscrit au Service d'accès à Internet et la TV Numérique déménage au sein de la Zone de couverture.

France Télécom est fondée à facturer le Service d'accès à Internet à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

ARTICLE 8. SERVICE APRÈS - VENTE/GARANTIE/ RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

En cas de dysfonctionnement des Equipements mis à disposition par France Télécom dans le cadre du Service, France Télécom assurera l'échange standard des Equipements, 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.

En cas de dysfonctionnement des Equipements vendus par France Télécom, France Télécom applique la garantie du constructeur 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.

France Télécom s'engage également à rétablir le service interrompu, en cas d'interruption, 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 9. DURÉE

S'agissant du Service d'accès à Internet, les Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée, avec une période initiale d'abonnement de douze (12) mois à compter de la souscription des présentes par le Client.

S'agissant de la souscription à l'un des Services Additionnels, la période initiale d'abonnement est de douze (12) mois sur le Service Additionnel choisi à compter de sa souscription.

S'agissant de la location du Macbook, la période initiale d'abonnement est de trente six (36) mois à compter de la souscription des présentes.

La souscription à l'un des Services Additionnels est sans effet sur la période initiale d'abonnement du Service d'accès à Internet et des éventuels Services Additionnels souscrits par ailleurs par le Client.

ARTICLE 10. RÉSILIATION

10.1 Suspension

France Télécom se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes, de suspendre de plein droit le Service, sans préavis ni indemnité, compte tenu de la gravité des faits 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 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, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre, sans indemnité et pour les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- commercialisation 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 ADSL ou du Service de Visiophonie telle que décrite à l'article « *Service de Téléphone par ADSL* » et « *Service de Visiophonie* ».

10.2 Résiliation à l'initiative du Client

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 », disponible en ligne à l'adresse suivante **http://assistance.orange.fr/contact.php** ou fournies en points de vente.

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à France Télécom par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé au Service Client.

La résiliation sera effective le dernier jour du mois pendant lequel France Télécom réceptionnera le 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.

Dans le cas de résiliation anticipée du Service d'accès à Internet ou d'un Service Additionnel pendant la période initiale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues sur les Services objet de la résiliation, excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime tels que décrits ci-dessous.

Dans le cas de résiliation anticipée de la location du Macbook pendant la période initiale de location, le Client devra restituer le Macbook selon les conditions décrites à l'Annexe 1 et sera redevable des dédits dégressifs suivants, excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime tels que décrits aux présentes :

- en cas de résiliation anticipée pendant la période de 0 à 12 mois : 1000 €
- en cas de résiliation anticipée pendant la période de 12 à 24 mois : 850 €
- en cas de résiliation anticipée pendant la période de 24 à 36 mois : 550 €

La résiliation du Service d'accès à Internet entraîne la résiliation automatiquement du Service détenu par le Client. Cette résiliation entraînant la résiliation anticipée d'un ou plusieurs Services Additionnels, le Client restera redevable des mensualités restant dues sur ces Services Additionnels.

La résiliation du Service seule n'entraîne pas la résiliation de la location du Macbook sauf si le Client demande la résiliation de la totalité de l'Offre. Dans ce cas, l'ensemble de l'Offre entraînera la résiliation de la totalité de l'offre. Si le Client est encore engagé soit sur le Service soit sur la location du Macbook, le client sera redevable des dédits prévus aux présentes, excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime tels que décrits aux présentes.

Le Client peut mettre fin aux présentes pour motif légitime tel que :

- pour le Service d'accès à Internet, la TV numérique, le Service de Visiophonie ou le Service de Téléphone sur ADSL, déménagement de la résidence principale du Client à l'extérieur d'une Zone de couverture et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement,
- handicap physique incompatible avec l'utilisation du Service,
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire,
- faillite personnelle, redressement judiciaire du Client,
- surendettement du Client,
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, France Télécom facturera au Client des frais de mise en service sur le Service d'accès à Internet et sur les Services Additionnels concernés.

En cas de déménagement du Client détenant un ou plusieurs Services Additionnels dans une Zone non couverte par la technologie afférente à ces Services Additionnels, le Client conservera son Service d'accès à Internet et le ou les Services Additionnels disponibles sur cette zone.

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.

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

10.3 Résiliation à l'initiative de France Télécom

Une fois le Service suspendu et après mise en demeure adressée au Client par courrier restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours à compter de sa présentation, France Télécom sera en droit de résilier de plein droit les présentes sans indemnité.

La résiliation, par France Télécom, du Service d'accès à Internet entraîne automatiquement la résiliation du Service détenu par le Client. Cette résiliation entraînant la résiliation anticipée d'un ou plusieurs Services Additionnels ainsi que de la location du Macbook, le Client restera redevable des mensualités restant dues sur ces Services Additionnels et de l'indemnité de résiliation pour la location du Macbook.

ARTICLE 11. 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 pour le Service d'accès à Internet et/ou les Services Additionnels concernés disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php**. En cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture, France Télécom lui facturera également de tels frais de mise en service. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les frais d'abonnement mensuels au Service (à savoir au Service d'accès à Internet ainsi qu'aux éventuels Services Additionnels souscrits par le Client). Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- en cas de souscription au Service de Visiophonie ou au Service de Téléphone par ADSL, les éventuels frais mensuels liés aux communications locales et nationales (grande distance et voisinage), passées en dehors des numéros illimités, ainsi que les communications vers les mobiles et l'international. Les tarifs applicables sont disponibles à l'adresse suivante : **http://assistance.orange.fr/1167.php**. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les frais d'abonnement mensuels pour la location du Macbook. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Equipements loués par 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 en particulier les services Minitel 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.

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfaits, lorsque entre deux périodes de facturation cela atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations en dépassement ou hors forfaits effectuées sur les six dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de six mois d'ancienneté, lorsque le montant des consommations en dépassement ou hors forfaits excède 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://assistance.orange.fr/1167.php**.

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 assujetti à la T.V.A.) à titre de pénalités.

En outre, France Télécom se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes sans indemnité si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre des présentes et après mise en demeure de régulariser restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours. Les sommes relatives à la période contractuelle d'abonnement en cours restent dues. Le Client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à France Télécom du fait de l'interruption de l'accès au service suite à un incident de paiement.

En cas de demande de délivrance de duplicatas de factures par le Client, France Télécom facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur **http://assistance.orange.fr/1167.php** ou fournie en points de vente sous la rubrique « duplicatas de factures ».

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

ARTICLE 12. 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.

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 procèdera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dégagée 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.

Il est précisé que tout usage des Identifiants du Client est fait sous sa responsabilité.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiants. 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 Equipement, 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 Equipements 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 13. RESPONSABILITÉ

13.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité 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 Equipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides 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 ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Equipements et/ou du réseau informatiques dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de force majeure ;
- en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas 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 erronés le concernant ou devenant obsolètes.

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.

13.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

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 Equipements 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 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 appropriés 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 14. 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 pour le service indisponible sur la période de disponibilité. 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 ADSL 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. Cette capacité varie selon le forfait détenu par le Client.

Si le client a souscrit un forfait 1 mégamax, la capacité de débit minimum descendant est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalent à 608 Kilobits selon la norme ATM.

Si le client a souscrit un forfait 8 mégamax, la capacité de débit minimum descendant est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalent 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.

Lorsque le Client constate qu'il ne bénéficie pas de la capacité de débit minimum garantie, il doit le signaler aux Services Clients de France Télécom. Dès lors, un diagnostic technique sera établi afin de déterminer d'une part si le Client a ou non la capacité de débit minimum garantie et d'autre part si les engagements de France Télécom ont été respectés.

Dans l'hypothèse où le Client ne bénéficierait pas de la capacité de débit minimum correspondante à son forfait, le diagnostic sera réalisé jusqu'à ce qu'il soit découvert la cause et/ou rétabli la capacité de débit minimum garantie et ceci dans un délai maximum de un (1) mois.

Le Client est fondé à réclamer une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le diagnostic est réalisé. 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 correspondante à son forfait, France Télécom s'engage à établir un diagnostic technique avec le Client. S'il s'avère que pour des raisons externes à France Télécom, le Client ne peut plus bénéficier pour l'avenir de la capacité de débit minimum garantie, France Télécom lui facturera 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 1er équipement du réseau de France Telecom, 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 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 15. 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 16. 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 de 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.

Le Macbook doit être retourné à l'adresse suivante avec le bon de livraison :

Dégriff'mac
8 place Boulnois
75017 Paris

Les autres Equipements doivent être retournés à l'adresse suivante :

KUEHNE+NAGEL Logistics/FTT
Service retour - à l'attention de N. BEAUSOLEIL
Distripôle zone d'activité Paris sud
Secteur 3 Bat A
77127 LIEUSAINT

Les frais de retour 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, 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 17. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives à l'abonné recueillies par France Télécom sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi N° 78-17 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 pour motifs légitimes des données à caractère personnel le concernant.

Pour ce faire le client peut s'adresser au Service Client de France Télécom en suivant les modalités décrites dans la rubrique "Assistance : Nous contacter" disponibles en ligne sur le Site Orange.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des données à caractère personnel le concernant.

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.

La cession des adresses de courriers électroniques à des tiers à des fins commerciales ne peut être effectuée qu'avec le consentement exprès du Client.

S'agissant de l'utilisation des données à caractère personnel afin de communiquer sur les services Internet Orange, le Client peut faire valoir son droit d'opposition sauf dans l'hypothèse où il s'agit de communiquer des informations relatives à l'utilisation de son Service d'Accès Internet et à son abonnement.

France Télécom peut communiquer les informations relatives aux Clients à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

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 pour une durée de douze (12) mois à compter de leur émission. Le Client peut s'opposer à cette utilisation à tout moment en contactant son Service client.

ARTICLE 18. MODIFICATIONS

France Télécom peut être amené, 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.

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

ARTICLE 19. SERVICE CLIENT (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS…)

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

Service Client Internet Orange
33734 BORDEAUX 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 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique au numéro suivant : 39 00 (au tarif de 0,34€ HT/min depuis une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne fixe 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 RTC France Télécom) et de 8 heures à 21 heures, 6 jours sur 7 pour les questions d'ordre commercial au numéro suivant : 0 892 699 114 (au tarif de 0,34€ HT/min depuis une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne fixe 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).

ARTICLE 20. 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 21. RÈGLEMENT DES LITIGES

21.1 Règlement amiable

Le Service Client de 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.

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

BP 10 100,
59652 Villeneuve d'Ascq Cedex 02.

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 de la téléphonie par lettre simple à l'adresse suivante :

Médiateur de la Téléphonie
BP 999 - 75829 Paris Cedex 17

ou le cas échéant le juridiction compétente.

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

21.2 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 aux Tribunaux relevant de la Cour d'Appel de Paris.

ANNEXE 1 - Conditions Location du Macbook

ARTICLE 1. OBJET

Dans le cadre de l'offre « Location Macbook + Internet Haut Débit TV Incluse », France Télécom loue au Client un Macbook d'Apple.

Les présentes conditions ont pour objet de définir et déterminer les modalités de location du Macbook par France Télécom.

France Télécom est responsable de l'entretien vis-à-vis du Client.

Toutefois, France Télécom a confié l'entretien du Macbook à une société tierce, la société Apple, par ailleurs propriétaire du Macbook. Par conséquent, c'est la société Apple qui réalisera les prestations d'entretien indiquées ci-dessous.

PROGRAMME APPLECARE PARTICULIER OUVERT AUX CLIENTS BÉNÉFICIANT DE L'OFFRE "MACBOOK +INTERNET HAUT DÉBIT D'ORANGE"

Prestation de services dont vous pouvez bénéficier auprès d'Apple compte tenu des conditions contractuelles liant Apple, GE Capital et Orange.

Votre programme AppleCare (ci-après, le "Programme") est régi par les présentes conditions générales ("Conditions Générales").

Nota Bene : Ce programme est spécialement adapté et personnalisé à l'offre "**Internet Haut Débit + MacBook Orange**" et est distinct des offres standards AppleCare telles que le programme AppleCare Protection Plan.

1. COUVERTURE

a. Couverture - Pendant la période (« Période de Couverture ») indiquée dans votre Certificat d'adhésion au Programme ou figurant sur la Preuve de garantie (« Confirmation d'Adhésion »), Apple couvre les défauts de matériaux et de fabrication du ou des produits de marque Apple (ci-après, "Produit Couvert") indiqués dans votre Confirmation d'adhésion, et vous fournit une assistance téléphonique et l'accès à des ressources d'assistance en ligne pour le Produit Couvert. L'obligation pour Apple de réparer ou de remplacer se limite aux seuls Produits Couverts situés dans l'un des pays visés à l'article 8(d), à l'exclusion (A) des ordinateurs portables, considérés comme ceux qui peuvent fonctionner sans fil, et (B) de Mac mini, pour lesquels Apple fournit un service global de réparation et de remplacement.

b. Confirmation d'Adhésion - Vous recevrez automatiquement un exemplaire de la Confirmation d'Adhésion.

c. Date de prise d'effet de la couverture - Le point de départ de la garantie relative aux défauts de matériaux et de fabrication est la date d'expiration de la garantie d'origine consentie par Apple au titre du Produit Couvert. Votre droit d'accès au service d'assistance téléphonique prend effet le jour de l'expiration du service d'assistance téléphonique complémentaire fourni avec le Produit Couvert. Un écran de marque Apple est couvert par le Programme, à condition qu'il ait été acheté et enregistré en même temps qu'un ordinateur MacPro, MacBook Pro ou Mac mini couvert. Le Programme couvre une souris et un clavier Apple si ceux-ci font partie du Produit couvert. Le Programme couvre également une carte AirPort Extreme, une borne d'accès AirPort Express ou AirPort Extreme, une carte graphique DVIADC Apple et des modules de mémoire vive Apple s'ils vous appartiennent et sont utilisés avec le Produit couvert.

2. SERVICES DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT

a. Réparation ou remplacement - Si, durant la Période de Couverture, le Produit Couvert est affecté d'un défaut de matériaux ou de fabrication, Apple s'engage, à sa seule discrétion, à réparer ou à remplacer le Produit Couvert. Apple fournit les pièces et la main d'œuvre, mais peut vous demander de remplacer vous-même certaines pièces faciles à installer, comme indiqué ci-dessous.

b. Exclusions - Le Programme ne couvre ni les défauts affectant les logiciels installés sur le Produit Couvert, ni les dommages causés aux logiciels ou aux données installés ou stockées sur le Produit Couvert. En cas de remplacement ou de réparation du Produit Couvert, Apple s'efforcera de réinstaller les logiciels initialement installés sur le Produit Couvert ainsi que les mises à jours ultérieures éventuelles de ces logiciels d'origine. Apple n'assure pas le transfert ou la récupération de logiciels ou de données présents sur l'élément remplacé mais non contenus dans la version d'origine du Produit Couvert.

c. Options - Si Apple estime que le Produit Couvert doit faire l'objet d'une réparation ou d'un remplacement, Apple fournira le service requis selon l'une ou l'autre des modalités ci-après :

Un service après-vente en magasin est disponible pour la plupart des Produits Couverts. Vous devez rapporter ou retourner votre Produit Couvert à un magasin exploité directement par Apple ou à un prestataire de services agréé par Apple ("Prestataire de Services Agréé") offrant des prestations de service après-vente. Les services seront assurés sur place par le magasin Apple ou par le Prestataire de Services Agréé, ou effectués par l'intermédiaire d'un centre de réparation Apple, à la demande du magasin Apple ou du Prestataire de Services Agréé. Vous vous engagez à récupérer le Produit Couvert dès réception d'une notification vous indiquant que le service a été réalisé.

Un service de réparation par pièces en libre service est disponible pour de nombreuses pièces de Produits Couverts, vous permettant ainsi de dépanner votre produit vous-même. Si ce service est disponible, celui-ci s'effectuera de la manière suivante :

(a) Service de réparation par pièces si Apple exige la restitution de la pièce remplacée. Apple peut demander, à titre de sécurité, une autorisation sur votre carte de crédit pour le prix de détail du produit de remplacement et des frais de transport en vigueur. Si vous ne pouvez pas fournir d'autorisation sur votre carte de crédit, vous pourriez ne pas bénéficier du service de réparation par pièces en libre service et Apple vous proposerait le cas échéant d'autres formules de réparation. Apple vous enverra alors un produit de remplacement accompagné des instructions d'installation et de toutes les consignes concernant le retour du produit remplacé. Si toutes les instructions sont suivies, Apple annulera l'autorisation sur votre carte de crédit, de sorte que vous ne devrez payer ni le produit ni les frais de transport depuis et à destination de votre domicile. Si vous ne renvoyez pas le produit remplacé comme indiqué dans les instructions, Apple facturera le produit.

(b) Service de réparation par pièces en libre service si Apple n'exige pas la restitution de la pièce remplacée. Apple vous enverra une pièce de rechange gratuitement accompagnée des instructions d'installation et de toutes les consignes concernant le retrait de la pièce défectueuse.

(c) Général. Apple n'est pas responsable du coût de main d'oeuvre découlant du service de réparation par pièces en libre service. Si vous souhaitez recevoir une assistance supplémentaire, contactez Apple aux numéros que vous trouverez dans le Guide de service et d'assistance technique AppleCare.

Apple se réserve le droit de modifier à tout moment les modalités de mise en oeuvre des services de réparation ou de remplacement qui vous sont offerts ainsi que les conditions d'application d'un service particulier à votre Produit Couvert . Ces conditions peuvent varier d'un pays à l'autre suivant la disponibilité des pièces de rechange.

d. Produits et pièces de remplacement - Pour la réparation ou le remplacement d'un Produit Couvert, Apple peut utiliser des produits ou des pièces de rechange neufs, remis à neufs ou reconditionnés. Les produits et les pièces de rechange seront équivalents, d'un point de vue fonctionnel, aux produits ou pièces remplacés et se substituent aux produits et pièces d'origine dans le cadre du Programme. Toute pièce de rechange ou tout produit remplacé devient la propriété d'Apple.

e. Limites du Programme

Le Programme ne couvre pas :

- L'installation, le déplacement ou l'enlèvement du Produit Couvert ; l'installation, l'enlèvement, la réparation ou l'entretien d'un Produit non couvert (y compris les accessoires, périphériques ou autres matériels tels que les modems externes) ; les réparations électriques non inhérentes au Produit couvert ;
- **Les dommages causés au Produit Couvert par un accident, un abus, une négligence, une utilisation incorrecte (notamment une installation, une réparation ou un entretien inapproprié effectué par un tiers autre qu'Apple ou un Prestataire de Services Agréé), des modifications non autorisées, une utilisation dans un environnement inadapté (notamment une température ou une humidité inadéquate), des contraintes ou des interférences physiques ou électriques inappropriées, des défaillances ou variations de l'alimentation électrique, la foudre, l'électricité statique, un incendie ou une catastrophe naturelle, ou toute autre cause étrangère au Produit Couvert ;**
- Un Produit Couvert dont le numéro de série a été modifié, altéré, ou supprimé ;
- Les problèmes dus à un appareil autre que le Produit Couvert, notamment les produits d'une autre marque qu'Apple, qu'ils aient été acquis ou non en même temps que le Produit Couvert ;
- L'intervention nécessaire pour assurer la conformité avec la réglementation de l'administration ou de tout organisme gouvernemental adoptée après la date du présent Programme ;
- La restauration ou le remplacement des données ou des logiciels stockés sur le Produit Couvert ;
- La mise à disposition d'un produit de remplacement durant la période de réparation du Produit Couvert ;
- Un Produit Couvert perdu ou volé. Le Programme ne couvre que les Produits Couverts retournés à Apple dans leur intégralité ;
- Les défauts esthétiques affectant le Produit Couvert, tels que notamment les marques, rayures, éraflures, ou un défaut affectant les plastiques de protection des ports de connexion, dès lors que ces défauts n'altèrent pas les fonctionnalités et n'affectent pas de façon significative l'usage du Produit Couvert ;
- Les pièces consommables, telles que les batteries, sauf si le dommage est dû à un vice de matière ou de fabrication ;
- La maintenance préventive du Produit Couvert.

3. OBTENTION D'UN SERVICE DE RÉPARATION

Pour obtenir un service de réparation ou de remplacement dans le cadre du Programme, connectez vous au site Internet d'Apple dont l'adresse est indiquée dans le Guide de service et d'assistance technique AppleCare, ou composez le numéro indiqué dans le Guide de service et d'assistance technique AppleCare fourni avec la documentation du Programme. Si vous contactez nos services par le biais du site Internet, nous vous remercions de bien vouloir suivre les indications qui vous seront fournies en ligne. Si vous nous contactez par téléphone, vous serez mis en contact avec un technicien chargé de l'assistance auquel vous devrez communiquer votre Numéro de Contrat AppleCare. Notre technicien déterminera si votre produit nécessite une intervention et, si tel est le cas, selon quelles modalités.

Conservez l'ensemble des documents relatifs à votre Confirmation d'Adhésion ainsi que l'original de la facture d'achat du Produit Couvert et de votre adhésion au Programme. Une preuve d'achat peut vous être demandée en cas de doute concernant l'éligibilité de votre produit au titre du Programme.

4. ASSISTANCE TECHNIQUE FOURNIE

a. Assistance téléphonique et assistance en ligne sur notre site Internet

Apple vous fournit une assistance technique par téléphone ainsi que des ressources d'assistance en ligne pour le Produit Couvert, le système d'exploitation Apple (ci-après, "Mac OS") et les applications grand public de marque Apple (ci-après, les "Logiciels grand public") dont vous avez acquis la licence au cours des deux dernières années, sauf dans les cas stipulés dans la présente section. Apple se réserve le droit de modifier à tout moment Mac OS et les Logiciels grand public couverts par le présent Programme. Cette assistance inclut l'installation, le lancement, la configuration, le dépannage et la restauration (sauf la restauration de données), y compris le stockage, la récupération et la gestion de fichiers, l'interprétation de messages d'erreur système et l'établissement d'un diagnostic matériel.

b. Limites

Le Programme ne couvre pas :

- L'utilisation de logiciels grand public et du système d'exploitation Mac OS comme applications de serveur ;
- Les problèmes pouvant être résolus par une mise à jour de (a) votre système Mac OS, de (b) vos Logiciels grand public ou de (c) l'ensemble de ces logiciels avec la dernière version disponible, dès lors que vous choisissez de ne pas effectuer ces mises à jour ;
- Une utilisation incorrecte du Produit Couvert, de Mac OS ou des Logiciels grand public ;
- Les produits de tiers et leurs effets sur le Produit Couvert, le système d'exploitation Mac OS ou les Logiciels grand public ;
- Les modifications apportées au Produit Couvert, à Mac OS ou aux Logiciels grand public qui ne sont pas conformes aux instructions ou recommandations d'Apple ou des éditeurs de ces Logiciels ;
- Les logiciels Apple autres que le système d'exploitation Mac OS et les Logiciels grand public ;
- Les logiciels Mac OS pour serveurs ;
- Les logiciels Mac OS ou les logiciels de marque Apple intitulés "bêta," "pré-version" ou "version préliminaire" ou de dénomination semblable ;
- Les navigateurs Web et applications de courrier électronique de tiers ainsi que les logiciels de fournisseur d'accès à Internet et les configurations de Mac OS nécessaires à leur utilisation.

5. OBTENTION D'UNE ASSISTANCE TECHNIQUE DANS LE CADRE DU PRÉSENT PROGRAMME

Vous pouvez obtenir une assistance technique en composant le numéro de téléphone indiqué dans le Guide de services et d'assistance technique AppleCare. Notre technicien répondra à vos questions. Les horaires auxquels nos services sont accessibles sont précisés dans le Guide de services et d'assistance technique AppleCare. Nous nous réservons la possibilité de modifier à tout moment ces horaires de service ainsi que nos numéros de téléphone. Vous pouvez également accéder à des ressources d'assistance en ligne sur notre site Web dont l'adresse est indiquée dans le Guide de services et d'assistance technique AppleCare.

6. VOS OBLIGATIONS

Afin de bénéficier des services fournis dans le cadre du Programme, vous devez respecter les obligations suivantes :

a. Fournir votre Numéro de Contrat Apple Care et le numéro de série du Produit Couvert ;
b. Répondre aux questions de notre technicien relatives aux symptômes et problèmes affectant le Produit Couvert ;
c. Suivre les instructions communiquées par Apple, notamment en vous abstenant de nous renvoyer les produits ne bénéficiant pas d'un service de remplacement ou de réparation et en respectant nos instructions relatives à l'emballage et à l'expédition du Produit Couvert ;
d. Procéder à la mise à jour des Logiciels en installant la dernière version publiée de ces Logiciels avant de prendre contact avec nos services.

7. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

APPLE, SES EMPLOYÉS ET SOUS-TRAITANTS NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES À VOTRE ÉGARD OU À L'ÉGARD D'UN QUELCONQUE SOUS-ACQUÉREUR DES DOMMAGES INDIRECTS LIÉS À L'EXÉCUTION POUR APPLE DE SES OBLIGATIONS AU TITRE DU PROGRAMME, NOTAMMENT, MAIS NON LIMITATIVEMENT, LES COÛTS AFFÉRENTS À LA RÉCUPÉRATION, À LA REPROGRAMMATION OU À LA REPRODUCTION DE TOUT LOGICIEL OU DE TOUTE DONNÉE, UNE INCAPACITÉ À PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES, TOUTE PERTE D'OPPORTUNITÉ COMMERCIALE, DE CHIFFRE D'AFFAIRES, DE PROFIT, OU D'ÉCONOMIE ESCOMPTÉE. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE, DE SES EMPLOYÉS OU DE SES SOUS-TRAITANTS À RAISON DE LA MISE EN OEUVRE DU PROGRAMME NE SAURAIT EXCÉDER LE PRIX QUE VOUS AVEZ ACQUITTÉ POUR BÉNÉFICIER DU PROGRAMME. EN PARTICULIER, APPLE NE GARANTIT PAS QU'IL SERA POSSIBLE (I) DE RÉPARER OU REMPLACER LE PRODUIT COUVERT SANS RISQUER LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DES LOGICIELS OU DES DONNÉES CONTENUS DANS LE PRODUIT COUVERT OU (II) DE PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES. RIEN DANS CET ACCORD NE SAURAIT EXCLURE OU LIMITER LA RESPONSABILITÉ D'APPLE EN CAS DE (I) NÉGLIGEANCE PROVOQUANT LA MORT OU LA BLESSURE DE PERSONNES, OU (II) FRAUDE.

POUR LES CONSOMMATEURS BÉNÉFICIANT DE LA RÉGLEMENTATION OU DES LOIS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS DANS LE PAYS OÙ L'ACHAT A EU LIEU, LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR LE PROGRAMME S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR CETTE RÉGLEMENTATION OU CES LOIS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS. DANS LA MESURE OÙ IL EST PERMIS QUE LA RESPONSABILITÉ SOIT LIMITÉE EN VERTU DE CETTE RÉGLEMENTATION OU DE CES LOIS SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LA RESPONSABILITÉ D'APPLE EST LIMITÉE, À SON ENTIÈRE DISCRÉTION, AU REMPLACEMENT OU À LA RÉPARATION DU PRODUIT COUVERT OU À LA FOURNITURE DES SERVICES.

8. AUTRES STIPULATIONS

- Apple se réserve le droit de sous-traiter ou de confier l'exécution de ses obligations à des tiers sans que cela puisse la décharger de ses obligations à votre égard.
- Apple ne saurait être tenue responsable d'un défaut ou retard d'exécution de l'une quelconque de ses obligations au titre du Programme résultant d'un événement présentant à son égard les caractéristiques de la force majeure.
- Vous n'êtes pas tenu de procéder à une maintenance préventive des Produits Couverts afin de bénéficier du Programme.
- Le présent Programme est proposé et valable uniquement dans les pays suivants : Autriche, Belgique, Danemark (à l'exclusion des îles Greenland et des îles Féroé), Allemagne, Finlande (à l'exclusion de Åland), France (à l'exclusion de la Corse et des DOM-TOM), Irlande, Italie (à l'exclusion de la Sardaigne), Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Espagne (îles Baléares comprises, mais sont exclues les îles Canaries, Ceuta et Melilla), Suède, Suisse, Liechtenstein, Norvège (à l'exclusion de l'île de Svalbard) et le Royaume-Uni (à l'exclusion de l'île de Man).
- Dans le cadre de l'exécution de ses obligations, Apple se réserve le droit, à son entière discrétion et dans le seul but de contrôler la qualité de son service, d'enregistrer tout ou partie des communications téléphoniques entre vous et Apple.
- Vous êtes informé et vous acceptez le fait qu'Apple sera amenée à collecter, à traiter de façon automatisée et à utiliser des données nominatives vous concernant afin de fournir les prestations d'assistance et de service prévues par le Programme. Dans ce cadre, Apple pourra être amenée à transférer des données nominatives vous concernant à des sociétés qui lui sont affiliées ou à des prestataires de services situés dans des pays de l'Union Européenne, en Inde, au Japon, au Canada, en République Populaire de Chine ou aux Etats-Unis d'Amérique et qui ont l'obligation de protéger vos informations personnelles dans le respect de la politique de protection des données mise en oeuvre par Apple consultable sur notre site Internet à l'adresse suivante : **www.apple.com/fr/legal/privacy**.
- Apple s'engage à protéger les données vous concernant conformément à la politique de protection des données mise en oeuvre par Apple, consultable sur notre site Internet à l'adresse suivante : **www.apple.com/fr/legal/privacy**. Si vous souhaitez accéder aux données personnelles vous concernant détenues par Apple ou les modifier, vous pouvez les mettre à jour à l'adresse suivante : **www.apple.com/contact/myinfo** ou contacter la personne chargée du contrôle des données personnelles pour l'Europe chez Apple, par e-mail, à l'adresse suivante : **privacy@euro.apple.com**.
- Les Conditions générales du présent Programme prévalent sur toute condition contraire, supplémentaire ou autre sur tout bon de commande ou autre document, et constituent l'intégralité de l'accord entre vous et Apple en ce qui concerne le Programme.
- Apple n'est pas tenue de renouveler le présent Programme. Si Apple décide de renouveler le Programme, elle en déterminera le prix et les conditions.
- Aucune procédure de règlement amiable des différends n'est prévue dans le cadre particulier du Programme.
- Votre cocontractant au titre du Programme est la société Apple Computer International, Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill, Cork, République d'Irlande.
- Le présent Programme est régi par les lois du pays où la souscription aux prestations du Programme a été effectuée et enregistrée.

© 2006 Apple Computer, Inc. Tous droits reservés. AirPort, Airport Express, Apple, le logo Apple, Mac, Mac OS, Macintosh, PowerMac et PowerBook sont des marques d'Apple Computer, Inc., déposés aux États-Unis et dans d'autres pays. AirPort et MacBook sont des marques d'Apple Computer, Inc. AppleCare est une marque de service d'Apple Computer, Inc., déposée aux États-unis et dans d'autres pays.

ANNEXE 2 - NETIQUETTE

INTRODUCTION À LA NETIQUETTE

La Netiquette est la charte de bonne conduite des acteurs de l'Internet, qu'ils soient utilisateurs professionnels ou particuliers.
Le non respect de ce code par l'utilisateur peut entraîner la suspension ou la coupure de son compte.
Il existe plusieurs textes différents de la netiquette, mais la version ci-dessous est celle qui est la plus couramment utilisée, et c'est celle que recommande l'AFA.

RÈGLES DE LA NETIQUETTE

Network Working Group
Request For Comments:1855
FYI: 28
Category: Informational
S.Hambridge
Intel Corp.
October 1995

Traduit de l'anglais en Juin 1996 à Jussieu par :
Gilles Missonnier, Françoise Picard, Laifa Ahmadi, Serge Belleudy.

STATUT DE CE MÉMO

Ce mémo contient des informations destinées à la communauté Internet. Ce mémo ne spécifie aucun standard Internet d'aucune sorte. La distribution de ce mémo n'est pas limitée.
Ce document fournit un certain nombre de directives pour l'Étiquette des Réseaux (Netiquette) que les organisations peuvent respecter et adapter à leur propre usage. Il fonctionne aussi comme nombre restreint de directives pour les utilisateurs individuels ou les administrateurs. Ce mémo est le fruit du Groupe de Travail Utilisation Responsable du Réseau ('RUN', Responsible Use of the Network) de l'IETF.

TABLE DES MATIÈRES

1.0 Introduction
2.0 Communication de un à un
2.1 Directives des utilisateurs
2.1.1 Pour le courrier
2.1.2 Pour le Talk
2.2 Directives administratives
3.0 Communication de un à plusieurs
3.1 Directives de l'utilisateur
3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques
3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier
3.1.3 Directives pour NetNews
3.2 Directives administratives
3.2.1 Généralites
3.2.2 Mailing lists
3.2.3 NetNews
3.3 Directives pour le modérateur
3.3.1 Directives générales
4.0 Services d'information
4.1 Directives des utilisateurs
4.1.1 Directives générales
4.1.2 Directives concernant les services interactifs "temps réel" (MUDs MOOs IRC)
4.2 Directives administratives
4.2.1 Directives générales
5.0 Bibliographie
6.0 A propos de la Sécurité
7.0 Adresse de l'auteur

1.0 INTRODUCTION

Par le passé, la population des utilisateurs d'Internet avait "grandi avec", possédait une culture technique, et connaissait la nature des liaisons et des protocoles. Aujourd'hui, la communauté des utilisateurs comprend des gens pour qui cet environnement est nouveau. Ces "novices" ne se sont pas familiarisés avec la culture et n'ont pas besoin de connaître les liaisons et les protocoles. Afin d'amener rapidement ces nouveaux utilisateurs à la culture Internet, ce Guide offre un manuel de base que les organisations et les utilisateurs peuvent prendre et adapter à leur propre usage. Les utilisateurs doivent prendre conscience que quel que soit leur fournisseur d'accès, que ce soit un Fournisseur d'Accès Internet à travers un compte privé, ou une Université à travers un compte étudiant, ou le compte d'une compagnie, ce fournisseur a des règlements concernant la propriété du courrier électronique et des fichiers, ce qu'il est possible d'envoyer ou de poster, et comment vous présenter. Ne manquez pas de prendre connaissance de ces règlements auprès des autorités locales.

Nous avons organisé ce document en trois parties : Communications de un à un, ce qui inclut le mail et le talk ; Communications de un à plusieurs, ce qui inclut les mailing listes et NetNews ; et les Services d'Informations, ce qui inclut le ftp, WWW, Wais, Gopher, les MUDs et les MOOs. Enfin, nous avons une Bibliographie, qui peut être utilisée comme référence.

2.0 COMMUNICATION DE UN À UN (COURRIER ÉLECTRONIQUE, TALK)

Nous définissons les communications de un à un comme une communication entre deux personnes face à face : un dialogue. En général, les règles habituelles de courtoisie devraient s'appliquer et c'est encore plus important sur Internet, car le langage corporel et le ton de la voix ne peuvent qu'être déduits. Pour plus d'information sur la Netiquette pour le courrier électronique et le talk, consulter les références [1,23,25,27] dans la bibliographie.

2.1 Directives des utilisateurs

2.1.1 Pour le courrier

- A moins d'avoir votre propre connexion à Internet via un fournisseur d'accès, renseignez-vous sur la propriété du courrier auprès de votre employeur. Les lois sur la propriété du courrier électronique changent d'un endroit à un autre.
- A moins d'utiliser un encrypteur de courrier (matériel ou logiciel), vous devez réaliser que la confidentialité du courrier sur Internet n'est pas assurée. Ne mettez jamais dans un courrier ce que vous ne mettriez pas sur une carte postale.
- Respectez le copyright sur les informations que vous reproduisez. La plupart des pays ont des lois sur la propriété intellectuelle.
- Si vous transmettez ou réexpédiez un courrier que vous avez reçu, ne changez pas la formulation. Si vous divulguez dans un groupe une partie d'un courrier personnel, vous devriez d'abord en demander la permission à votre correspondant. Vous pouvez raccourcir le message ou n'en citer que les parties essentielles, mais attribuez toujours les citations à leurs auteurs.
- N'envoyez jamais de chaîne par le courrier électronique. Les chaînes sont interdites sur Internet. Vos droits d'accès au réseau seront suspendus. Si vous recevez une chaîne, parlez-en à votre administrateur système.
- Un pense-bête : soyez conservateur dans ce que vous écrivez et libéral dans ce que vous recevez. Vous ne devriez pas répondre "à chaud" (on appelle cela des "flambées") si vous êtes provoqué. D'un autre côté, vous ne devriez pas vous étonner de recevoir des "flambées" et il vaut mieux ne pas y répondre.
- En général, il vaut mieux regarder le sujet de tous les messages avant de commencer à répondre. Parfois, une personne qui vous demande de l'aide (ou une clarification) vous enverra peu après un message disant "laissez tomber". Aussi, vérifiez qu'un message auquel vous répondez vous a effectivement été adressé. Vous pourriez n'être que le destinataire secondaire d'un courrier.
- Facilitez la vie de vos correspondants. Beaucoup de logiciels de messagerie enlèvent des informations contenues dans l'en-tête et parmi elles votre adresse de réponse. Pour bien vous identifier auprès de vos correspondants, rajoutez à la fin de votre message une ou deux lignes de coordonnées. Vous pouvez saisir cette information une fois pour toute et l'inclure systématiquement à la fin de vos courriers (certains logiciels ont cette possibilité). En langage Internet, ceci s'appelle une ".sig" ou un fichier de "signature". Votre signature est votre carte de visite (et vous pouvez en créer plus d'une en fonction des circonstances).
- Soyez vigilant en écrivant les adresses. Certaines correspondent à des groupes mais ressemblent à des adresses individuelles. Sachez à qui vous écrivez.
- Regardez le champs d'adresses secondaires, les cc's, en répondant. Ne continuez pas à écrire à plusieurs personnes si la conversation s'est transformée en dialogue.
- En général, la plupart des utilisateurs d'Internet n'ont pas le temps de répondre à des questions d'ordre général concernant Internet et son fonctionnement. N'envoyez pas de courriers indésirables pour demander des informations à des personnes dont vous avez lu le nom dans des RFCs ou sur des listes de discussion.
- N'oubliez pas que les gens à qui vous écrivez peuvent être n'importe où sur le globe. Si vous envoyez un message nécessitant une réponse immédiate, la personne qui le reçoit pourrait bien être en train de dormir chez elle quand il arrive. Donnez-lui le temps de se réveiller, d'aller au travail et de se connecter avant de considérer que le courrier n'est pas arrivé ou qu'elle ne s'en préoccupe pas.
- Vérifiez toutes les adresses avant de vous lancer dans des disgressions longues ou personnelles. Une autre bonne habitude est d'inclure le mot "long" dans le sujet du message, de cette façon le destinataire sait que lire et répondre au message lui prendra du temps. "Long" veut dire plus de 100 lignes.
- Sachez à qui demander de l'aide, souvent dans votre entourage. Cherchez autour de vous les personnes qui peuvent vous aider sur des problèmes matériels et logiciels. Sachez aussi à qui vous adresser si vous recevez quoi que ce soit d'inhabituel ou d'illégal. La plupart des sites attribuent l'adresse "postmaster" à un utilisateur expérimenté, donc vous pouvez écrire à cette adresse pour obtenir de l'aide concernant le courrier.

- N'oubliez pas que votre correspondant est un être humain dont la culture, la langue et la mentalité diffèrent de la vôtre. Souvenez-vous que les formats de date, les mesures et d'autres particularités locales ne voyagent pas forcément bien. Méfiez-vous surtout des sarcasmes.
- Écrivez normalement en minuscule. UTILISER LES MAJUSCULES REVIENT À CRIER.
- Utilisez des symboles pour mettre en valeur. Ceci *est* bien ce que je veux dire. Utilisez les tirets bas pour souligner. _Guerre et Paix_ est mon livre favori.
- Utilisez les smileys (N.D.T.: "sourillard") pour reproduire le ton de la voix, mais avec parcimonie. :-) est un exemple de smiley (penchez la tête de côté). Ne pensez pas que l'inclusion d'un smiley suffit à contenter votre interlocuteur ou lui faire oublier une insulte.
- Attendez le lendemain pour répondre à un message passionné. Si vous avez un sentiment très fort concernant un sujet, indiquez-le via une inclusion FLAME ON/OFF. Par exemple :
- FLAME ON:

  Cet argument ne mérite pas la place qu'il occupe sur les transmissions.

  C'est illogique et irréfléchi. Tout le monde est d'accord avec moi.

  FLAME OFF
- N'incluez pas dans le courrier de caractères de contrôle ou des pièces jointes non ASCII, à moins qu'il s'agisse d'ajouts au format MIME, ou que votre logiciel de messagerie les transforme correctement. Si vous envoyez des messages contenant ce genre de codes, assurez-vous que votre correspondant pourra les lire.
- Soyez bref sans être sec. En répondant à un message, citez le message original pour rester compréhensible mais sans plus. Répondre à un message en citant tout l'original est particulièrement déplaisant : enlevez tout ce qui est inutile.
- Limitez la longueur des lignes à 65 caractères et finissez-les par un retour-charriot.
- Le sujet d'un message devrait refléter son contenu.
- Si vous mettez une signature, faites-la courte. La bonne longueur ne devrait pas dépasser 4 lignes. N'oubliez pas que de nombreuses personnes paient leurs communications au temps, et plus votre message est long, plus ils paient.
- De même que le courrier (aujourd'hui) n'est pas forcément confidentiel, le courrier (et les news) peuvent faire l'objet (aujourd'hui) de contrefaçons et de falsifications, à des degrés de détectabilité divers. Faites quelques vérifications de bon sens avant de considérer un message comme authentique.
- Si vous pensez que l'importance d'un message le justifie, répondez rapidement et brièvement à un courrier électronique de façon à ce que votre correspondant sache que vous l'avez reçu, même si vous répondrez plus longuement dans un deuxième temps.
- Ce que vous attendez de votre correspondant dépend de votre relation avec lui et du contexte de la communication. Les habitudes prises dans un contexte particulier peuvent ne pas être valables en général dans le courrier au travers d'Internet. Méfiez-vous de l'argot et des raccourcis.
- Le coût de la transmission du courrier électronique est payé en moyenne aussi bien par l'expéditeur que par le destinataire (ou son organisation), contrairement à d'autres moyens de communication comme le courrier postal, le téléphone, la télévision ou la radio. Envoyer du courrier électronique à un correspondant peut aussi lui coûter en terme de bande passante, espace disque ou ressources machine. C'est la raison essentielle pour laquelle la publicité non désirée est malvenue (et interdite dans de nombreux contextes).
- Maîtrisez la taille des messages que vous envoyez. L'inclusion de larges fichiers tels que les fichiers postscript ou les programmes peut alourdir le message, à tel point qu'il ne peut plus être transmis ou consomme des ressources excessives. Une bonne règle est de ne pas envoyer de messages plus gros que 50 Kilo-octets. Utilisez de préférence le transfert de fichiers, ou alors coupez votre fichier en petits morceaux et expédiez-les séparément.
- N'envoyez pas trop d'informations dont les gens n'ont pas besoin.
- Si votre serveur de messagerie vous permet de faire suivre le courrier, évitez les redoutables boucles. Soyez certain de ne pas avoir fait de renvoi sur de nombreuses machines, afin d'éviter qu'un message qui vous est destiné rebondisse sans cesse d'une machine à une autre à une autre.

2.1.2 Pour le Talk

Talk est un jeu de protocoles qui permet à deux personnes d'entretenir une conversation en directe via l'ordinateur.

- Utilisez normalement les minuscules et la ponctuation, comme si vous tapiez une lettre ou un courrier électronique.
- Ne tapez pas au kilomètre en laissant le terminal passer à la ligne tout seul ; utilisez un Retour Chariot (CR) à la fin de chaque ligne. De même, ne considérez pas la taille de votre écran comme une taille universelle. La règle de base est de ne pas taper plus de 70 caractères, et pas plus de 12 lignes (car votre écran est divisé en deux).
- Laissez de la marge ; n'écrivez pas directement depuis le bord de l'écran.
- Tapez deux CRs pour signaler la fin de votre texte et permettre à votre interlocuteur de commencer à taper (ligne blanche).
- Dites toujours au revoir, ou une autre formule de fin, et attendez la réponse de votre interlocuteur avant d'interrompre la session. Ceci est particulièrement important dans les communications à longue distance. N'oubliez pas que votre communication dépend à la fois de la bande passante (la largeur du tuyau) et d'un temps de latence (la vitesse de la lumière).
- N'oubliez pas que le talk équivaut à une interruption de votre interlocuteur. Ne l'utilisez que dans les règles. Et ne parlez jamais à un étranger.
- Il y a beaucoup de raison à l'absence de réponse. Ne croyez pas systématiquement que tout fonctionne correctement. Toutes les versions de talk ne sont pas compatibles.
- Talk sonne plusieurs fois si on le laisse faire. Laissez-le sonner une ou deux fois, puis interrompez-le.
- Si une personne ne répond pas, essayez un autre tty. Utilisez finger pour déterminer lesquels sont actifs. Si la personne ne répond toujours pas, arrêtez d'émettre.

- Talk trahit votre dextérité au clavier. Si vous tapez lentement et faites des erreurs, ce n'est souvent pas la peine de corriger car votre interlocuteur peut comprendre ce que vous voulez dire.
- Faites attention si vous avez lancé plus d'un talk !

2.2 Directives administratives

- Soyez certain d'avoir laissé des instructions écrites pour toutes les situations et plus particulièrement les transmissions illégales, incorrectes ou trafiquées.
- Traitez les demandes en temps et en heure - généralement le lendemain.
- Répondez rapidement aux personnes qui reçoivent des messages incorrects ou illégaux. Les demandes concernant les chaînes doivent être traitées immédiatement.
- Faites part des contraintes de fonctionnement du système, comme une limitation d'espace disque, à vos utilisateurs. Ils doivent comprendre les implications d'un transfert de fichiers par courrier électronique, comme : la saturation des disques, l'augmentation de la facture téléphonique, le ralentissement du courrier etc…
- Assurez-vous que "postmaster" et "root" renvoient à une autre adresse, et que quelqu'un lit le courrier arrivant à cette adresse.
- Gardez la tête froide en cas de plainte dirigée contre vos utilisateurs. N'oubliez pas qu'une adresse peut être falsifiée et contrefaite.

3.0 COMMUNICATIONS DE UN À PLUSIEURS (LISTES DE DIFFUSION, JOURNAUX ÉLECTRONIQUES)

En multicast, les règles du courrier électronique s'appliquent: après tout, communiquer avec plusieurs personnes en un seul message (ou envoi) est analogue à communiquer avec une seule personne à part qu'on risque d'offusquer beaucoup plus de monde. C'est pourquoi il est important de savoir autant que possible à qui vous vous adressez.

3.1 Directives de l'utilisateur

3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques

- Lire les listes et les journaux du mois ou des deux mois précédents avant de poster quoi que ce soit. Cela vous permettra d'appréhender la culture du groupe.
- Ne blâmez pas l'administrateur pour le comportement des utilisateurs.
- Pensez qu'un large public va lire votre message et qu'il peut comprendre votre actuel ou futur patron. Faites attention à ce que vous écrivez. Rappelez-vous aussi que les listes et les journaux sont fréquemment archivés et que vos mots seront enregistrés pour longtemps dans un endroit accessible à beaucoup de monde.
- Considérez que les gens parlent en leur nom propre et n'engagent pas leur organisation (sauf mention explicite).
- Rappelez-vous que le courrier et les journaux électroniques utilisent des ressources système. Tenez compte de leurs règles d'utilisation dans votre organisation.
- Les messages et articles doivent être brefs et pertinents. Ne sortez pas du sujet, ne parlez pas pour ne rien dire, n'envoyez pas de courrier, ne postez pas de message uniquement pour corriger des fautes de frappe ou d'orthographe. Plus que tout autre ce comportement vous étiquetterait "débutant immature".
- Le champ "subject" doit suivre les règles du groupe.
- Envoyer des faux ou des messages factices n'est pas correct.
- La publicité est autorisée dans certaines listes et certains journaux et rejetée dans d'autres. C'est un exemple de la nécessité de connaître votre public avant d'émettre. Poster de la publicité indésirable est le meilleur moyen de recevoir en retour des courriers haineux.
- Mettez un résumé du message original en tête de vos réponses ou joignez ce qu'il faut du texte initial pour donner le contexte. Cela garantira que le lecteur comprendra votre réponse. Vu la diffusion des messages d'une machine aux autres, il est possible de lire la réponse avant la question. Donner le contexte aide donc, mais ne pas rediffuser tout le message initial.
- Encore une fois, n'oubliez pas votre signature. Ainsi, on pourra vous joindre, même si les logiciels de lecture de courrier ou de journaux ont effacé dans l'en-tête votre unique référence.
- Faites attention dans vos réponses. Souvent "reply" renvoie à l'adresse de diffusion initiale qui est une liste ou un groupe. Vous pouvez ainsi envoyer une réponse personnelle à beaucoup de gens, créant des embarras. Mieux vaut taper l'adresse qu'utiliser sans contrôle la fonction "reply".
- Les accusés de réception, notifications de non délivrance et programmes pour les vacances ne sont ni totalement standardisés ni totalement fiables sur tous les systèmes connectés au courrier Internet. Envoyés à des listes, ces messages sont envahissants et certaines personnes considèrent que les accusés de réception sont des atteintes à leur vie privée. Ne les utilisez pas.
- Si vous vous apercevez qu'un message privé a été envoyé à une liste ou à un groupe, envoyez un message d'excuse à la personne et au groupe.
- Si vous avez un désaccord avec quelqu'un d'une liste ou d'un groupe, passez au courrier électronique pour vos échanges. Si le débat peut intéresser le groupe, vous pourrez le résumer plus tard pour lui.
- N'entrez pas dans les diatribes enflammées. N'en postez pas, n'y répondez pas.
- Évitez d'envoyer des messages ou d'expédier des articles qui ne sont que des réponses à réponse gratuites.
- Attention aux textes et diagrammes en police de caractères de taille fixe. Ils s'afficheront différemment selon les systèmes, voire selon les différents interfaces de messagerie d'un même système.

- Il y a des journaux et des listes de diffusion discutant de sujets très variés, présentant une grande diversité de styles de vie, de religions, de cultures. Poster des articles ou envoyer des messages pour dire que le point de vue exprimé vous a offensé n'est pas acceptable. Les messages de harcèlement sexuel ou racial peuvent donner suite à des poursuites légales et il existe des logiciels pour filtrer les items que vous trouvez choquants.

3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier

Il y a plusieurs moyens de trouver de l'information concernant les listes de l'Internet et la façon de s'y abonner. Renseignez-vous sur la politique de votre organisation concernant l'abonnement à des listes et vos éventuelles contributions. En général, il vaut mieux utiliser les ressources locales avant de chercher de l'information sur l'Internet. Néanmoins, un certain nombre de fichiers news.answers, mis à jour périodiquement, indiquent les listes Internet et la façon de s'y abonner. C'est un moyen inestimable pour trouver des listes sur un sujet donné. Voir aussi les références [9, 13, 15] dans la bibliographie.

- Envoyer vos messages d'abonnement et de désabonnement à la bonne adresse. Bien que certains gestionnaires de listes soient assez fins pour filtrer ces messages, tous ne les débusquent pas. Il est de votre responsabilité d'apprendre comment marchent les listes et d'envoyer les bons courriers aux bons endroits. Bien que beaucoup de listes adhèrent à la convention de l'alias "-request" pour les messages subscribe et unsubscribe, toutes ne le font pas. Informez-vous sur les conventions des listes auxquelles vous vous abonnez.
- Conservez le message de bienvenue des listes auxquelles vous vous abonnez. Il indique en général comment se désabonner.
- En général, il est impossible de retrouver un message envoyé. Même votre administrateur système ne pourra pas faire revenir un message parti. Cela signifie que vous devez vraiment être sûr que vous voulez envoyer le message que vous avez écrit.
- La fonction "auto-reply" est utile pour la communication interne, mais ennuyeuse dans les listes de diffusion. Regardez l'adresse du champ "Reply-To" quand vous répondez à un message de liste: la plupart des "auto-reply" vont à tous les membres de la liste.
- N'envoyez pas de gros fichier aux listes de diffusion, indiquez plutôt des URL ou des versions sur serveur ftp, quand elles existent. Si vous voulez envoyer de gros fichiers par morceaux, soyez sûr que cela correspond aux habitudes du groupe. Si vous ne les connaissez pas, renseignez-vous.
- Désabonnez-vous ou utilisez l'option "nomail" (si elle est disponible) quand vous ne pouvez pas lire votre courrier pendant une longue période.
- Quand vous envoyez un message à plusieurs listes, spécialement si elles sont proches, excusez-vous pour les envois multiples.
- Si vous posez une question, expédiez un résumé des réponses. Résumez vraiment, n'envoyez pas l'accumulation des messages que vous avez reçus.
- Certaines listes sont privées. N'envoyez rien à ces listes sans y avoir été invité. Ne citez pas de message de ces listes.
- Lors d'une controverse, restez centré sur le sujet plutôt que sur les personnes impliquées.

3.1.3 Directives pour NetNews

NetNews est un système globalement distribué qui permet aux gens de participer à des conversations sur des sujets d'intérêt spécifique. C'est un système hiérarchisé, les divisions les plus importantes étant :

- sci discussions relatives à la science
- comp discussions relatives à l'ordinateur, à l'informatique technique (par opposition à sci.info)
- news discussions autour de NetNews lui-même
- rec activités de récréation, cad ludiques ou récréatives
- soc questions sociales, cad questions de société
- talk discussions sans fin
- biz articles relatifs aux affaires
- alt hiérarchie d'alternance, cad groupes alternatifs

Alt est ainsi dénommé car créer un groupe alt ne suit pas le même processus de création d'un groupe dans les autres branches de la hiérarchie. Il existe aussi des hiérarchies régionales, des hiérarchies qui sont largement distribuées comme Bionet, et votre centre d'affaires peut aussi avoir ses propres groupes. Récemment, une hiérarchie "humanities" a été ajoutée, et plus le temps passe, plus il est vraisemblable que d'autres seront ajoutées. Pour une discussion plus détaillée sur les News, voir les références [2, 8, 22, 23] dans le paragraphe bibliographie.

- Dans le langage NetNews, "Poster" se réfère à l'envoi d'un nouvel article à un groupe ou à la réponse à un article d'une autre personne. "Envoi croisé" (N.D.T. : cross-posting) se réfère à l'envoi d'un message à plus d'un groupe. Si vous utilisez l'envoi-croisé à un groupe, ou si vous dirigez "Follow-up-To:" dans l'en-tête de votre article, avertissez les lecteurs ! Les lecteurs considèrent normalement que le message a été posté à un groupe spécifique et que ces "followups" vont à ce groupe. Les en-têtes modifient cet aspect.
- Lisez tout d'une discussion en progression (nous appelons cela thread) avant de poster des réponses. Évitez de poster les messages "Moi aussi" dont le contenu se limite à être d'accord avec des précédents messages. La réponse à une citation doit être plus longue que cette citation.
- Envoyez un courrier électronique quand la réponse à une question est destinée à une seule personne. Rappelez-vous que les News sont distribuées globalement et que le monde entier n'est pas intéressé par une réponse personnelle. Cependant, n'hésitez pas à poster quand quelque chose pourrait être d'un intérêt général pour les participants du Newsgroup.
- Vérifiez la section "Distribution" de l'en-tête, mais ne vous y fiez pas. A cause de la méthode complexe par laquelle les News sont distribuées, les en-têtes de distribution ne sont pas fiables. Mais si vous postez quelque chose d'un intérêt pour un nombre limité de lecteurs, utilisez une ligne de distribution qui aiderait à limiter la distribution de votre article à ces lecteurs. Par exemple, mettez la Distribution à "nj" si vous postez un article qui concerne uniquement les lecteurs de New Jersey.

- Si vous pensez qu'un article pourrait intéresser plus d'un Newsgroup, soyez sûr de faire un envoi croisé (cross-post) de cet article au lieu de le poster à chacun de ces groupes. C'est probablement le cas quand 5 à 6 groupes sont suffisamment intéressés.
- Pensez à consulter la documentation de référence (manuels d'ordinateurs, journaux, dossiers d'aide) avant de poster une question. Demandez à un Newsgroup quand les réponses sont disponibles ailleurs, génère des messages de type "RTFM" (Read The Fine Manual - Lisez-donc le Manuel, quoique un sens vulgaire du mot commençant par "f" est généralement supposé).
- Bien qu'il existe des Newsgroups qui accueillent la publicité, il est considéré comme criminel d'annoncer des produits hors sujet. Envoyer une publicité à chacun et à chaque groupe peut mener à la perte de connectivité.
- Si vous découvrez une erreur dans votre article, annulez le dès que possible.
- N'essayez pas de détruire tous les articles mais seulement le votre. Contactez votre administrateur si vous ne savez pas comment éliminer votre article ou si un autre article, comme une lettre en chaîne, a besoin d'être effacé.
- Si vous avez posté un article et vous n'avez pas d'écho immédiat, ne supposez pas que l'opération a échoué et ne le repostez pas.
- Certains groupes acceptent (et d'autres font bon accueil a) des envois qui, dans d'autres circonstances, seraient considérés d'un goût douteux. Il n'est pas sur que tous les lecteurs du groupe apprécient le contenu autant que vous. Utilisez l'utilitaire Rotate (qui décale tous les caractères dans votre message de 13 positions dans l'alphabet) pour éviter d'offenser. Rot13 est l'utilitaire utilisé sous Unix.
- Dans les groupes où la discussion concerne les films ou les livres, il est essentiel de marquer les articles qui révèlent un contenu important comme [Révélations]. Mettez ce mot dans votre ligne de sujet. Vous devez ajouter des lignes blanches au début de votre article pour garder le contenu hors de vue ou vous pouvez utiliser Rotate.
- La falsification des articles de News est généralement censurée. Vous pouvez vous protéger des falsifications en utilisant des logiciels qui génèrent une détection de manipulation de type "empreinte digitale", comme PGP (aux USA).
- Poster via des serveurs anonymes est accepté dans quelques Newgroups et n'est pas apprécié dans d'autres. Un contenu inapproprié posté sous l'identité de son auteur, le reste quand il est posté anonymement.
- Attendez-vous à un léger délai pour voir votre message quand vous postez à un groupe modéré. Le modérateur pourrait changer votre ligne de sujet pour se conformer à une discussion en cours particulière.
- Ne participez à de vives polémiques. Ne postez pas et ne répondez pas à des propos incendiaires.

3.2 Directives administratives

3.2.1 Généralités

- Clarifiez la politique de votre site vis à vis de son abonnement aux groupes NetNews et l'inscription sur les mailing lists.
- Clarifiez la politique de votre site sur comment poster aux groupes NetNews ou aux mailing lists, en incluant l'usage de déni de responsabilité dans la signature .sigs.
- Clarifiez et faites connaître publiquement lapolitique d'archivage (durée de conservation des articles).
- Vérifiez les accusations portées contre vos utilisateurs rapidement et avec un esprit ouvert.
- Assurez-vous du bon fonctionnement de votre système.
- Décidez de la durée d'archivage des logs (traces de connexion) du système et publiez la politique de traçage.

3.2.2 Mailing lists

- Maintenez les mailings lists à jour pour éviter le problème de rebond de mail.
- Aidez les propriétaires de listes quand les problèmes surgissent.
- Informez les propriétaires de listes des plages horaires de maintenance ou des arrêts planifiés.
- Assurez-vous d'avoir l'alias "-request" pour l'inscription aux listes et leur administration.
- Assurez-vous que toutes les passerelles de mail communiquent sans problème.

3.2.3 NetNews

- Publiez la nature des réponses que vous recevez. Si vous n'avez pas de réponses complètes, les gens pourraient avoir envie de savoir pourquoi.
- Attention à la multiplicité des logiciels lecteurs de News car leur mauvais fonctionnement pourrait être attribué au serveur de News.
- Traitez immédiatement les requêtes des utilisateurs demandant l'annulation de leurs propres articles ou des articles invalides, comme les lettres en chaîne.
- Faites des alias de "Usenet", "NetNews" et "News" et assurez-vous que quelqu'un lit le courrier.

3.3 Directives pour le modérateur

3.3.1 Directives générales

- Assurez-vous que les questions les plus fréquemment posées (FAQ) sont postées à un intervalle régulier. Incluez vos propres directives pour les articles/messages. Si vous n'êtes pas le responsable de la FAQ, assurez-vous que le travail est fait.
- Assurez-vous que vous avez un bon message de bienvenue, qui contient les modalités d'abonnement et de désabonnement.
- Les Newsgroups doivent poster leur charte/directives régulièrement.
- Maintenez les mailings lists et les Newsgroups à jour. Postez des messages à intervalles réguliers. Désignez un remplaçant quand vous êtes en vacances ou quand vous êtes absent.

4.0 SERVICES D'INFORMATION (GOPHER, WAIS, WWW, FTP, TELNET)

Ce n'est que très récemment, dans la courte histoire d'Internet, que le "Net" a explosé avec l'arrivée de nouveaux services d'information : Gopher, Wais, World Wide Web (WWW), Multi-User Dimensions (MUDs), Multi-User Dimensions Object Oriented (MOOs) en sont quelques exemples. (voir les références [14 à 28]).

Bien que les moyens de trouver des informations se multiplient, l'usager doit néanmoins toujours être sur ses gardes.

4.1 Directives des utilisateurs

4.1.1 Directives générales

- Rappelez-vous que tous ces services appartiennent à quelqu'un ou à quelque organisme. Ceux qui paient les factures font valoir leur point de vue sur les règles d'utilisation : l'information peut-être gratuite, mais peut-être pas !
- Lorsque vous rencontrez un problème, commencez par vérifier qu'il n'est pas chez vous ; vérifiez les fichiers de configuration, les réglages des logiciels, les connexions réseau, … FAITES-LE avant d'incriminer votre fournisseur d'accès au service.
- Bien qu'il existe des conventions de nommage pour les fichiers, ne faites pas une confiance aveugle [un fichier ".doc" n'est pas nécessairement un fichier "Word"].
- Il existe de même des conventions pour les services d'information, [ex : www.xyz.com]. Bien qu'il soit utile de les connaître, ne leur faites pas aveuglément confiance.
- Vous devez connaître les conventions utilisées pour vous fournir l'information pendant une session. Les sites FTP habituellement renseignent sur le contenu à l'aide des fichiers README placés en général au sommet de l'arborescence des fichiers disponibles ; mais ne considérez pas que ces fichiers README soient toujours à jour et/ou précis.
- De façon générale, NE CROYEZ pas que toute information soit à jour et/ou précise. Garder à l'esprit que ces nouvelles technologies permettent à chacun d'être publié, mais que tous [loin s'en faut] n'ont pas conscience de la responsabilité que cela suppose …
- Sachez que, à moins d'avoir la certitude du contraire, toute information qui circule sur l'Internet circule "en clair", et sans protection contre les renifleurs ou faussaires.
- L'Internet couvrant la planète entière [ou presque], des différences culturelles peuvent apparaître dans l'utilisation des services "lointains", et parfois même heurter votre sensibilité : gardez l'esprit ouvert.
- Plutôt que de vous connecter à un serveur très utilisé, essayez d'obtenir le même service depuis un serveur "miroir" plus proche.
- Ne déposez pas sur un site FTP des fichiers à l'usage d'un tiers [cela s'appelle du "dumping"] c'est un comportement inadmissible.
- Lorsque vous avez un problème avec un site et que vous demandez de l'aide, soyez le plus précis possible dans la description de votre problème.
- Quand vos proposez votre propre service d'information, (telle une page personelle WEB), vérifiez avec l'administrateur local les incidences sur le service local).
- Sur les sites populaires, évitez les heures de pointe de façon à étaler la charge du système.

4.1.2 Directives concernant les services interactifs "temps réel" (MUDs MOOs IRC)

- Comme dans d'autres milieux, il est recommandé d'écouter d'abord pour se familiariser avec les usages.
- Il n'est pas nécessaire de saluer tout le monde, en ligne ou autour de vous ; dites "hello" ou "bonjour" cela suffit en général.
- Utilisez des procédures automatiques pour saluer les personnes n'est pas un comportement apprécié.
- Prévenez les participants si vous avez l'intention d'envoyer un gros volume d'informations ou de fichiers. Si tous sont d'accord pour le recevoir, vous pouvez le faire ; sinon cela sera très mal apprécié, comme pour la messagerie.
- Ne croyez pas que les gens que vous ne connaissez pas ont envie de parler avec vous. S'il vous prend l'envie d'envoyer des messages privés à des gens que vous ne connaissez pas, alors soyez prêts à accepter de bonne grâce qu'ils aient autre chose à faire ou simplement qu'ils n'aient pas envie de bavarder avec vous.
- Respecter les règles du groupe ; renseignez-vous si il existe une charte pour le groupe, disponible peut-être sur un site ftp.
- N'importunez pas les autres avec des questions personnelles (age, sexe, localisation) : attendez d'avoir un minimum de contacts, carbeaucoup hésitent à donner ce genre d'information à ceux qui ne leur sont pas familiers.
- Si quelqu'un utilise un surnom ou pseudonyme, respectez son désir par courtoisie, ou bien demandez sa permission pour une utilisation "en ligne".

4.2 Directives administratives

4.2.1 Directives générales

- Précisez clairement ce qui est copiable et ce qui ne l'est pas.
- Décrivez ce qui est disponible sur votre site, ainsi que l'organisme auquel vous appartenez. Que les règlements généraux soient clairs et en évidence.
- Maintenez les informations à jour, particulièrement les fichiers "README". Mettez les fichiers README au format ascii text (7 bits).
- Indiquez (si il y a lieu) une liste des miroirs de votre site comprenant les horaires de mise à jour, et mentionnant les "copyright".
- Assurez-vous que la bande passante du réseau soit compatible avec le service que vous proposez.
- Utilisez les conventions d'extensions des noms de fichiers : .txt pour texte ascii .html ou .htm pour HTML .ps pour Postscript .pdf pour Portable Document Format .sgml ou .sgm pour SGML .exe pour les exécutables non-Unix etc…
- Faites-en sorte que les fichiers transférables aient un nom unique au moins dans les 8 premiers caractères.

- Si vous fournissez de l'information, assurez-vous que votre site a quelque chose de particulier à offrir. Évitez d'offrir simplement des liens vers d'autres services d'Internet.
- Ne faites pas de liens vers d'autres sites avant d'obtenir l'accord. de leur administrateur.
- Rappelez-vous que réaliser un service d'informations implique aussi la maintenance du service et de l'information, et pas seulement une bonne conception.
- Assurez-vous que ce que vous postez est approprié (pas d'images binaires dans un groupe de news "texte", …)
- Testez vos applications avec différents outils. Ne croyez pas que tout marchera parfaitement parce que vous l'avez testé avec un seul logiciel "client". Pensez aussi à ceux qui ont des outils peu performants, et qui n'ont pas d'interface graphique.
- Ce que vous offrez doit être cohérent, dans le contenu ET dans la présentation.
- Soyez attentif à la pérennité de vos informations. Dater les données, et les changements que vous apportez.
- Tous les pays n'ont pas les mêmes permissions concernant ce qui peut être exporté. Vous devez connaître les implications des restrictions.
- Dites aux personnes qui vous fournissent des informations ce que vous allez en faire (par exemple feedback WWW). Il faut prévenir ceux dont vous avez l'intention de publier (ou de rendre accessibles) les commentaires.
- Faites bien connaître la réglementation des services d'information de vos utilisateurs.

5.0 BIBLIOGRAPHIE

Cette bibliographie a servi à rassembler la plupart de l'information décrite dans ce document, et donne aussi des références générales. D'autres articles ont été rassemblés par le "IETF-RUN Working Group's expérience".

1. Angell, D., and B. Heslop, "The Elements of E-mail Style", New York, Addison-Wesley, 1994.
2. "Answers to Frequently Asked Questions about Usenet"
   Auteur initial : Jerry Schwarz Maintenu par : Mark Moraes Nom de l'archive : usenet-faq/part1
3. Cerf, V., "Guidelines for Conduct on and Use of Internet"
4. Dern, D., "The Internet Guide for New Users", New York, McGraw-Hill, 1994.
5. "Emily Postnews Answers Your Questions on Netiquette"
   Auteur initial : Brad Templeton
   Maintenu par : Mark Moraes
   Nom de l'archive : emily-postnews/part1
6. Gaffin, A., "Everybody's Guide to the Internet", Cambridge, Mass., MIT Press, 1994.
7. "Guidelines for Responsible Use of the Internet" sur le serveur gopher de "US house of Representatives"
8. How to find the right place to post (FAQ)
   par Aliza R. Panitz
   Nom de l'archive : finding-groups/general
9. Hambridge, S., and J. Sedayao, "Horses and Barn Doors : Evolution of Corporate Guidelines for Internet Usage", LISA VII, Usenix, November 1-5, 1993, pp. 9-16.
10. Heslop, B., and D. Angell, "The Instant Internet guide : Hands-on Global Networking", Reading, Mass., Addison-Wesley, 1994.
11. Horwitz, S., "Internet Etiquette Tips"
    ftp://ftp.temple .edu/…/netiquette.infohn
12. Internet Activities Board, "Ethics and the Internet",RFC 1087, IAB, January 1989.
13. Kehoe, B., "Zen and the Art of the Internet: A Beginner's Guide"
    La "Netiquette" est décrite tout au long de ce livre.
    3rd ed. Englewood Cliffs, NJ., Prentice-Hall, 1994.
14. Kochmer, J., "Internet Passport: NorthWestNet's Guide to our World Online", 4th ed. Bellevue, Wash., NorthWestNet, Northwest Academic Computing Consortium, 1993.
15. Krol, Ed, "The Whole Internet: User's Guide and Catalog", Sebastopol, CA, O'Reilly & Associates, 1992.
16. Lane, E. and C. Summerhill
    "Internet Primer for Information Professionals : a basic guide to Internet networking technology", Westport, CT, Meckler, 1993.
17. LaQuey, T., and J. Ryer, "The Internet Companion", Chapitre 3 "Communicating with People", pp 41-74. Reading, MA, Addison-Wesley, 1993.
18. Mandel, T., "Surfing the Wild Internet", SRI International Business Intelligence Program, Scan No. 2109. March, 1993.
19. Martin, J., "There's Gold in them thar Networks! or Searching for Treasure in all the Wrong Places", FYI 10, RFC 1402, January 1993.
20. Pioch, N., "A Short IRC Primer", conversion de texte par Owe Rasmussen. Edition 1.1b, February 28, 1993.
21. Polly, J., "Surfing the Internet: an Introduction", Version 2.0.3. Revised May 15, 1993.
22. "A Primer on How to Work With the Usenet Community"
    Auteur initial : Chuq Von Rospach
    Maintenu par : Mark Moraes
    Nom de l'archive : usenet-primer/part1
23. Rinaldi, A., "The Net: User Guidelines and Netiquette", September 3, 1992.

24. "Rules for posting to Usenet"
Auteur initial : Gene Spafford
Maintenu par : Mark Moraes
Nom de l'archive : posting-rules/part1
25. Shea, V., "Netiquette", San Francisco: Albion Books, 1994.
26. Strangelove, M., with A. Bosley, "How to Advertise on the Internet", ISSN 1201-0758.
27. Tenant, R., "Internet Basics", ERIC Clearinghouse of Information Resources, EDO-IR-92-7. September, 1992.
28. Wiggin s, R., "The Internet for everyone: a guide for users and providers", New York, McGraw-Hill, 1995.

6.0 A PROPOS DE LA SÉCURITÉ

Les aspects concernant la sécurité ne sont pas discutés ici.

7.0 ADRESSE DE L'AUTEUR

Sally Hambridge
Intel Corporation
2880 Northwestern Parkway
SC3-15
Santa Clara, CA 95052
Email: sallyh@ludwig.sc.intel.com

© AFA 2005

ANNEXE 3 - Conditions Générales d'Utilisation de la Messagerie Internet Orange

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de préciser les conditions d'utilisation de la messagerie électronique Internet Orange, fonctionnalité comprise dans chaque offre d'accès à Internet de France Télécom.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les Parties conviennent d'entendre sous les termes suivants :

- *Client* : personne physique ou morale abonnée à une offre d'accès à Internet de France Télécom ;
- *France Télécom* : société qui met à disposition des Clients, plusieurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Identifiant* : tout code confidentiel et/ou mot de passe permettant aux Clients de s'identifier et d'utiliser leurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Messagerie électronique Internet Orange* : service permettant au Client d'accéder à ses boîtes aux lettres électroniques, de la paramétrer, d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques et d'administrer sa boîte et son courrier électronique directement depuis la page d'accueil du Site Orange ;
- *Service d'Accès à Internet* : service, basé soit sur la technologie bas débit RTC (Réseau Téléphonique Commuté) soit sur la technologie haut débit ADSL (« Asymetric Digital Subscriber Line » - pour ligne d'abonné numérique asymétrique) soit sur la technologie Fibre Optique en fonction de l'offre choisie par le Client, et permettant au Client via l'établissement de la connexion de se raccorder au réseau Internet et de communiquer par un système de messagerie électronique.

ARTICLE 2. CRÉATION ET ACCÈS AUX BOÎTES AUX LETTRES ÉLECTRONIQUES

France Télécom met à disposition de chaque Client une ou plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre d'accès à Internet détenue par le Client. Pour créer une boîte aux lettres, le Client doit être identifié comme "utilisateur principal", ce dernier étant le seul à pouvoir créer une boîte aux lettres.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à une offre d'accès Internet constitue l'adresse électronique principale et désigne le compte utilisateur principal du Client.

Chaque boîte à lettres est identifiée par : une adresse de messagerie : xxxxxxxxx@orange.fr, un identifiant de messagerie et un mot de passe de messagerie. Ces éléments d'identification permettent l'accès à la boîte à lettres.

France Télécom communique la ou les adresses électroniques créées au cours de l'utilisation du Service d'Accès à Internet ainsi que les mots de passe correspondants au Client.

Le Client peut personnaliser ses éléments d'identification. A cette fin, il est invité à consulter la rubrique « Mon compte » accessible depuis le Site Orange.

Concernant l'adresse de messagerie, le Client n'a pas la possibilité :

- de créer une adresse dont le préfixe finit par un point : exemple alain.dupont.@orange.fr ;
- d'utiliser l'arobase (@), de "$" ou "%", de parenthèses, de crochets ... ;
- d'utiliser d'accent, ni de cédille, ni de caractères accentués.

Ne sont autorisés que les lettres (de A à Z), et les chiffres (de 0 à 9), les tirets (-) et les points (.) entre les lettres (mais sans finir par un point).

Une adresse doit être créée en minuscules. Les serveurs de messagerie électronique ne distinguent pas la différence entre minuscules et majuscules. Ainsi : alain.dupont@orange.fr et Alain.DUPONT@orange.fr correspondent à la même adresse de messagerie électronique.

Si le Client ne respecte pas les instructions ci-dessus, France Télécom ne peut garantir d'une part la validation de l'adresse et d'autre part qu'elle permette d'accéder à la messagerie.

L'adresse de messagerie qui a été attribuée au Client par France Télécom et le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaires) constituent un compte utilisateur.

Les Clients s'engagent à faire connaître les présentes conditions aux bénéficiaires de boîtes aux lettres secondaires, lesquelles leur sont applicables.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique Orange&Moi/Mon compte du Site Orange.

Il est rappelé que l'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service de Messagerie électronique sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à conserver secret ses identifiant et mot de passe, et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Tout usage des identifiants et/ou mots de passe est fait sous son entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants et/ou codes confidentiels, le Client devra informer immédiatement France Télécom conformément aux conditions générales de son Service d'Accès à Internet.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

France Télécom ne garantit l'acheminement des messages que si ils transitent sur ses serveurs. Dans l'hypothèse où le Client se connecte à sa messagerie électronique et envoie des messages via une autre connexion que celle de son Service d'Accès Internet, assurée par un tiers, les messages transitent par ces serveurs tiers, France Télécom ne peut donc pas être garante de l'acheminement des messages dans ce cas.

France Télécom ne peut être tenue pour responsable des terminaux avec lesquels se connecte le Client aux serveurs de France Télécom puisque lui seul en la maîtrise. France Télécom invite le Client à prendre toutes les mesures nécessaires afin de les sécuriser.

Le Client s'engage à ne pas falsifier l'entête des messages indiquant l'adresse de messagerie électronique à partir de laquelle les messages seront envoyés.

Conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet Orange ou du Pilote Très Haut Débit détenue par le Client, ce dernier est soumis au respect des règles de conduite prévues dans la Netiquette.

Le Client s'engage notamment à :

- ne pas pratiquer l'envoi de messages non sollicités à un ou plusieurs destinataires (« spamming »). Il est rappelé au Client que la violation de cette stipulation peut entraîner la suspension puis la résiliation de son service ;
- ne pas télécharger, transmettre par courrier électronique ou par tout autre moyen des courriers électroniques et/ou fichiers contenant des virus ou plus généralement tout programme visant notamment à interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou réseau de télécommunication.

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

Le non respect de l'une de ses stipulations entraîne la suspension puis la résiliation du Service d'Accès Internet du Client conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet au Client, et entraîne automatiquement et de plein droit la fermeture du service.

Lors de l'émission d'un message, le Client s'engage à ne pas falsifier les entêtes de messages en modifiant son adresse de messagerie indiquée sur chaque entête de message expédié.

Les courriers électroniques sont conservés sur le serveur de France Télécom jusqu'à une limite de vingt (20) mégaoctets par boîte aux lettres, au-delà les nouveaux courriers électroniques seront automatiquement refusés et ne pourront donc être déposés dans la boîte aux lettre du Client.

Le courrier électronique est soumis au secret des correspondances privées. Toutefois, France Télécom peut, dans le respect des textes sur l'interception des correspondances, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités.

France Télécom propose aux Clients, dans le cadre de l'utilisation des boîtes aux lettres, le service "message indésirable". Ce service consiste à filtrer certains messages et à les stocker dans un espace spécifique du serveur de France Télécom accessible par le Client à l'aide de son webmail. La capacité de cet espace spécifique est limitée à la capacité de la boîte aux lettres sur laquelle ce service est activé.

Pour activer ce service, le Client doit effectuer un paramétrage sur la base de critères de sélection de son choix lui permettant de réaliser ce filtrage à partir, soit d'un ou plusieurs destinataires, soit de mots clés présents dans le champ "Objet" du message.

Cet espace de paramétrage est accessible par le Client à partir du Site Orange (rubrique webmail) et précise l'ensemble des modalités d'utilisation de ce service.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique Orange&Moi/Mon compte du Site Orange.