

## Conditions générales d'abonnement aux offres Ligne Fixe Outre-mer Fibre et Ligne Fixe Outre-mer voix IP

Ces Conditions générales d'abonnement y compris ses annexes, les éventuelles conditions spécifiques, la fiche tarifaire (ci-après « Les Tarifs du Fixe ») et le catalogue des prestations Réseaux (accessible sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) > assistance > les tarifs, par téléphone ou en boutique Orange), les éventuelles conditions particulières et le formulaire de souscription constituent le contrat (ci-après le « Contrat »).

### Définitions :

- **Client** : la personne physique domiciliée en Antilles françaises, Guyane française, Réunion, Mayotte qui conclut pour ses besoins propres le Contrat pour un usage strictement privé et personnel et qui en devient le titulaire. Le Client peut, grâce au service procuration, désigner un tiers pour procéder à des modifications ou à la résiliation du Contrat, le Client demeurant titulaire des droits et obligations à l'égard d'Orange.
- **Service** : le service téléphonique fourni par Orange au Client et décrit dans le Contrat.
- **Équipement** : Équipement nécessaire à la fourniture du Service et mis à disposition du Client par Orange lorsque la technologie de raccordement le nécessite.
- **Matériel** : matériel propriété du Client et compatible avec le Service.
- **Point de terminaison** : le premier point d'accès physique du Réseau installé par Orange dans la propriété du Client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.
- **Réseau** : le réseau téléphonique exploité par Orange permettant de fournir au public des services de communications électroniques fixes.
- **Tiers payeur** : la personne physique ou morale désignée par le Client pour recevoir les factures, accompagnées, le cas échéant, du détail des communications, et procéder à leur règlement.  
En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard d'Orange.

### Article 1. Prestations fournies par Orange

#### 1.1 Accès au Réseau et au service téléphonique

Orange met en œuvre les moyens techniques nécessaires pour fournir au Client l'accès au Réseau et le service téléphonique. Le service téléphonique consiste à acheminer des communications téléphoniques en provenance ou à destination du point de terminaison. Le Réseau permet également d'accéder à d'autres services fournis par Orange ou à des services fournis par des tiers. Orange se réserve le

droit de choisir la technologie de raccordement permettant l'accès au Réseau téléphonique. La prestation de service sera proposée au Client avec la technologie choisie par Orange et adaptée aux conditions de raccordement (technologie cuivre notamment réseau téléphonique commuté, Fibre optique, satellite...). En fonction de la technologie retenue, l'Équipement nécessaire au fonctionnement du service téléphonique sera remis au Client.

#### 1.2 Forfaits de communications

La gamme d'offres Mon Optimale comprend les forfaits suivants :

- Ligne Fixe Outre-mer 2h,
- Ligne Fixe Outre-mer 4h,
- Ligne Fixe Outre-mer infini.

Les tarifs des offres de la gamme Ligne Fixe Outre-mer ainsi que leurs composantes sont précisés dans les Tarifs du fixe.

#### 1.3 Numéro de téléphone

Le Client bénéficie de l'usage d'un numéro de téléphone par ligne. Ce numéro est inaccessible. Il figure dans les conditions particulières d'abonnement.

Orange peut être contrainte de modifier ce numéro de téléphone pour des raisons réglementaires, imposées par les autorités de régulation compétentes ou techniques. Dans ce cas, le Client en est informé six (6) mois à l'avance. Par ailleurs, et à titre de dédommagement en cas de changement du numéro pour des raisons techniques, Orange proposera gratuitement au Client pendant deux (2) mois un service d'annonce de son nouveau numéro lequel diffusera un message vocal standard à l'ensemble des appels aboutissant sur l'ancien numéro et informant ces derniers du nouveau numéro attribué au Client.

Le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'Équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit un abonnement au service Présentation du Numéro. Toutefois, le Client peut s'opposer à cet affichage en souscrivant gratuitement au service Secret Permanent ou appel par appel.

Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'Identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé. Par ailleurs, si le Client modifie le numéro présenté à l'appelé ou s'il demande à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir), il garantit à Orange qu'il est bien affectataire du nouveau numéro présenté ou dans le cas contraire qu'il a bien obtenu l'autorisation expresse de l'affectataire du numéro et s'engage à en apporter la preuve sur simple demande d'Orange. S'il perdait sa qualité d'affectataire de ce numéro pendant la durée du Contrat ou si l'autorisation d'utiliser le numéro lui était retirée par l'affectataire, il

s'engage à modifier à nouveau le numéro présenté ou à demander à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir). En cas de non-respect des conditions d'affectation du numéro par le Client, Orange se réserve la possibilité de suspendre ou résilier le contrat, conformément à l'article « Suspension-Résiliations du contrat ».

#### 1.4 Annuaires

Les Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par Internet Orange sont définies dans des conditions spécifiques « Annexe aux conditions générales : Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par Internet Orange ». Ces documents sont mis à la disposition du Client dans les boutiques Orange.

##### 1.4.1 Inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par Internet Orange

Dans le cadre de l'abonnement au service téléphonique, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par Internet Orange.

Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses données personnelles, est mise à disposition des fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires en faisant la demande, et ce à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales.

Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union européenne (UE) lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

##### 1.4.2 Droits du Client au titre de l'Annuaire Universel

Le Client peut communiquer à Orange, à des fins de parution, ses coordonnées. Il s'agit des numéros de téléphone, nom, prénom ou initiale sous réserve d'homonymie, adresse d'installation de la ligne complète ou non, adresse électronique (uniquement dans les annuaires et services de renseignements électroniques).

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 ;
- à ce que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception des opérations

concernant la fourniture du service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange (Liste anti-prospection) ;

- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut, sous sa responsabilité, demander à ce que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord express et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs demandés par Orange.

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que ce numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements (Liste Rouge). Ainsi, à défaut d'opposition expresse de la part du Client, leur publication est automatique.

## Article 2. Conditions de souscription du contrat

### 2.1 Canaux de souscription

Les offres de la gamme Ligne Fixe Outre-mer peuvent être souscrites via différents canaux ou points de ventes tels que notamment les boutiques Orange, ou le Service Clients au 3900 (service gratuit + prix appel) ; le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

### 2.2 Modalités

Lors de la souscription du contrat, Orange demande au Client de justifier son identité ainsi que l'adresse de la propriété à desservir. Les dettes contractées au titre d'un contrat d'abonnement à un service téléphonique fixe d'Orange devront être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau contrat d'abonnement aux offres Ligne Fixe Outre-mer.

### 2.3 Défauts de déclaration

Si le Client a effectué des déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat, Orange lui adressera, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai de huit (8) jours calendaires.

À défaut de régularisation de cette situation à l'issue de ce délai, Orange peut résilier de plein droit le Contrat sans autre formalité. Les sommes dues au titre du Contrat résilié sont alors immédiatement exigibles.

### 2.4 Dépôt de garantie et caution

Orange peut demander au Client, lors de la souscription, la constitution de garanties telles que le versement d'un dépôt de garantie ou l'engagement d'une caution solidaire et solvable. Ces garanties peuvent être demandées exclusivement dans l'un des cas suivants :

- en cas de non-respect des conditions de paiement d'un contrat d'abonnement à un service Orange conclu antérieurement,

- en cas de souscription d'un abonnement temporaire,

- lorsque la ligne téléphonique n'est pas installée dans un local fixe,

- si le nombre total de lignes installées par Orange à la même adresse est égal ou supérieur à trois.

Le dépôt de garantie ne produit pas d'intérêts. Son montant est fixé à six (6) fois le montant mensuel de l'abonnement à l'offre Ligne Fixe Outre-mer souscrite par le Client. Le remboursement du dépôt ou la libération de la caution intervient à l'occasion de la résiliation du Contrat sous réserve du paiement des sommes dues à Orange. Orange rembourse alors le dépôt de garantie dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de paiement de la dernière facture. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si Orange ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

En attente de la réception des pièces justificatives visées à l'article 2.2 ou du versement du dépôt de garantie, la ligne du Client est mise en service restreint minimum. Ce service restreint permet de recevoir les appels et d'appeler les numéros de téléphone gratuits (services par opérateur, services de libre appel et services d'urgence).

## Article 3. Durée du contrat

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date de signature et prend effet à la date de mise en service qui correspond au jour où l'installation permet l'établissement de communications téléphoniques sur le Réseau.

## Article 4. Raccordement

### 4.1 Délai

Orange convient avec le Client, dès l'enregistrement de sa demande, d'une date de mise en service de l'accès au Réseau. Sauf avis contraire du Client, cette date est fixée dans un délai de huit (8) jours calendaires à partir de l'enregistrement de la demande pour les lignes existantes. Ce délai ne s'applique pas dans les cas de construction de ligne nécessitant des travaux spécifiques selon les modalités prévues au Catalogue des Prestations Réseaux ou nécessitant l'obtention d'autorisations imposées par les lois et règlements. La date initialement convenue peut être modifiée d'un commun accord. Orange effectue le raccordement aux jours et heures ouvrables des services techniques chargés du raccordement.

En cas de non-respect de la date ainsi convenue et dans le cas d'un retard de mise en service inférieur à deux (2) mois pour une ligne existante, Orange doit au Client une compensation d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement à l'offre Ligne Fixe Outre-mer souscrite par le Client. En cas de retard de mise en service égal ou supérieur

à deux (2) mois pour une ligne existante, Orange doit au Client une compensation d'un montant égal au nombre de mois d'abonnement correspondant à la période totale d'indisponibilité du service, à l'arrondi mensuel supérieur. Ces compensations sont non cumulatives entre elles.

Le Client conserve la faculté de dénoncer de plein droit le Contrat jusqu'à la date de la mise en service effective par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Orange, de la lettre par laquelle le consommateur l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au Réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

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

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

### 4.2 Conditions techniques de raccordement

Il appartient à Orange de déterminer les conditions techniques permettant l'accès au Réseau. Orange n'est tenue d'effectuer le raccordement au Réseau que s'il existe, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison. Ces travaux d'adduction sont à la charge financière du Client, qui a la possibilité de procéder lui-même à ces travaux ou d'en demander la réalisation par Orange aux modalités et tarifs prévus au Catalogue des prestations Réseaux (ci-après le « Catalogue des prestations Réseaux »). En l'absence de réalisation de ces travaux, Orange pourra résilier de plein droit le Contrat à l'issue d'un délai raisonnable. Le point de terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

## Article 5. Rétablissement et qualité de service

### 5.1 Service après-vente des offres Ligne Fixe Outre-mer

Orange s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service téléphonique jusqu'au point de terminaison dans le respect de ses obligations de qualité de service et de qualité des communications définies en annexe du cahier des charges d'Orange (arrêté du 27/11/2017).

Orange s'engage également à rétablir le service téléphonique dans les quarante-huit (48) heures (jours ouvrables) qui suivent la signalisation par le Client du dérangement à son service après-vente. Sont exclus les cas où le Client ne donne pas accès aux

installations dans le délai imparti à Orange pour effectuer l'intervention.

En cas de non-respect de ce délai et dans le cas d'une indisponibilité de services inférieure à deux (2) mois, Orange doit au Client une compensation d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement à l'offre Ligne Fixe Outre-mer souscrite par le Client. En cas d'indisponibilité du service égale ou supérieure à deux (2) mois, Orange doit au Client une compensation d'un montant égal au nombre de mois d'abonnement correspondant à la période totale d'indisponibilité du service, à l'arrondi mensuel supérieur. Ces compensations sont non cumulatives entre elles.

**L'accueil téléphonique du service après-vente 3900 (service gratuit + prix appel), est ouvert 24h/24 7j/7. L'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.**

En cas d'interruption totale de service, Orange réalise un diagnostic et peut proposer au Client une modification de la technologie de raccordement initiale permettant l'accès au Réseau téléphonique. Le service téléphonique sera alors proposé au Client avec la nouvelle technologie adaptée aux conditions de raccordement et avec le nouvel Équipement nécessaire au fonctionnement du service téléphonique.

**5.2 Assistance pour les services souscrits en complément des offres Ligne Fixe Outre-mer**

Les services souscrits en complément d'une offre Ligne Fixe Outre-mer régie par les présentes Conditions Générales font l'objet de conditions spécifiques. L'assistance au bon fonctionnement ou à l'usage de ce ou ces services se fait auprès du Service Clients.

## Article 6. Équipements et installations

### 6.1 Matériels

Les Matériels destinés à être raccordés au Réseau doivent être conformes aux spécifications techniques d'interfaces d'Orange pour pouvoir offrir tous les services supportés par l'interface. Sur demande d'Orange, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du Réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des Matériels non conformes à la réglementation des communications électroniques.

### 6.2 Dimensionnement

Parmi les mesures nécessaires décrites au 6.1, le Client doit notamment adapter le nombre de lignes desservant son installation au volume des appels qui lui est destiné de façon à ne pas perturber le Service téléphonique et le Réseau en général. Dans le cas contraire, Orange peut inviter le Client, par lettre recommandée avec demande

d'avis de réception, à procéder à l'extension du nombre de lignes utilisables à l'arrivée.

Si le Client ne répond pas dans le délai d'un (1) mois ou s'il refuse cette extension, Orange peut mettre en place, aux frais du Client, un dispositif de réponse automatique destiné à informer ses correspondants des raisons pour lesquelles les appels ne peuvent aboutir.

### 6.3 Entretien et garde

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange pour la fourniture du Service téléphonique. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service téléphonique. Le Client doit veiller également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.

Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du (des) câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci.

Toute dépose ou modification du (des) câble(s) de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance d'Orange.

Par ailleurs, il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des Équipements mis à sa disposition par Orange.

### 6.4 Équipements Orange

Dans l'hypothèse où des Équipements Orange sont mis à disposition du Client par Orange et livrés de ce fait par Orange, le Client doit vérifier le contenu desdits Équipements Orange au moment de la livraison. Dans le cas où il s'avère que les Équipements Orange livrés ne sont pas conformes à la demande initiale du Client, ce dernier devra contacter son Service Clients dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception des Équipements Orange.

### 6.5 Mise à disposition ou location

Certains Équipements Orange peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par Orange. Dans ce cas, ils restent la propriété d'Orange. Ils ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements Orange en dehors de l'utilisation du Service. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Le Client s'engage à maintenir sur ces Équipements la mention de propriété d'Orange qui y est apposée.

À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la

durée du Contrat, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements Orange. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Dans ces hypothèses, il devra payer à Orange les sommes détaillées dans les Tarifs du fixe.

En cas de dysfonctionnement non imputable au Client, Orange assurera l'échange standard des Équipements (sauf les éléments et accessoires mobiles (cordons, fils, prises...) ainsi que les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire), sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera sa boutique Orange ou l'assistance technique par téléphone. La réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par Orange, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Orange invite le Client à installer sur l'Équipement Orange qu'il utilise un parafoudre.

### 6.6 Restitution des Équipements

En cas de changement d'Équipement Orange, ou d'offre ou d'option, ou de rétractation sur une offre ou une option, de sorte que l'offre du Client ne nécessite plus l'utilisation du (des) Équipement(s) Orange, ou en cas de résiliation du Contrat, le Client restitue le(s) Équipement(s) concerné(s) complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en boutique Orange. Les éventuels frais de retour sont à la charge du Client.

Lors de la remise ou à réception des Équipements Orange, le Client recevra une confirmation attestant de la restitution effective. En cas de non-restitution des Équipements à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation, du changement d'Équipement Orange ou d'offre (ou d'option) qui ne nécessite plus l'utilisation des Équipements Orange, 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 date de réception, Orange pourra facturer une somme de cent euros (100 €) par Équipement Orange pour la Livebox.

En cas de retour d'un Équipement Orange en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange facturera les frais de réparation dans la limite du montant de cent euros (100 €) pour la Livebox.

Le Client autorise Orange à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de

recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

#### 6.7 Logiciels Open Source de la Livebox

Le Client peut consulter la liste des logiciels open source concernés, leur licence et télécharger leur code source sur le site web : <http://opensource.orange.com>.

Le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations pour chaque version d'un logiciel concerné mis à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels, le Client devra prendre connaissance des termes et conditions associés et les accepter. Le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

#### 6.8 Mise à jour des Équipements

Le bon fonctionnement des Équipements nécessite le téléchargement automatique de mises à jour à intervalles réguliers. Il est précisé que les périodes de mises à jour des Équipements sont susceptibles d'avoir une incidence sur la qualité du service téléphonique lors d'un usage concomitant effectué par le Client.

### Article 7. Utilisations des codes confidentiels et identifiants d'accès

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service est personnel et confidentiel. Il appartient donc au Client qui est responsable de leur usage de les conserver secrets et de ne pas les divulguer. En cas de perte, d'utilisation frauduleuse ou de vol de ses Identifiants ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information. Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client, dès l'information faite par le Client, de la perte, de l'utilisation frauduleuse ou du vol de ses Identifiants. En cas d'utilisation simultanée des Identifiants, Orange se réserve le droit de suspendre sans préavis le Service, sauf dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

### Article 8. Déménagement

Le passage d'une résidence principale vers une résidence secondaire n'est pas un déménagement.

En cas de déménagement, la technologie de raccordement disponible à l'adresse de déménagement peut être différente de celle dont le Client dispose à l'adresse initiale de souscription à la date du déménagement. Dans ce cas, cette offre est résiliée et il est proposé au Client de souscrire à l'offre basée sur la technologie disponible à la nouvelle adresse.

### Article 9. Conditions d'intervention

#### 9.1 Information des personnes mandatées par Orange

Le Client veillera à informer les personnes mandatées par Orange de l'existence et de l'emplacement des canalisations (exemples : gaz, électricité, eau) et Équipements de toute nature et notamment de télécommunications ainsi que de tous autres facteurs de risque lors des interventions sur la ligne téléphonique dans la propriété desservie.

#### 9.2 Accès des personnes mandatées par Orange

Le Client veillera également à assurer aux personnes mandatées par Orange, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder au local où est installé le point de terminaison lors des interventions sur la ligne téléphonique dans la propriété desservie.

### Article 10. Prix

#### 10.1 Structure des prix

Conformément aux tarifs mentionnés dans les Tarifs du fixe, le prix des prestations fournies par Orange se décompose de la manière suivante :

##### 10.1.1 Frais de mise en service et frais de déplacement

###### Frais de mise en service

La souscription du Contrat donne lieu au paiement de frais de mise en service au tarif en vigueur à la date de mise en service.

Des frais supplémentaires sont facturés, après acceptation d'un devis, lorsque :

- l'établissement de la ligne entraîne des difficultés exceptionnelles de construction.

Ces frais supplémentaires sont facturés, dans les conditions fixées au Catalogue des prestations Réseaux, quel que soit le domicile fiscal du Client ;

- ou lorsqu'Orange accepte d'établir la ligne, à la demande du Client, dans des conditions autres que celles qu'elle a fixé.

###### Frais de déplacement

Outre les frais de mise en service précités, Orange facture au Client des frais de déplacement lorsque la mise en service de la ligne nécessite l'intervention d'un technicien au domicile du Client.

Le déplacement d'un technicien chez le Client fait l'objet d'une prise de rendez-vous systématique. En conséquence, en cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, Orange facture l'intégralité des frais de déplacement du technicien au Client. Son montant figure dans les Tarifs du Fixe.

##### 10.1.2 Abonnement

La mise à disposition des prestations objets du Contrat donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel payable d'avance qui prend effet à compter de la mise en service

définie à l'article 3. Le Client peut choisir l'un des abonnements au Service prévus dans les Tarifs du fixe.

##### 10.1.3 Prix des communications

Le Client trouve le détail de la tarification des communications dans les Tarifs du fixe. Les communications sont facturées conformément au relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique. Ce relevé atteste de l'existence des communications passées au titre du Contrat.

##### 10.1.4 Autres prestations

Les autres prestations fournies au titre de ce Contrat sont facturées conformément aux Tarifs du fixe et peuvent comprendre les éventuels frais liés à l'achat ou l'utilisation de produits ou services auprès de tiers marchands réglés via la facture opérateur conformément aux conditions spécifiques relatives aux solutions de Paiement Orange.

##### 10.2 Modifications de prix

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et portées à la connaissance du Client avant leur application dans les conditions prévues à l'article « Modifications ».

### Article 11. Paiement

#### 11.1 Facturation

Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures, avec leurs annexes éventuelles, qui sont adressées au Client ou, le cas échéant, au Tiers payeur désigné par celui-ci. Le Client est responsable du paiement des factures en cas de défaillance du Tiers payeur. Les première et dernière factures sont établies au prorata temporis.

Après l'émission de la première facture, et selon la technologie de raccordement choisie par Orange, les factures sont mensuelles. Orange peut également, en cours de période, émettre une facture intercalaire à la suite d'un incident de paiement ou dès la résiliation du Contrat.

##### 11.2 Conditions de paiement des factures

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. La date limite à laquelle le paiement doit être parvenu à Orange est portée sur la facture. Le non-respect de cette date donne lieu à l'application des mesures pour retard de paiement prévues à l'article « Conséquences du défaut de paiement des factures ». Le paiement doit être parvenu à Orange dans le délai de dix (10) jours suivant la date d'établissement de la facture ; ce délai peut être réduit à cinq (5) jours pour les factures intercalaires.

Le Client peut notamment payer ses factures par prélèvement automatique sur un compte bancaire ou postal. Le Client peut payer sa facture en numéraire exclusivement à La Poste. Les coûts inhérents à ce paiement sont à sa charge et sont fixés par La Poste.

##### 11.3 Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros initié par Orange sur la base de l'autorisation préalable

du débiteur, désignant le Client ou un Tiers payeur, formalisé par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange et complété et signé par le débiteur, contenant un double mandat : l'un donné à Orange de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du débiteur, le second donné à la banque du débiteur l'autorisant à débiter ledit compte.

## Article 12. Réclamations sur factures

Orange tient à la disposition du Client, en l'état des techniques existantes et pendant les douze (12) mois qui suivent la date d'établissement de la facture qu'elle lui a adressée, le relevé des communications et tous les éléments d'information sur les prestations facturées au titre de ce Contrat. Si le Client fait une réclamation, l'obligation de paiement de la somme contestée est suspendue. Le Client est néanmoins tenu de payer les abonnements et l'équivalent de la moyenne de ses consommations antérieures, calculée sur les six (6) mois précédents, ou la partie non contestée de la facture.

Si Orange confirme le montant de la somme contestée à l'issue du traitement de la réclamation, le paiement de cette somme devient immédiatement exigible.

## Article 13. Conséquences du défaut de paiement des factures

### 13.1 Majoration pour retard de paiement

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

### 13.2 Suspension et résiliation

Orange peut, en outre, suspendre après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de douze (12) jours à compter de ladite mise en demeure. Le paiement de l'abonnement reste dû pendant la période de suspension des prestations. Orange peut également résilier de plein droit le Contrat après l'envoi d'une mise en demeure rester sans effet et appliquer les dispositions prévues à l'article « Suspension-Résiliations de Contrat » en cas de non-paiement par le Client dans un délai de trente-trois (33) jours à compter de la date limite de paiement.

Par dérogation, et en cas de non-paiement d'une facture, Orange maintient pendant un (1) an le service restreint minimum si le Client est confronté à des difficultés

financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers.

### 13.3 Unité de compte

Les créances dues au titre d'un contrat d'abonnement téléphonique fixe avec Orange peuvent être reportées sur un autre contrat d'abonnement téléphonique fixe dont le Client est titulaire.

## Article 14. Responsabilités

### 14.1 Responsabilité d'Orange

Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Réseau et du Service téléphonique jusqu'au point de terminaison. Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés sur le Réseau,
- en raison de la facturation des services d'information ou de transaction accessibles par le Réseau,
- pour les prestations assurées par des tiers. Ces prestations s'entendent comme toute prestation faisant l'objet, entre le Client et un tiers, d'une relation contractuelle distincte des présentes. Sont considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative, le cas des appels émis par le Client et transportés, dans le cadre d'une présélection par un opérateur tiers (présélection permanente ou appel par appel), le cas des appels reçus par le Client et provenant du réseau d'un opérateur tiers, le cas des appels émis par le Client à destination de numéros spéciaux attribués à des tiers et ce quand bien même Orange assurerait la facturation de ces appels,
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations,
- en cas de non-conformité de l'installation électrique du Client aux normes en vigueur,
- en cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension,
- en cas de défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le point de terminaison,
- si l'entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, n'est pas assuré par Orange,
- en cas de force majeure définie à l'article « Cas de force majeure » ou de tout fait d'un tiers.

En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion du Contrat.

### 14.2 Responsabilité du Client

Le Client est responsable, à l'intérieur de la propriété desservie après le point de terminaison, de l'utilisation des services fournis, de la ligne téléphonique et des Équipements Orange qui y sont raccordés.

Dans le cadre des offres comportant des communications illimitées, ces communications ne sont autorisées qu'entre personnes physiques, jusqu'à 250 correspondants différents par mois, hors numéros courts, spéciaux et surtaxés. Les appels ont une durée de 3h maximum par appel.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers. Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements Orange y afférents, sous sa propre responsabilité. Le Client est seul responsable de tout préjudice causé à Orange ou à des tiers du fait de l'utilisation du Service, par lui-même ou par toute autre personne physique de son entourage à qui le Client confie l'utilisation du Service. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté. Il est précisé au Client que l'accès au Réseau à d'autres fins que l'usage du service téléphonique est susceptible d'avoir une incidence sur la qualité du service téléphonique.

## 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.

## Article 16. Modifications

Orange peut être amenée à supprimer ou à modifier une prestation relevant de la gamme Ligne Fixe Outre-mer. Dans ces cas, Orange informe le Client de toute modification de ses prestations ou de toute modification contractuelle au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Le Client peut résilier son Contrat à l'occasion des modifications par Orange des prestations ou du Contrat jusque dans un délai de quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la ou des modifications ou suppressions susmentionnées, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

## Article 17. Suspension - Résiliation du contrat

### 17.1 Suspension - Résiliation du Contrat par Orange

En dehors des cas prévus à l'article « Conséquences du défaut de paiement des factures », Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le Client ne respecte pas l'une des obligations nées du Contrat. En cas d'erreurs dans les informations fournies par le Client le concernant, la suspension ne sera pas mise en œuvre si le Client en informe Orange dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur

communication initiale. De même, Orange ne suspendra pas la fourniture de ses prestations en cas de dettes antérieures à l'égard desquelles il existe une contestation réelle et sérieuse de la part du Client. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

Orange peut ensuite résilier de plein droit le Contrat sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations.

En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du Client, Orange peut également être amenée à suspendre la fourniture d'une partie de ses prestations, après en avoir préalablement informé celui-ci par téléphone confirmé par courrier. En cas de souscription par le Client à une offre Internet, TV, VoIP, Orange pourra être amenée, après information du Client, à résilier la fourniture de sa prestation de Service téléphonique.

#### 17.2 Résiliation du contrat par le Client

Le Client peut résilier de plein droit le Contrat sous réserve d'un délai de préavis de sept (7) jours.

#### 17.3 Effets de la résiliation

La résiliation du Contrat inclut la résiliation de tous les services souscrits par le Client. En cas de résiliation, les sommes dues par le Client deviennent immédiatement exigibles.

### Article 18. Règlement des litiges

#### 18.1 Règlement amiable

En cas de litige, le Client est invité à s'adresser au Service Clients dont l'adresse et le numéro de téléphone sont indiqués sur sa facture. Le Client peut également laisser un message sur le site **www.orange.fr** (connexion facturée selon le tarif du fournisseur d'accès à Internet). Orange s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de ladite réclamation.

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client peut saisir le Service Consommateurs Orange à l'adresse postale suivante :

**Service National Consommateurs  
Orange Fixe  
33732 Bordeaux Cedex 9**

Orange s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de ladite réclamation. Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution du contrat.

Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur

**www.mediateur-telecom.fr** ou fourni par le Service Clients sur simple demande.

### Article 19. Loi applicable

Ce contrat est régi par la loi française.

### Article 20. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions en vigueur du code de la consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange, dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de l'acceptation de l'offre. Les éventuels Équipements Orange doivent être retournés dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation à l'adresse suivante :

**KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT**

**Service retour - Distripôle zone d'activité Paris Sud  
Secteur 3 Bât A  
77127 Lieusaint**

Les frais de retour des éventuels Équipements Orange sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les quatorze (14) jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange facturera au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, services) effectués pendant le délai de rétractation. Le Client peut exercer ce droit auprès de son Service Clients Orange par téléphone ou par courrier.

Par dérogation au principe selon lequel les conditions spécifiques priment sur les conditions générales, cette clause relative au droit de rétractation prévaut sur toute clause contraire susceptible d'apparaître dans des conditions spécifiques.

### Article 21. Maintien du numéro en cas de changement d'opérateur

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à la présente offre, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de la Portabilité font l'objet de conditions spécifiques. Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la Portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de Portabilité auprès de son opérateur. Dans ce cadre, le Client est informé par Orange des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, le Client est informé que sa demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son Contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté.

Le Client est également informé que la résiliation de son contrat auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des

dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le Client est informé que la Portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité. Ce délai de mise en œuvre de la Portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communication électronique.

## Annexe 1 - L'annexe tarifaire

Ligne fixe 2h	Ligne fixe 4h	Ligne fixe infini
25,90 € TTC/mois	35,90 € TTC/mois	45,90 € TTC/mois

  

Ligne fixe Outre-mer voix IP 2h	Ligne fixe Outre-mer voix IP 4h	Ligne fixe Outre-mer voix IP infini
25,90 € TTC/mois	35,90 € TTC/mois	45,90 € TTC/mois

  

Ligne fixe Outre-mer Fibre 2h	Ligne fixe Outre-mer Fibre 4h	Ligne fixe Outre-mer Fibre infini
23,90 € TTC/mois	33,90 € TTC/mois	43,90 € TTC/mois

Les offres de la gamme Ligne Fixe Outre-mer permettent, dans la limite du volume de communications inclus dans l'offre souscrite (2h, 4h ou illimité), de :

- communiquer vers les fixes nationaux et de plus de 50 destinations et les mobiles de France métropolitaine et de la zone Outre-mer, hors appels vers numéros satellitaires, hors coût du service des numéros spéciaux, les appels vers les numéros nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique, hors restrictions éventuelles mises en œuvre par les opérateurs mobiles destinataires ;
- reporter tout ou partie du forfait non consommé sur le mois suivant dans la limite du montant du forfait choisi et décompté à l'issue du forfait mensuel en cours. Report non cumulable d'un mois sur l'autre. En cas de changement d'offre, le crédit non consommé du forfait antérieur n'est pas reporté et ne se cumulera pas avec le crédit du nouveau forfait souscrit par le Client ;
- profiter des trois services inclus en toute sérénité avec une offre incluant l'abonnement téléphonique :
  - présentation du Nom, pour voir qui vous appelle avant de décrocher,
  - transfert d'appel, pour faire suivre vos appels,
  - signal d'appel, pour être informé par un signal sonore d'un nouvel appel alors que vous êtes déjà en communication.

Destinations incluses dans les forfaits de communications :

- fixes de votre territoire, de la zone Outre-mer, de la Métropole et de 50 destinations internationales : Afrique du Sud, Allemagne, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chine, Chypre, Costa Rica, Danemark, Écosse, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, Grèce, Hawaï, Hong-Kong, Hongrie, Îles Vierges, Inde, Irlande, Israël, Italie, Kenya, Laos, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malaisie, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays de Galles, Pays-Bas, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Saint-Pierre-et-Miquelon, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Vietnam.
- mobiles de votre territoire, de la zone Outre-mer et de la Métropole.

**La zone Outre-mer comprend :** la Guadeloupe, la Martinique, la Réunion, la Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon.

### Mode d'emploi rapide du Signal d'appel

- Interception d'appel touche R puis 2.
- Passage d'un correspondant à l'autre touche R puis 2.
- Libération de l'appel en cours tout en gardant l'autre correspondant en ligne touche R puis 1.

### Mode d'emploi rapide du Transfert d'appel

- Activation du transfert d'appel depuis votre ligne : \*21\* puis le numéro de téléphone (vers lequel vous souhaitez renvoyer vos appels) suivi de la touche #.
- Désactivation du transfert depuis votre ligne : # 21 #.

Le service Transfert d'appel permet de faire suivre les appels reçus sur la ligne fixe Orange du Client, vers une autre ligne téléphonique, fixe ou mobile, dont le numéro est en France métropolitaine.

Pour faire suivre les appels reçus en France métropolitaine vers un numéro à l'étranger ou dans la zone Outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Réunion, Guyane française, Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin), ou reçus dans la zone Outre-mer vers un numéro en France métropolitaine ou à l'étranger : demande d'activation nécessaire auprès de votre Service Clients.

Les appels en provenance de l'étranger ne peuvent pas transiter par la France métropolitaine et la zone Outre-mer.

Pour la partie des communications transférées à partir de sa ligne (en France métropolitaine ou à l'international et vers la zone Outre-mer), le Client bénéficie des mêmes conditions tarifaires que celles prévues au Catalogue des Prix pour l'offre « Mon Optimale (2h, 4 h ou illimité) » dans les limites et les règles de priorité fixées au Catalogue des Prix. L'offre « Mon Optimale (2h, 4h ou illimité) » est facturée de façon mensuelle.

Vous pouvez suivre votre consommation sur simple appel au 3000 (service et appel gratuits) ou en consultant votre Espace Client sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) (coût de la connexion selon votre fournisseur d'accès à Internet).

Les communications sont décomptées à la seconde, dès la 1<sup>re</sup> seconde. Au-delà du forfait de communications, et pour les appels vers les destinations hors forfait, les communications sont décomptées à la seconde, au-delà du coût de mise en relation, ce dernier étant de 0,078 € TTC vers les fixes de Métropole et des zones Outre-mer, d'Europe et d'Amérique du Nord, de 0,161 € TTC vers les mobiles de Métropole et des zones Outre-mer et de 0,12 € TTC vers les fixes et les mobiles à l'international.

Tarifs et conditions disponibles sur le document les Tarifs du fixe, sur le site internet, par téléphone au Service Clients et en boutique Orange.

## Annexe 2 - Les conditions relatives à la mise en œuvre de la Portabilité des numéros fixes

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent en cas de demande de Portabilité entrante ou de Portabilité sortante d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe.

Elles complètent les Conditions Générales d'Abonnement des gammes Ligne Fixe Outre-mer fibre ou Ligne Fixe Outre-mer voix IP quand elles ne les remplacent pas.

### Article 1. Définitions

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

### Article 2. Portabilité entrante

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

#### 2.1 Mandat donné à Orange

Lors de la souscription d'une offre avec demande de Portabilité entrante auprès d'Orange, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, l'opérateur Orange informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

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

#### 2.2 Motifs d'inéligibilité

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

- incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qui concerne le numéro fixe, objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci ;
- demande de Portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande ;
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques ;
- demande de conservation du numéro fixe qui ne peut être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives d'Orange.

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

- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande ;
- numéro du fixe, objet de la demande de Portabilité, inactif au jour du portage : la demande de Portabilité doit notamment

porter sur un numéro actif au jour du portage ;

- numéro du fixe, objet de la demande de Portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée.

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

En cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro fixe pour l'un ou l'autre des motifs mentionnés aux articles 2.2.1 et 2.2.2 ci-dessus, et dans le cas où le Client souhaite poursuivre l'exécution de son contrat avec Orange, le Client est informé qu'il devra alors lui-même transmettre sa demande de résiliation directement auprès de l'opérateur donneur.

#### 2.3 Processus de demande de Portabilité entrante

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

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

L'opérateur Orange vérifie la capacité du Client à demander la Portabilité.

Puis l'opérateur Orange doit envoyer la demande de Portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande.

Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur Orange afin de finaliser la demande du Client.

La souscription de l'offre Orange comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de Portabilité entrante. Les frais éventuellement applicables à la Portabilité entrante figurent dans les Tarifs du fixe.

#### 2.4 Date de portage

Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité. Ce délai de mise en œuvre de la Portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques. Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec Portabilité.

Le Client peut demander à Orange un délai de portage supérieur à trois (3) jours ouvrables sans toutefois que ce délai

n'excède cinquante-neuf (59) jours à compter de la demande.

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

Le Client est informé d'une part qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif, et d'autre part qu'il lui appartient de reconnecter, le cas échéant les équipements, selon les instructions qui lui auront été communiquées. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures.

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

#### 2.5 Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du Service Clients Orange au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la mise en œuvre du portage de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de Portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage.

#### 2.6 Annulation de la demande de Portabilité entrante auprès d'Orange

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de Portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure seule compétente pour annuler la demande de Portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, est de facto annulée.

Orange accepte toute demande d'annulation de Portabilité entrante formulée par le Client auprès du Service Clients d'Orange au plus tard le jour ouvrable qui suit le jour de la demande de Portabilité.

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

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

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

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

### Article 3. Portabilité sortante

#### 3.1 Conditions de la Portabilité sortante

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

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

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

Toute demande de modification ou d'annulation de Portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de Portabilité, la demande de résiliation du contrat du Client en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe dont la Portabilité avait été demandée auprès de l'opérateur Orange est de facto annulée.

#### 3.2 Demande de Portabilité sortante

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

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

#### 3.3 Date de portage

Le Client a la faculté de demander auprès de l'opérateur receveur la Portabilité de son numéro fixe. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables sous réserve de la disponibilité de l'accès et sauf demande expresse du Client.

Ce délai court à compter de l'obtention par l'opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité. Ce délai de mise en œuvre de la Portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques.

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

#### 3.4 Conséquences du portage

La demande de Portabilité transmise par l'opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat d'abonnement liant le Client à Orange en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté.

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

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

#### 3.5 Changement d'offre

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

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

#### 3.6 Informations relatives à la Portabilité

Lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement dans le contrat de communication électronique, Orange met à la disposition du Client la date de fin d'engagement sur l'espace Client accessible par l'Internet lorsque celui-ci existe. Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de Portabilité sortante en s'adressant directement à l'opérateur receveur.

#### 3.7 Responsabilité d'Orange

Orange demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre

le Client et l'opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur receveur subordonne le portage du numéro fixe affecté par Orange au Client.

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

En cas de retard de portage, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, ni d'un cas de force majeure, le Client peut bénéficier d'un dédommagement de trois euros cinquante (3,50 euros) par jour de retard. Pour cela, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où le portage est finalement effectif.

En cas d'abus de portage (situation où le Client d'Orange perd l'usage de son

numéro fixe à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité) le Client peut bénéficier d'un dédommagement équivalent à trente (30) euros par semaine de coupure dans la limite de cent vingt euros (120 euros). Le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où il constate l'abus.

## Annexe 3 - Conditions Spécifiques relatives Version en vigueur au 24/02/2023

### Article 1. Définitions

- **Abonné** : toute personne, physique ou morale, ayant souscrit à une Offre (hors Accès Libre), ou toute personne physique ayant la jouissance de la ligne de téléphonie mobile, de téléphonie fixe ou Internet dûment autorisée par l'Abonné lui-même.

- **Offre** : l'offre de téléphonie fixe, Internet, et/ou de téléphonie mobile (prépayé et abonnement) Orange incluant la Solution de Paiement Orange. La Solution de paiement Orange peut être désactivée à tout moment par l'Abonné sur son espace client à l'exception des offres de téléphonie mobile prépayées dont la désactivation se fait uniquement auprès du Service Clients Orange.

- **Conditions générales Orange** : l'ensemble des documents contractuels applicables à l'Offre souscrite par l'Abonné auprès d'Orange.

- **Conditions d'utilisation du Tiers marchand ou Conditions d'utilisation** : les conditions régissant la vente d'un contenu ou d'un service proposé par un Tiers marchand.

- **Solution(s) de paiement Orange ou Solution(s)** : la(les) solution(s) proposée(s) incluse(s) dans les Offres Orange(s) dans l'Offre permettant de payer des contenus ou des services (paiement de biens numériques et de services vocaux, dons auprès d'organismes faisant appel à la générosité publique, achats de tickets électroniques) fournis par des Tiers marchands dont le montant sera imputé sur la facture opérateur ou le forfait prépayé mobile conformément à l'article L511-3-1 du code monétaire et financier. La Solution de paiement Orange peut être désactivée à tout moment par l'Abonné sur son espace client à l'exception des offres de téléphonie mobile prépayées dont la désactivation se fait uniquement auprès du Service Clients Orange. Les sommes correspondantes collectées par Orange pour le compte des Tiers marchands pourront être soumises à TVA ou non selon qu'Orange agit en qualité de mandataire opaque ou transparent.

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

- **Tiers marchand(s)** : le(les) éditeur(s), personne(s) morale(s) ou personne(s) physique(s) tierce(s) à Orange, qui propose(nt) un Service de Tiers marchand. Ces Tiers marchands sont seuls responsables de la bonne exécution et de la bonne délivrance du Service à l'Abonné.

### Article 2. Objet

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit des Solutions de paiement Orange à l'Abonné aux fins d'acheter des Services de Tiers marchand(s). Les Conditions spécifiques complètent (et prévalent en cas de contradiction) les Conditions générales Orange acceptées par l'Abonné.

### Article 3. Commande auprès du tiers marchand

3.1 Le(s) Service(s) de Tiers marchands fait(font) l'objet d'une tarification spécifique et de Conditions d'utilisation qui lui (leur) sont propres précisant, notamment les caractéristiques, les modalités de livraison, d'usage, de facturation dudit service. La communication de ces informations préalablement à tout achat de l'Abonné relève de la seule responsabilité du Tiers marchand. Il est précisé que le prix d'achat d'un Service de Tiers marchand s'ajoute au prix de l'Offre.

3.2 L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que lorsqu'il procède à la souscription d'un abonnement d'un Service de Tiers marchand, il bénéficie d'un droit de rétractation. La commande étant passée directement auprès du Tiers marchand, les modalités d'exercice sont gérées par le Tiers marchand et ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange.

### Article 4. Principe de fonctionnement des solutions de paiement Orange

4.1 L'utilisation d'une Solution de paiement Orange entraîne l'acceptation des présentes conditions par l'Abonné. La(les) Solution(s) de Paiement Orange est(sont) incluse(s) dans l'Offre souscrite par l'Abonné et désactivable(s) à tout moment dans l'espace client de l'Abonné aux conditions précisées à l'article 7 ci-après.

4.2 En utilisant une Solution de paiement Orange, l'Abonné autorise Orange à collecter via sa facture Orange ou, pour les comptes prépayés mobile, à débiter de son forfait mobile Orange, le montant correspondant au coût des achats qu'il aura effectués auprès des Tiers marchands.

4.3 Pour le chargement du compte prépayé du portail TV d'Orange, l'Abonné autorise Orange à prélever le montant correspondant au chargement de son compte sur sa facture Internet Orange, et à débiter dudit compte les achats de Services effectués via ce compte.

4.4 Dans tous les cas, la facture Orange sera émise et payable dans les conditions définies aux Conditions générales Orange acceptées par l'Abonné.

4.5 Orange peut le cas échéant prévoir des plafonds maximums de paiement (voir pages d'assistance sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr)) à l'exception des offres de téléphonie mobile prépayées.

4.6 Orange peut être amenée à bloquer ou limiter temporairement les achats de Service(s) sur les magasins d'applications du paiement sur facture Orange, et ce, indépendamment de la personnalisation de l'option de blocage des achats multimédias.

4.7 Les présentes conditions s'appliquent notamment aux achats effectués via : Internet+ (mobile/box), SMS+, les magasins d'applications (notamment Google Play, Apple, Microsoft Store, Sony PlayStation, Huawei AppGallery...), les portails d'Orange ([www.orange.fr](http://www.orange.fr), portail TV d'Orange tels que Netflix, Appshop TV, Service quizz/vote TV...), SMS ou applications pour le stationnement ou le transport, et au paiement pour la consultation de services vocaux à valeur ajoutée à tarification majorée.

## Article 5. Modalités d'accès aux services des tiers marchands

En fonction du choix opéré par les Tiers marchands, les Services de Tiers marchand(s) peuvent être facturés à l'Abonné selon différentes formules : paiement à l'acte, abonnement (hebdomadaire, bimensuel, mensuel, reconductible ou non par tacite reconduction), ou paiement en fonction de la durée de connexion de l'Abonné au Service. Il appartient au Tiers marchand d'informer l'Abonné des modalités d'achat, d'accès au Service et de facturation dudit Service.

**Spécificité pour les Services faisant l'objet d'un abonnement renouvelable par tacite reconduction (Internet + notamment) Internet + box est désactivable dans les conditions de l'article 7.**

L'abonnement au Service permet à l'Abonné, moyennant paiement du prix d'un abonnement porté à sa connaissance en amont de son engagement, un accès au Service, et ce pendant une période déterminée. À l'expiration de ladite période, l'abonnement se renouvelle pour une même durée, par tacite reconduction à la date anniversaire de la souscription par l'Abonné, de son abonnement initial au Service. Ce renouvellement n'interviendra pas, et l'abonnement prendra fin, si le coût total supporté par l'Abonné, au titre de son abonnement initial et des renouvellements successifs, atteint l'un des plafonds de facturation maximum qui serait le cas échéant fixé par Orange, par la réglementation applicable ou en cas de résiliation de l'abonnement par l'Abonné. Dans cette hypothèse, l'abonnement produira ses effets jusqu'à son échéance (maintien de l'accès au Service de Tiers marchand), mais il ne se renouvellera pas à cette échéance. En cas de résiliation, l'Abonné ne pourra se réabonner qu'après la date d'effet de la résiliation. Le montant des abonnements est facturé à la date anniversaire de la souscription, à terme à échoir (paiement par avance).

## Article 6. Cookies / Données personnelles

Le présent article complète la politique de protection des données à caractère personnel annexée aux Conditions générales Orange s'agissant des traitements de données personnelles concernant la(les) Solution(s) de paiement Orange.

**6.1** L'Abonné est informé que des cookies ou technologies similaires sont utilisés afin de permettre son identification.

Cette identification est nécessaire à la fourniture de certaines Solutions de paiement Orange.

Si l'Abonné bloque la dépose de tous les cookies notamment en paramétrant son navigateur, Orange ne sera alors plus en mesure de lui fournir les prestations

attachées aux Solutions de paiement Orange.

**6.2** Des données personnelles concernant l'Abonné sont collectées et traitées par Orange afin de l'identifier lors de ses achats de Services de Tiers marchands avec utilisation des Solutions de paiement Orange et de lutter contre toute fraude ou tentative de fraude.

Ces données pourront être transmises au Tiers marchand et à tout prestataire concerné pour les seuls besoins de la fourniture desdits Services précités.

**6.3** L'achat de certains Services peut requérir que des données personnelles soient collectées directement par le Tiers marchand. Dans cette hypothèse, la collecte et les traitements ultérieurs ont lieu sous la seule responsabilité du Tiers marchand.

**6.4** À l'exception des collectes visées à l'article 6.3, pour lesquelles les droits d'accès et de rectification devront être exercés auprès des Tiers marchands, les Abonnés peuvent faire valoir leurs droits quant à la protection des données personnelles, notamment les droits d'accès et de rectification auprès d'Orange, dans les conditions fixées par la politique de protection des données à caractère personnel annexée aux Conditions générales Orange.

## Article 7. Résiliation et désactivation

**7.1** La résiliation des Conditions générales Orange acceptées par l'Abonné entraîne la résiliation de la ou les Solutions de paiement Orange associée(s). Cette résiliation (suite le cas échéant à une migration ou un changement d'offre), ou la désactivation, par ses soins, d'une Solution de paiement Orange, pourra entraîner la résiliation anticipée des éventuels abonnements souscrits auprès de Tiers marchand associés à la Solution de paiement Orange impactée, et entraînera l'exigibilité des sommes dues au titre des Services et l'acquittement de toute autre obligation prévue au titre des Conditions d'utilisation.

**7.2** L'Abonné qui ne souhaite pas ou plus bénéficier de la Solution de paiement Orange peut à tout moment désactiver cette Solution en ligne sur son espace client. Pour les Offres Orange Mobile (à l'exception des offres de téléphonie mobile prépayées), l'Abonné dispose également de la possibilité de bloquer la Solution de paiement Orange en fonction de la nature des Services (biens numériques, services vocaux, dons, tickets électroniques) disponibles sur facture mobile activable à partir de son espace client.

**7.3** L'Abonné est informé qu'en cas de changement d'Offre, les désactivations effectuées dans le cadre de son ancienne Offre ne se reportent pas automatiquement sur sa nouvelle Offre. L'Abonné est donc tenu de désactiver à nouveau les Solutions de paiement Orange dont il ne souhaiterait

pas bénéficier dans le cadre de sa nouvelle Offre.

**7.4** En cas de manquement aux présentes et/ou aux Conditions générales Orange, Orange se réserve le droit de priver l'Abonné de la ou les Solutions de paiement Orange et/ou de l'accès aux Services de Tiers marchands.

## Article 8. Réclamations

Pour toute question ou réclamation relative aux Services de Tiers marchands, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle dudit Tiers marchand dont les coordonnées figurent dans ses Conditions d'utilisation. L'Abonné peut obtenir les informations relatives à l'assistance clientèle du Tiers marchand à partir de la page <http://annuairedestiers.orange.fr>.

Pour toute demande de renseignement sur une Solution de paiement Orange, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle correspondant aux Conditions générales Orange acceptées par l'Abonné.

## Article 9. Responsabilité

### 9.1 Responsabilité liée à l'utilisation d'une Solution de paiement Orange

Les conditions d'engagement de la responsabilité d'Orange ou de l'Abonné sont définies aux Conditions générales Orange remises et acceptées par l'Abonné. En complément des stipulations desdites Conditions générales Orange, il est précisé que l'Abonné est seul responsable de l'utilisation de la Solution de paiement Orange. À cet égard, toute connexion ou transmission de données effectuées en utilisant une Solution de paiement Orange sera réputée avoir été effectuée et/ou autorisée par l'Abonné (en particulier vis-à-vis d'un utilisateur qui serait une personne physique mineure), et s'effectue sous sa responsabilité exclusive.

## Annexe 4 - Politique de protection des données personnelles

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

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

Cette Politique s'applique aux Clients et utilisateurs des offres et services d'Orange et aux visiteurs des sites [www.pro.orange.fr](http://www.pro.orange.fr) et [www.orange.fr](http://www.orange.fr). Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées directement et explicitement à votre connaissance, s'agissant d'une offre, d'une composante de votre offre ou d'un service particulier.

### Article 1. Données personnelles collectées et traitées

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

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

<b>Données d'identification</b>	Identité (nom, prénom, pseudo), identifiant administratif (carte d'identité, SIREN, passeport, plaque d'immatriculation, identifiant fiscal, Kbis...), identifiant émis par un tiers non administratif (compte Facebook, X (ex-Twitter)...)
<b>Vie personnelle</b>	Centres d'intérêts, statut marital, composition du foyer, habitudes de vie, Client déclarant avoir une Offre chez un opérateur concurrent
<b>Vie professionnelle</b>	Emploi occupé, organisation du travail
<b>Caractéristiques personnelles</b>	État civil, mesure de protection juridique, Client bénéficiaire de tarifs sociaux, caractéristiques physiques, photo ou avatar, procuration, signature
<b>Données de contact</b>	Adresse postale, email, numéro de téléphone
<b>Données de localisation</b>	Géolocalisation de la personne ou d'un Équipement associé à une personne
<b>Données de connexion, d'usage des services et d'interaction</b>	Logs de connexion et d'usage, données de trafic, compte rendu d'intervention, Équipements détenus, rendez-vous technicien, contenu d'une demande faite à Orange, faits litigieux d'une réclamation ou d'un contentieux, références du dossier, date de début et de clôture du dossier, commentaires relatifs à la description et au suivi du dossier...
<b>Données de contenu</b>	Son, image, vidéo, noms des dossiers stockés et arborescence
<b>Données économiques et financières</b>	Identification financière, données économiques, fiscales et comptables, historique des paiements
<b>Produits et services détenus ou utilisés</b>	Offres et options détenues, Équipement détenu, paramétrage, contenus achetés, applications téléchargées
<b>Profil, scores et segmentation Client</b>	Score et segmentation marketing, indicateur de satisfaction Client, profil bon ou mauvais payeur et éventuel plan de recouvrement, scoring du risque de fraude

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

Certaines données traitées par Orange sont collectées de manière indirecte :

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

### Article 2. Finalités et durées de conservation

Vos données sont traitées par Orange pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

Vous trouverez ci-dessous, pour chaque base légale, (exécution du contrat, intérêt légitime, consentement et obligation légale) les finalités pour lesquelles Orange traite vos données :

#### 2.1 Exécution du contrat

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

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

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
<b>Facturer et encaisser les paiements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre à disposition un suivi de consommation</li> <li>- Calculer et facturer l'offre ou l'achat</li> <li>- Communiquer et expliquer la facture</li> <li>- Encaisser le paiement, rembourser</li> <li>- Gérer la comptabilité</li> <li>- Remettre en banque le paiement encaissé</li> <li>- Gérer les caisses des boutiques</li> </ul>	Exécution du contrat
<b>Assurer le Service Après-vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accéder aux données de contexte du Client</li> <li>- Orienter le Client vers le back-office concerné</li> <li>- Accompagner le Client</li> <li>- Diagnostiquer et traiter le problème</li> <li>- Dépanner à distance</li> <li>- Traiter à distance le sinistre d'un équipement</li> <li>- Prendre le contrôle à distance sur l'environnement du Client</li> </ul>	
<b>Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits sur un contrat</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer les créations et modifications des informations et données personnelles</li> <li>- Gérer les créations, modifications ou suppressions des droits d'accès/d'habilitation</li> <li>- Proposer et traiter les modifications des informations personnelles</li> <li>- Recueillir et utiliser les informations personnelles complémentaires requises</li> </ul>	
<b>Maintenir la qualité du temps de réponse ressenti par les Clients Internet Fibre ou ADSL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Détecter les Équipements réseau induisant une baisse de performance du réseau pour mettre les actions correctrices nécessaires</li> </ul>	
<b>Proposer un service de messagerie électronique Mail Orange</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer et gérer jusqu'à la suppression envoyer et recevoir des e-mails et leurs pièces jointes de manière sécurisée et les stocker jusqu'à suppression de l'e-mail par l'utilisateur</li> <li>- Agréger les e-mails provenant d'autres fournisseurs de messagerie électronique</li> <li>- Notifier</li> <li>- Gérer un annuaire de contacts</li> <li>- Gérer un agenda et exporter les e-mails</li> </ul>	
<b>Assurer un service de messagerie vocale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sauvegarder les messages vocaux notifier les Clients sur l'arrivée d'un nouveau message</li> <li>- Supprimer les messages, soit sur demande du Client soit après un délai d'expiration</li> <li>- Gérer les préférences pour certains Clients mobiles</li> <li>- Retranscrire en texte les messages vocaux par SMS</li> </ul>	
<b>Gérer le matériel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer, configurer, expédier, livrer, réparer, recycler, reconditionner, échanger, récupérer ou détruire</li> </ul>	
<b>S'authentifier à un service Orange ou à un service de tiers via le service Mobile Connect</b>		
<b>Proposer un service d'hébergement de pages web avec le service Pages perso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création et hébergement avec possibilité de suppression des pages sur signalement dans les cas prévus par la loi ou les conditions générales</li> </ul>	
<b>Intervenir en physique chez le Client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informer le Client de l'intervention</li> <li>- Permettre au Client de communiquer avec le technicien en charge du rendez-vous</li> <li>- Installer</li> <li>- Dépanner, récupérer et désinstaller l'équipement</li> <li>- Permettre au Client d'évaluer la prestation suite à un rendez-vous technicien</li> <li>- Permettre au technicien d'optimiser ses parcours et plannings d'intervention</li> </ul>	
<b>Gérer les impayés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recouvrer à l'amiable</li> <li>- Inscrire les Clients en contentieux</li> <li>- Recouvrer les impayés des clients en contentieux</li> <li>- Alimenter la base du GIE Préventel</li> <li>- Interroger les fichiers d'impayés lors de la souscription d'un nouvel abonnement mobile et collecter un dépôt de garantie le cas échéant</li> </ul>	

### 2.1.2 Exécution du contrat et intérêt légitime

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
<b>Déployer et opérer les réseaux</b>	- Construire, exploiter et optimiser les réseaux	Exécution du contrat ou intérêt légitime
	- Assurer le traitement des dossiers de dommage aux réseaux jusqu'au recouvrement	
	- Intervenir sur les réseaux, en préventif ou curatif	
	- Paramétrer les réseaux	
	- Acheminer les communications	
<b>Traiter les résiliations</b>	- Gérer la résiliation à l'initiative du Client ou de son représentant	Exécution du contrat
	- Gérer la résiliation à l'initiative d'Orange	Intérêt légitime
<b>Gérer les courriers entrants</b>	- Réception, numérisation et archivage des courriers / documents	Exécution du contrat ou intérêt légitime
<b>Déployer et opérer les offres et services</b>	- Fournir au Client des rapports d'analyse de ses usages ou de ses offres	Exécution du contrat et intérêt légitime
	- Opérer des services	
	- Permettre au Client d'administrer la configuration de ses produits et services	
<b>Étudier le déploiement des réseaux</b>	- Étudier et préparer le déploiement du réseau	Exécution du contrat ou intérêt légitime

### 2.1.3 Exécution du contrat et consentement

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
<b>Gérer la commande</b>	- Recueillir et gérer les informations nécessaires à la commande	Exécution du contrat
	- Gérer l'état de la commande : validation, annulation/rétractation, refus	
	- Gérer la livraison de la commande : préparer, expédier, suivre la livraison	
	- Livrer et installer la commande	
	- Recueillir les consentements pour les sollicitations hors commandes	Consentement

### 2.1.4 Exécution du contrat et obligation légale

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
<b>Traiter les réclamations</b>	- Réceptionner et étudier la réclamation, apporter les corrections nécessaires, expliquer ces corrections, et éventuel geste commercial ou remboursement Client	Exécution du contrat
	- Constituer un dossier pour le médiateur des communications électroniques	Obligation légale
<b>Communiquer au titre de la gestion de la clientèle</b>	- Cibler et envoyer des communications nécessaires à l'exécution du contrat vers les Clients	Obligation légale et exécution du contrat

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

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
<b>Gérer les activités publicitaires digitales (sur ordinateur, mobile, décodeur TV)</b>	- Cibler et diffuser des publicités	Intérêt légitime ou consentement
	- Collecter et vendre des données	Consentement
	- Vendre des publicités	Intérêt légitime ou consentement
<b>Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au Client</b>	- Analyser le contexte Client, collecter les besoins potentiels et lui faire des propositions	Consentement, Exécution du contrat ou intérêt légitime
	- Proposer des publicités ciblées, de filiales ou partenaires du Groupe Orange, sur les différents sites d'Orange	Consentement
<b>Organiser des animations</b>	- Informer et interagir autour de l'actualité d'Orange	Intérêt légitime ou consentement
	- Organiser des événements physiques (manifestation, séminaire...)	Intérêt légitime (Clients), consentement (prospects)
	- Organiser et animer des communautés d'intérêts	Intérêt légitime
	- Proposer une opération commerciale (offre de remboursement)	Exécution du contrat
<b>Organiser des jeux concours</b>	- Proposer des animations et jeux (jeux concours, tirages au sort...)	Intérêt légitime (Clients), consentement (prospects)
	- Organiser et piloter les animations et jeux	Exécution du contrat
<b>Assurer le service avant-vente et vendre</b>	- Identifier le prospect ou le Client et ses besoins ou offres	Consentement
	- Gérer les prises d'intérêt pour certains offres et services	
	- Recueillir et enregistrer l'acceptation de la proposition commerciale	
	- Proposer et vendre les offres d'Orange et de ses filiales : prospector, gérer les rdv Clients, présenter les offres, gérer les documents commerciaux et contractuels	Consentement et exécution du contrat
	- Gérer la file d'attente en boutique	Intérêt légitime
<b>Fournir des services de renseignements universels et non universels</b>	- Mettre à disposition un annuaire, avec fourniture des services de renseignements universels et non universels, et exercer l'activité d'opérateur intermédiaire au sens de la décision de l'ARCEP n°06-0639	Exécution du contrat Intérêt légitime Obligation légale

## 2.2 Intérêt légitime

### 2.2.1 Intérêt légitime (seule finalité)

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

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
<b>Assurer la sécurité des technologies de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs</li> <li>- Auditer et évaluer les vulnérabilités</li> <li>- Protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services</li> <li>- Anonymiser les données personnelles</li> </ul>	Intérêt légitime
<b>Superviser le dispositif de facturation</b>		
<b>Éviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôler les processus sur nos canaux de vente</li> <li>- Interroger et gérer les inscriptions et désinscriptions inter-opérateur nationaux - GIE Préventel - et dans la base des impayés d'Orange</li> <li>- Estimer et prévenir les risques d'impayé Client</li> <li>- Détecter et superviser des situations suspectes pouvant impacter le chiffre d'affaires et/ou relever des cas de fraudes afin d'en limiter les risques et d'assurer les actions de remédiations nécessaires</li> <li>- Constituer le dossier de preuves dans le cadre d'investigations en cas de fraude</li> </ul>	
<b>Sonder les Clients ou les utilisateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesurer la qualité de l'acte suite à la sollicitation des Clients</li> <li>- Enrichir la connaissance Clients au travers des sondages Clients</li> </ul>	
<b>Améliorer notre offre et relation Client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesurer, catégoriser et comprendre les sollicitations Clients et les réponses sondages afin de dimensionner et améliorer la relation Client et afin d'améliorer nos produits et services</li> <li>- Mesurer, comprendre et améliorer la performance des parcours Clients</li> <li>- Améliorer la satisfaction Client</li> <li>- Analyser nos ventes afin d'adapter nos offres, produits et services</li> <li>- Enrichir la connaissance Clients au travers d'études</li> <li>- Mettre à disposition, en interne, des outils et données d'analyse afin d'améliorer notre relation Client</li> </ul>	
<b>Mesurer l'audience en boutique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir des rapports de fréquentation des points de vente physiques</li> <li>- Réaliser des mesures d'efficacité des actions publicitaires quant au trafic dans les boutiques</li> </ul>	
<b>Identifier un Client via son compte grâce au service Orange ID</b>		

### 2.2.2 Intérêt légitime et exécution du contrat

Voir 2.1.2.

### 2.2.3 Intérêt légitime et consentement

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
<b>Commercialiser et optimiser des objets connectés et les offres associées</b>	- Optimiser les objets connectés et les offres	Intérêt légitime
	- Envoi de notifications, proposer un ensemble d'objets connectés interagissant avec une base domotique ou plateforme de service dédiée	Consentement
<b>Organiser des opérations de marketing direct</b>	- Assurer l'animation marketing	Intérêt légitime (Clients), consentement (prospects et résiliés)
	- Mener des campagnes relationnelles	
	- Préparer et envoyer les communications marketing écrites	Consentement
	- Proposer des offres ciblées et adaptées de la part de nos partenaires et de nos filiales	

### 2.2.4 Intérêt légitime et obligation légale

Finalité du traitement	Sous-finalité du traitement	Base(s) légale(s) applicable(s)
<b>Piloter notre impact environnemental</b>	- Traiter les plaintes environnementales relatives à une boutique ou à une installation spécifique	Intérêt légitime
	- Calculer et restituer l'empreinte carbone	Obligation légale

### 2.3 Consentement

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

#### 2.3.1 Consentement (seule finalité)

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
<b>Améliorer la qualité de service sur nos réseaux par collecte d'informations du terminal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la qualité de service sur nos réseaux</li> <li>- Améliorer la satisfaction Client dans les domaines de la qualité des réseaux, des offres et de la relation Client</li> <li>- Optimiser la qualité de service sur nos réseaux</li> </ul>	Consentement
<b>Sonder les prospects</b>		
<b>Identifier un Client via son compte grâce au service Orange ID</b>		
<b>Faire des recommandations personnalisées sur la TV d'Orange - le Guide TV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposer aux Clients de la TV d'Orange des contenus et offres personnalisés en fonction de leur consommation des services de la TV d'Orange</li> </ul>	
<b>Cibler la publicité sur la TV d'Orange</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir le consentement des Clients pour recevoir de la publicité ciblée des partenaires d'Orange</li> <li>- Analyser les usages pour calculer, optimiser et mettre à disposition des critères de ciblage</li> <li>- Déterminer le profil du consommateur TV</li> </ul>	

#### 2.3.2 Consentement et exécution du contrat

Voir 2.1.3.

#### 2.3.3 Consentement et intérêt légitime

Voir 2.1.2.

### 2.4 Obligation légale

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

#### 2.4.1 Obligation légale (seule finalité)

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
<b>Archiver les données comptables</b>		Obligation légale
<b>Répondre aux demandes des tiers autorisés par la réglementation</b>		
<b>Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice</b>		
<b>Gérer le livre de police</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lutte contre la fraude fiscale et le recel d'objets volés</li> </ul>	
<b>Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réception des plaintes, des réclamations et/ou demandes d'exercice des droits</li> </ul>	
<b>Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés</b>		

#### 2.4.2 Obligation légale et exécution du contrat

Voir 2.1.4.

#### 2.4.3 Obligation légale et intérêt légitime

Voir 2.2.4.

### Article 3. Durées de conservation

Vos Données Personnelles sont conservées sur les périodes suivantes :

- **Données utilisées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale et à des fins de prospection commerciale** : les données d'un Client d'une Offre résidentielle sont conservées pendant trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un Client d'une Offre entreprise sont conservées pendant cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un prospect sont conservées pendant trois (3) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect ;
- **Données de connexion, d'usages des services et d'interaction** : ces données sont conservées deux (2) ans à compter de leur collecte, sauf pour les données de trafic au sens de l'article L34-1 du Code des postes et des communications électroniques qui sont conservées un (1) an à compter de leur collecte ;
- **Données d'interactions avec les Services Clients Orange** : les conversations écrites (e-chat) sont conservées pendant treize (13) mois. Les conversations orales sont enregistrées de manière aléatoire (échantillonnage) et sont conservées six (6) mois ;
- **Les données de contenus des services vendus par Orange** sont conservées le temps de délivrer le service (acheminement, remise du contenu et accès au contenu) ;
- **Données relatives au paiement** : ces données relatives sont conservées pendant treize (13) mois suivant la date de débit à titre de preuve, et jusqu'à quinze (15) mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé ;
- **Données relatives au score et à la segmentation client** : ces données sont conservées jusqu'à deux (2) ans à compter de leur calcul ;
- **Données utilisées dans le cadre de la gestion des impayés** : en cas de non-paiement, les informations sont conservées jusqu'à cinquante-six (56) mois après la résiliation, durée éventuellement prolongée d'un délai correspondant à la période maximale pendant laquelle un Client mobile peut être inscrit dans le fichier du GIE Préventel. En cas de paiement les informations sont conservées 48 heures à compter du paiement ;
- **Données spécifiques utilisées pour éviter la fraude et préserver le chiffre d'affaire** : les données d'alerte en cas de fraude sont conservées dans un délai de douze (12) mois à compter de l'émission des alertes pour les qualifier. Les alertes non qualifiées sont supprimées directement. Les données d'alerte en cas de fraude avérée sont conservées pour une

durée maximale de cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Les données de lutte contre le blanchiment sont conservées pendant cinq (5) ans à compter de l'exécution de l'opération ;

- **Données utilisées pour mesurer l'audience en boutique** : les données sont conservées pour la durée de l'opération technique nécessaire au comptage des flux visiteurs (maximum 24h) ;
- **Données permettant de réaliser des jeux concours** : les données sont conservées trois (3) mois et jusqu'à six (6) mois après la fin du jeu s'il existe un risque élevé de contestation ;
- **Données permettant de piloter notre impact environnemental** : pour le traitement des plaintes environnementales, les données sont conservées douze (12) mois à partir de la collecte ou du dépôt de la plainte. Pour le calcul et la restitution de l'empreinte carbone, les données ne sont pas conservées ;
- **Données relatives à la géolocalisation pour déployer et opérer les réseaux et les services** : ces données sont conservées jusqu'à six (6) mois à compter de leur collecte ;
- **Cookies et traceurs** : les informations issues des cookies et traceurs sont conservées pour une durée de vingt-cinq (25) mois. Pour en savoir plus Orange vous invite à consulter sa Politique Cookies et Traceurs ;
- **Données relatives aux annuaires** : les données sont conservées deux ans après la fin de la parution de vos données à l'annuaire ;
- **Données spécifiques traitées dans le cadre du service de messagerie électronique Mail Orange** : les données sont conservées pendant six (6) mois après la fin d'utilisation du service pour les Clients résiliés et pour les Clients internet n'utilisant plus le service ;
- **Données spécifiques traitées dans le cadre du service de messagerie vocale** : les données d'identification (numéro de téléphone) et de contact (mail) sont conservées pendant toute la durée vie du contrat et supprimées vingt (20) jours après résiliation. Les données de contenu du message vocal sont conservées jusqu'à quarante (40) jours s'il n'y a pas d'action du Client, et quatorze (14) jours si le message est lu par le Client ;
- **Données spécifiques traitées dans le cadre de l'identification d'un Client via son compte grâce au service Orange ID** : les données de logs lors de l'utilisation du service sont conservées pendant trois-cent-soixante-dix (370) jours ;
- **Données spécifiques traitées dans le cadre des recommandations personnalisées sur la TV d'Orange - le Guide TV** : les données de connexion, d'usage des services et d'interaction sont conservées pendant dix-huit (18) mois. Les

autres données sont conservées tant que le Client est actif sur le service TV ;

- **Données spécifiques traitées dans le cadre du ciblage de la publicité sur la TV d'Orange** : les données d'identification sont conservées pendant quatre-vingt-dix (90) jours sur la télé en live et treize (13) mois sur le service replay. Les données de contact et les données de vie personnelles sont conservées jusqu'à trois (3) ans à compter de la résiliation du Client. Les données connexion, d'usage des services et d'interaction (usage et log TV, consentement) sont conservées pendant treize (13) mois. Les profils, scores et segmentations client sont conservés à partir des trente (30) derniers jours et recalculés tous les trente (30) jours ;
- **Données utilisées dans le cadre de contentieux** : les données sont conservées tant que le contentieux est actif, et jusqu'à l'expiration de l'ensemble des voies de recours.

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

- **Données comptables devant être archivées** : ces données sont conservées dix (10) ans en base d'archivage à titre de preuve ;
- **Données permettant de répondre au droit de communication des autorités et aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice** : ces données sont conservées pendant trois (3) ans à compter de la réponse ;
- **Données relatives au livre de police** : ces données sont conservées pendant dix (10) ans après leur collecte ;
- **Données relatives aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées** : ces données sont conservées pour une durée de cinq (5) ans après le traitement de la demande ou, à défaut, dès la prescription d'une décision de l'autorité de contrôle compétente ou prescription du contentieux ;
- **Données nécessaires pour assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés** : ces données sont conservées pendant dix-huit (18) mois après la date d'inscription.

### Article 4. Personnes concernées

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

- Clients détenteurs d'une Offre résidentielle et/ou professionnelle, utilisateurs de ces Offres ;
- Prospects ;
- Clients des opérateurs tiers pour les besoins techniques attenants à leurs Offres ;
- Ayants droit, représentants et mandataires de ces Clients.

## Article 5. Destinataires de vos données personnelles

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

Les données traitées peuvent être, selon les offres, destinées aux **sous-traitants d'Orange** : dans ce cas Orange ne communique vos données qu'aux sous-traitants avec lesquels Orange a conclu un contrat par lequel ils assurent leur engagement et leurs garanties sur leur capacité à répondre aux exigences de sécurité et de confidentialité, et à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires en matière de protection des données personnelles.

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

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

## Article 6. Traitement de vos données personnelles hors de l'Union européenne

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

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant un niveau de protection adéquate, ils auront préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou sont soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités. Lorsque la législation du pays tiers ne présente pas de protection équivalente à celle offerte par la réglementation applicable dans l'Union européenne, Orange veille à la mise en œuvre de mesures supplémentaires adaptées aux traitements mis en œuvre.

## Article 7. Sécurité

Orange accorde une importance particulière à la sécurité de vos données personnelles. Orange a mis en place des mesures de sécurité appropriées et exigeantes

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

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

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

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

## Article 8. Vos droits

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

### 8.1 Droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir les données personnelles vous concernant dont Orange dispose, et de prendre connaissance du ou des traitements vous concernant réalisés par Orange.

### 8.2 Droit de rectification

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

### 8.3 Droit d'opposition

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

### 8.4 Droit de suppression

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

## 8.5 Droit à la Portabilité des données fournies

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

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

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

## 8.7 Testament numérique

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

## Article 9. Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles aux adresses ci-dessous.

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée d'éléments permettant de justifier de votre identité. Une pièce d'identité pourra être demandée en cas de doute raisonnable quant à votre identité. Vous recevrez un accusé de réception à l'issue de l'envoi de votre demande.

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de votre demande. En cas de complexité de la demande, ce délai peut être allongé. Dans ce cas vous en serez notifié.

### Offres Grand Public

Vous pouvez utiliser le **formulaire de contact en ligne** disponible dans votre espace client sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr), rubrique Compte > Vie privée et confidentialité ou écrire à :

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

### Possibilité de saisir la CNIL

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

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

### 10.1 Annuaire

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

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

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

#### 10.2 Utilisation de données anonymes - Flux Vision

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

Le dispositif technique utilisé par Flux Vision garantit une anonymisation irréversible en supprimant toute donnée à caractère personnel et en rendant impossible l'identification d'une personne physique, ainsi que la ré-identification de manière directe ou indirecte.

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

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

Dernière mise à jour le 06/02/2025