

Conditions générales des offres Internet Livebox à La Réunion et Mayotte

Bienvenue chez Orange

Madame, Monsieur,

Vous vous apprêtez à signer votre Contrat d'abonnement à une Offre Livebox avec Orange. Nos vendeurs et nos conseillers Clients sont à votre disposition pour répondre à vos questions. Nous souhaitons cependant vous apporter un éclairage rapide sur le contenu du Contrat d'Orange, opérateur de communications électroniques, en listant ci-dessous les réponses aux questions principales que vous êtes en droit de vous poser. Vous pouvez ainsi vous engager en toute confiance.

Que vous propose le contrat Orange ?

En étant domicilié à La Réunion ou à Mayotte dans les Zones de couverture, Orange met à votre disposition pour vos besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, un accès Internet, la TV d'Orange et la téléphonie par Internet via la ligne VoIP, à l'adresse d'installation que vous avez indiquée lors de votre souscription.

Vous êtes informé que la Fibre n'est pas compatible avec l'ensemble des Services nécessitant une ligne téléphonique analogique Orange comme par exemple : des Services de téléalarme, télésurveillance.

Comment souscrire un contrat Orange ?

À la souscription, vous vous munirez de l'original de votre pièce d'identité en cours de validité, d'un chèque ou d'une carte bancaire et d'un RIB à votre nom. En fonction de votre situation, un dépôt de garantie, un justificatif de domicile ou d'autres pièces pourront vous être demandés (voir l'article « souscription du contrat »).

Votre durée d'engagement

Votre Contrat prend effet le jour de la mise en Service de votre ligne (voir l'article « Mise en Service »). Il est conclu pour une durée indéterminée avec une période initiale minimale d'engagement, de douze (12) mois. Cependant, vous pouvez mettre fin à tout moment à votre Contrat Orange par simple appel à votre Service Clients. Dans ce cas le paiement des éventuelles redevances reste dû jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement initiale, sauf en cas de résiliation pour motif légitime. La résiliation prend alors effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de votre demande. Dans l'intervalle, vous restez redevable de votre abonnement, ainsi que des communications passées (voir l'article « Résiliation à l'initiative du Client »).

Comment payer votre facture Orange ?

Chaque mois vous recevrez une facture que vous réglerez via l'un des moyens de paiement proposés lors de la souscription ou en cours de Contrat. Si vous souhaitez une facture détaillée, elle vous sera adressée gratuitement sur simple demande sur l'Espace Client ou à votre Service Clients.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture, votre ligne pourra être suspendue jusqu'à régularisation de votre situation dans les délais impartis (voir articles Suspension et Résiliations suivants).

Comment contacter le Service Clients Orange ?

À tout moment, si vous avez des questions sur votre abonnement, le SAV, vos factures..., le Service Clients Orange est à votre disposition par téléphone ou depuis la rubrique « Assistance », disponibles sur www.orange.re (voir article Service Clients Commercial et Technique - Assistance, SAV, Réclamation - suivant).

Pour les abonnés Orange, le Service Clients est accessible au 3900 (service gratuit + prix appel). Le Service est gratuit et l'appel est facturé 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. Le temps d'attente annoncé lors de votre appel est un temps estimatif dépendant du nombre et de la durée des appels vers votre Service Clients.

Informations diverses

Obligations légales contre le piratage :

Conformément à l'article 5 de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, vous êtes informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des Services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé ». Vous êtes informé de ce que votre responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle. En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut vous rappeler le contenu de l'obligation, vous mettre en demeure de la respecter et vous fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à votre disposition vous permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition par Orange.

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

Logiciels open source

Vous pouvez consulter la liste des logiciels open source utilisés dans le cadre du Service, leur licence et télécharger leur code source sur le site web : opensource.orange.com. Vous pourrez accéder à l'ensemble de ces informations pour chaque version d'un logiciel concerné mis à disposition via l'Équipement, puis pendant 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 l'Équipement. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels, vous devrez prendre connaissance des termes et conditions associés et les accepter. Vous reconnaissez que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

Avertissement produits du tabac manufacturé

Conformément à l'article 6 de la Loi pour la confiance en l'économie numérique (LCEN), vous êtes informés de l'interdiction de procéder en France métropolitaine et dans les départements d'Outre-mer à des opérations de vente à distance, d'acquisition, d'introduction en provenance d'un autre État membre de l'Union Européenne ou d'importation en provenance de pays tiers de produits du tabac manufacturé dans le cadre d'une vente à distance. La violation de cette interdiction est légalement sanctionnée. Ce document ne se substitue pas aux Conditions Générales d'abonnement ci-après que nous vous invitons à lire attentivement et qui détaillent les conditions de votre relation contractuelle avec Orange.

Conditions générales des offres Internet Livebox à La Réunion et Mayotte

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes ci-après ont la signification suivante :

- *Client* : personne physique, domiciliée à La Réunion ou à Mayotte dans les Zones de couverture à l'adresse d'installation fournie lors de la souscription à l'Offre pour ses besoins propres et pour un usage strictement personnel et privé.
- *Contrat* : désigne les présentes Conditions Générales d'abonnement et ses annexes, le formulaire ou conditions particulières de souscription de l'Offre. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et remis au Client à l'occasion de sa souscription. Si une quelconque des stipulations du Contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres.
- *Équipement* : produit spécifique et compatible avec le Service proposé par Orange comprenant la Livebox, le décodeur TV, le cas échéant le boîtier Fibre optique (ONT).
- *Fibre* : support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques.
- *Offre* : Offre commerciale souscrite par le Client.
- *Service* : ensemble des Services fournis par Orange au Client dans le cadre de son Offre.
- *Zones de couverture* : zones géographiques à La Réunion ou à Mayotte au sein desquelles l'Offre est disponible techniquement et commercialement.

ARTICLE 2. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Le Client doit présenter les documents justificatifs suivants lors de la souscription :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'État français ou carte d'identité de l'Union Européenne en cours de validité, passeport en cours de validité, carte de résident délivrée par l'État français ou carte de séjour délivrée par l'État français en cours de validité) ;
- à des fins de lutte contre la fraude, un relevé d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire de l'Offre ;
- un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives.

En cas de souscription à distance, le Client doit transmettre à Orange, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date de conclusion du Contrat les copies recto verso des pièces justificatives mentionnées ci-dessus et le cas échéant, si cela est demandé :

- un exemplaire du Contrat dûment rempli et signé ;
- et le mandat de prélèvement SEPA si ce mode de paiement est choisi par le Client.

En cas de non-renvoi des pièces justificatives par le Client, Orange suspendra puis résiliera le Contrat huit (8) jours après avoir relancé le Client, et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. La redevance d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de cette éventuelle résiliation.

Le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande.

Dans cette hypothèse, les Équipements doivent être retournés dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation, dans une boutique Orange de la Réunion ou Mayotte.

Les frais de retour des Équipements sont à la charge du Client. En cas de non-restitution, l'article Restitution des Équipements s'applique. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement et communications non incluses) effectués pendant le délai de rétractation.

ARTICLE 3. DÉPÔT DE GARANTIE

Jusque dans les quarante-huit (48) heures suivant la conclusion du Contrat, et dans les situations suivantes, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie :

- le Client est sans justificatif de domicile fixe à son nom sur le territoire français. Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du justificatif ;
- le titre de séjour présenté mentionne une adresse différente de celle figurant sur le justificatif de domicile fixe (la loi française oblige les possesseurs d'un titre de séjour à déclarer tout changement d'adresse dans les huit (8) jours à la Préfecture qui effectue immédiatement la rectification sur ce titre). Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du titre de séjour mis à jour ;
- le Client ne peut produire ni chèque ni relevé d'identité bancaire ou postal à son nom, ou relève d'un établissement financier d'un pays ne faisant pas partie de la zone SEPA ;
- le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès d'Orange ou la souscription à ce dernier date de moins de soixante (60) jours ;
- le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique au profit d'Orange ;
- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et il reste redevable d'un impayé à ce titre ;
- le Client a souscrit un précédent contrat auprès d'Orange et a vu ce contrat résilié pour n'avoir pas renvoyé les justificatifs demandés par l'opérateur ;
- le Client souhaite payer au moyen d'un compte bancaire prépayé.

Dans ces 6 derniers cas, le dépôt de garantie sera restitué au Client sur sa demande si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. La restitution interviendra dans les dix (10) jours suivant la demande du Client.

Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande d'Orange, le Contrat prend fin à cette même date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

La somme déposée ne porte aucun intérêt. Le remboursement du dépôt de garantie s'effectue par virement ou par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client.

ARTICLE 4. PRÉREQUIS AU RACCORDEMENT

L'accès au Service nécessite que le domicile du Client se situe dans une Zone de couverture. En Zone de couverture, le raccordement au Réseau d'Orange peut être nécessaire. Dans ce cas, Orange réalise une étude de faisabilité.

ARTICLE 5. RACCORDEMENT ET INSTALLATION

5.1 Équipement

Orange détermine les conditions techniques et propose au Client un raccordement aérien ou souterrain. Le raccordement est réalisé via l'utilisation par Orange dans la mesure du possible des gaines techniques existantes, dont le Client assure une mise à disposition le jour du rendez-vous avec le technicien, permettant le raccordement jusqu'au point de terminaison. S'agissant du xDSL, un paiement des frais de construction indiqués dans le catalogue des prix d'Orange disponible sur Internet sera nécessaire.

Dans certains cas, afin de pouvoir raccorder le domicile du Client au Réseau, une adduction en domaine privé peut être nécessaire. Dans cette hypothèse, il appartient au Client de mettre à disposition d'Orange cette adduction afin que celle-ci soit exploitable. À défaut, si des travaux préalables sont nécessaires, il appartient au Client de les réaliser à ses frais.

Si lors du déplacement du technicien, ce dernier est dans l'incapacité de réaliser le raccordement car les travaux préalables n'ont pas été réalisés par le Client ou que les gaines n'ont pas été mises à disposition, un montant de 69 € correspondant au coût du déplacement du technicien sera facturé au Client.

Le raccordement du domicile comprend :

- si nécessaire le déplacement du technicien ;
- si nécessaire la pose d'une prise terminale au domicile du Client ;
- la connexion du domicile au Réseau Orange ;
- un test de bon fonctionnement de la ligne.

En cas de déplacement d'un technicien, le raccordement est formalisé par un document co-signé par le Client et Orange.

Si l'installation suppose une intervention technique spécifique comme une distance de raccordement supérieure à 500 m entre l'adresse de raccordement et le premier équipement réseau fibre, le Contrat pourra être résilié de plein droit sans frais.

En cas d'impossibilité technique ou en cas d'impossibilité administrative pour réaliser le raccordement, le Contrat sera résilié de plein droit sans frais.

5.2 Installation

Lorsqu'un rendez-vous avec un technicien est nécessaire, le Client s'engage à permettre l'accès à son domicile et, le cas échéant, aux parties communes et obtient au préalable l'ensemble des éventuelles autorisations nécessaires. Le rendez-vous intervient dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la souscription au Service. Le Client peut modifier ou annuler la date via l'Espace Client ou en contactant le Service Clients. En cas d'absence du Client à un rendez-vous ou lorsque le Client annule le rendez-vous dans les quatre (4) heures ouvrables (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00) précédant l'heure effective du rendez-vous, une pénalité d'un montant de 69 € correspondant au prix d'un déplacement sera facturée au Client, sauf en cas d'absence pour motif légitime.

En cas de non-respect par Orange de la date de rendez-vous de service et d'installation lors d'une procédure de Portage ou de changement de fournisseur, une indemnité sera versée au Client sur demande, sauf cas de cause étrangère ou du fait du Client ou de report de rendez-vous au moins 4h avant le rendez-vous ou d'annulation préalable de rendez-vous. Cette indemnité correspond au cinquième du prix mensuel mentionné dans la documentation tarifaire de l'abonnement internet au service souscrit par le Client par jour de retard calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client ou jusqu'à ce qu'Orange l'informe de l'impossibilité technique ou administrative pour réaliser le raccordement.

Si le Client et Orange ne parviennent pas dans le délai de trois (3) mois à fixer une date de rendez-vous à compter de la date de souscription, le Contrat est résilié de plein droit.

ARTICLE 6. ÉQUIPEMENTS

6.1 Prérequis matériel

Pour accéder au Service, le Client doit disposer des matériels compatibles dont les caractéristiques recommandées sont les suivantes :

- un PC ou un Mac processeur 2 GHz multi-core ou 3 GHz mono-core à 64 bits avec 2 Go de mémoire vive minimum ;
- une carte Réseau Ethernet et un câble Réseau compatibles avec les débits proposés dans le cadre de l'Offre choisie ;
- un système d'exploitation installé : Windows 7 ou Mac OS X 10.8 ou supérieur ;
- un navigateur Internet à jour installé.

6.2. Mise à disposition ou location des Équipements

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par Orange selon la documentation tarifaire en vigueur.

Ces Équipements restent en toute hypothèse la propriété d'Orange.

À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée du Contrat, le Client est gardien de ces derniers. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. En cas de vol, perte ou détérioration subi par les Équipements, le Client devra payer à Orange les sommes détaillées à l'article « Restitution des Équipements » ci-après.

Dans le cas où le Client souhaiterait échanger son Équipement, les modalités d'échange sont disponibles en point de vente et sur www.orange.re > assistance, des frais d'échange pourront être facturés.

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

En cas de dysfonctionnement des Équipements non imputable au Client, Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera l'assistance technique par téléphone. Orange invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre.

6.3 Restitution des Équipements

En cas de changement d'Équipement, 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), ou en cas de résiliation du Contrat, le Client restitue l(es) Équipement(s) concerné(s) complets (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement dans les conditions qui lui seront indiquées par Orange.

À réception des Équipements par 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 ou d'Offre (ou d'option) qui ne nécessite plus l'utilisation des Équipements, et après l'envoi d'une mise en demeure, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, le Client sera redevable selon le cas pour retard de restitution de :

- une somme de cent euros (100 €)/Équipement mis à disposition pour la Livebox, l'enregistreur, le boîtier Fibre optique, le répéteur Wifi ou quarante-neuf euros (49 €) pour l'Airbox 4G ;
- une somme de deux cents euros (200 €) pour le décodeur.

Dans l'hypothèse d'une résiliation avec restitution des Équipements, le Client ayant versé un dépôt de garantie pour le décodeur se verra rembourser (soit par chèque, soit par virement bancaire) dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution complète et en bon état du décodeur. À défaut, le dépôt de garantie sera conservé en déduction du montant susceptible d'être facturé ci-dessous.

En cas de retour d'un Équipement en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, le Client devra indemniser Orange en s'acquittant d'une somme :

- d'un montant équivalent aux coûts de réparation dans la limite de cent euros (100 €) pour la Livebox, l'enregistreur, le boîtier Fibre optique, le répéteur Wifi ou l'Airbox 4G ;
- d'un montant de deux cents euros (200 €) pour le décodeur.

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

ARTICLE 7. MISE EN SERVICE

Suivant la souscription, l'accès au Service nécessite le raccordement du logement au Réseau par Orange et le branchement des Équipements par le Client. Le Client doit procéder à ce branchement dès que le raccordement est intervenu.

Les redevances mensuelles d'abonnement et les éventuels frais de raccordement seront facturés à compter de la mise en Service de l'Offre.

En fonction de la technologie, la mise en Service intervient selon les modalités suivantes :

7.1 Mise en Service de la Fibre

La mise en Service intervient dès la connexion effective de la ligne du Client au Réseau. Par dérogation, en cas de changement de technologie xDSL vers la Fibre : la mise en Service intervient à partir du branchement des Équipements ou au plus tard trente (30) jours après la connexion effective de la ligne du domicile au Réseau Fibre.

Dans le cas où le logement est déjà raccordé, Orange vérifie l'éligibilité de la ligne au Service. En cas d'éligibilité, la mise en Service intervient alors à compter du branchement des Équipements par le Client.

7.2 Mise en Service du xDSL

La mise en Service intervient dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la date de souscription et sous réserve de raccordement. Le dépassement de ce délai ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en Service maximale et la date de mise en Service effective hors survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client. Par dérogation, en cas de changement de technologie ADSL vers le VDSL : la mise en Service intervient à partir du branchement des Équipements ou au plus tard trente (30) jours après la connexion effective de la ligne du domicile au Réseau Fibre. Dans le cas où le logement est déjà raccordé, Orange vérifie l'éligibilité de la ligne au Service. En cas d'éligibilité, la mise en Service intervient alors à compter la connexion effective de la ligne du Client au Réseau.

7.3 Indisponibilité

En cas de problème de raccordement ou d'indisponibilité du Service non identifié par Orange, le Client en informe Orange dans un délai de quinze (15) jours. Les deux parties s'efforceront d'identifier la cause et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines à compter du moment où la mise en Service devait intervenir, le Client ne peut toujours pas accéder au Service, les parties peuvent résilier le Contrat sans frais sous réserve des modalités prévues à l'article « Restitution des Équipements ». Le Client contactera à cette fin le Service Clients ou Orange en informera le Client selon la situation.

Dans tous les cas d'impossibilité de raccordement à la Fibre, un changement vers une Offre xDSL de la même gamme pourra intervenir avec l'accord du Client.

Si le Client était déjà un Client Orange, l'Offre initiale sera conservée, sous réserve de disponibilité.

ARTICLE 8. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend :

- un Service d'accès à Internet ;
- un Service de téléphonie ;
- le Service de la TV d'Orange.

8.1 Le Service d'accès à Internet

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au Réseau Internet via la technologie de la Fibre optique ou via la technologie xDSL au débit technique accessible à l'adresse de raccordement du Client.

Orange attire l'attention du Client sur les points suivants :

- le temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs composant le Réseau qui ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange ;
- le partage de l'accès Internet, dans le cadre de la technologie wifi, peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse de débit et des problèmes de sécurité des données ;
- les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client doit prendre toute précaution utile pour d'une part protéger ses droits le cas échéant et d'autre part ne pas contrevenir aux droits de tiers ou à la loi afin de ne pas engager sa responsabilité ;
- Orange invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le Réseau Internet et/ou d'éventuelles intrusions ;
- Orange met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le Réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs. Des outils sont mis à disposition des Clients par Orange afin de restreindre l'accès à certains Services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles sur www.orange.re > assistance. Par ailleurs, Orange recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages. Enfin, Orange met à disposition du Client des informations aidant ce dernier à prendre d'autres mesures afin de se protéger sur www.orange.re > assistance.

Orange met à disposition du Client un Service de messagerie électronique.

Orange attribue à ce titre à chaque Client une adresse de courrier électronique. La Boîte aux lettres attribuée est à usage exclusif du Client dans un cadre familial et privé. Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de sa propre Boîte aux lettres. Elle ne peut en aucun cas être louée ou cédée à titre gratuit ou payant.

La Boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement au Service constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Les parties conviennent qu'Orange envoie sur cette adresse électronique principale toutes les informations relatives à son Offre et notamment toutes les informations contractuelles ainsi que la notification de la mise à disposition de la facture sauf si Orange et le Client ont convenu d'utiliser une autre adresse de messagerie communiquée par le Client. Par conséquent, le Client s'engage à consulter régulièrement cette Boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par Orange.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux Boîtes aux lettres électroniques est disponible à tout moment sur www.orange.re > assistance. L'accès au Service des Boîtes aux lettres électroniques est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie Internet Orange disponibles en ligne sur le Service de messagerie et que le Client accepte.

8.2 Le Service de téléphonie en VoIP

8.2.1 Numéro de téléphone

Lors de la souscription à l'Offre, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone. Ce numéro de téléphone dont le Client a l'usage ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle. Ce numéro n'est pas attribué de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

8.2.2 Annuaire

Lors de la souscription à l'Offre, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au Service 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 renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font 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 lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'Union Européenne. Le Client, en tant que titulaire de la ligne, garantit Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de ses inscriptions et/ou de celles des utilisateurs désignés dans la base de données des abonnés au Service de téléphonie Orange et reste seul responsable de ces informations pour lesquelles il aura fourni l'ensemble des accords et justificatifs demandés.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut sous sa responsabilité, demander l'inscription des coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service, à la place de ses propres coordonnées, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord express et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il fournisse les justificatifs demandés par Orange. Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et communiqués par les Services de renseignements (Liste Rouge). À défaut d'opposition expresse du Client, leur publication est automatique. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement 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 (liste initiale prénom) ;
- à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception d'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 (liste anti-recherche inversée).

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données auprès du Service Clients.

8.2.2.1 Inscription dans la base de données et des listes d'abonnés ou d'utilisateurs du service de téléphonie par Internet Orange

Les Règles d'inscription dans la base de données et dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs du service de téléphonie par Internet Orange sont définies dans l'Annexe « Règles d'inscription dans la base annuaire d'Orange » des présentes Conditions Générales.

Dans le cadre de son abonnement au service téléphonique, les coordonnées du Client ou de l'utilisateur bénéficiaire de service sont inscrites dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs du service de téléphonie par Internet Orange.

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.

Sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection des données à caractère personnel, les listes d'abonnés ou utilisateurs du service de téléphonie par Internet sont transmises aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements téléphoniques édités et diffusés sur support papier et/ou électronique et ce à des fins de parution sous leurs responsabilités et selon leurs propres règles éditoriales.

On entend par « coordonnées » les données d'identification (nom, prénom ou initiale sous réserve d'homonymie, raison sociale), les données de contact (adresse postale, numéros de téléphone, adresse électronique - uniquement dans les annuaires et services de renseignements électroniques), et les données relatives à la vie professionnelle (profession ou activité de la personne) du Client ou de l'utilisateur.

Les données à caractère personnel relatives au Client ou à l'utilisateur sont traitées conformément aux conditions prévues dans la Politique de Protection des Données Personnelles d'Orange disponible sur www.orange.re.

8.2.2.2 Droits du Client ou de l'Utilisateur

Dans le cadre de son abonnement au service téléphonique, les coordonnées du Client sont inscrites gratuitement dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs du service de téléphonie par Internet Orange à des fins de parution de ses coordonnées.

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

- à ce que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe, de validation et d'enrichissement à l'exception des opérations concernant la fourniture du service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange (Liste anti-prospection) ;
- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements, sauf lorsque l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs (liste adresse partielle) ;
- à ce que son prénom apparaisse dans son intégralité, sous réserve d'homonymie (liste initiale prénom) ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone (liste anti-recherche inversée) ;
- à ce que ses coordonnées soient publiées dans les annuaires et utilisées pour des services de renseignements et dans le cadre d'opérations de prospection directe (Liste Rouge).

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

À défaut d'opposition expresse de la part du Client ou utilisateur, la publication de ses coordonnées est automatique.

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

8.2.3 « Le Téléphone par Internet » est proposé en branchant directement son téléphone compatible sur sa Livebox et nécessite que la connexion au Service soit établie. À défaut, le Client ne pourra pas émettre/recevoir d'appels. Le Client reconnaît être informé que « Le Téléphone par Internet » est incompatible avec les Services de type données (fax...).

8.3 Le Service de TV d'Orange

Le Service TV d'Orange, sous réserve d'éligibilité technique, permet l'accès aux chaînes de télévision proposées par Orange ainsi qu'à des contenus supplémentaires payants. Il est détaillé à l'annexe Conditions de la TV d'Orange ci-après.

ARTICLE 9. QUALITÉ DE SERVICE

9.1 Disponibilité

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

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

9.2 Spécificités relatives aux débits

Le débit descendant (appelé aussi download) est le flux de données que le Client reçoit sur ses matériels. Il participe à la rapidité à laquelle le Client accède à Internet et télécharge des fichiers. Le débit montant (appelé aussi upload) est le flux de données que le Client envoie depuis ses propres matériels vers Internet.

Le débit descendant minimum garanti accessible pour les Offres d'accès est de 512 Kbit/s. Les débits varient en fonction des capacités des Réseaux, des spécificités techniques et de la configuration des matériels du Client (ordinateur, carte Réseau, système d'exploitation et logiciel(s) installé(s)...) et principalement pour le xDSL, de l'usage cumulé de plusieurs Services/applications simultanément sur les matériels du Client et de la longueur de la ligne de son domicile par rapport aux installations d'Orange. Ces facteurs expliquent que les débits (minimum, normalement disponibles et maximum) au niveau du modem sont susceptibles d'être différents de ceux accessibles depuis les matériels du Client.

Pour les technologies dont le débit varie significativement en fonction des caractéristiques du raccordement du consommateur (par exemple le xDSL), seul le débit indiqué sur la page information système du modem pourra être utilisé par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements d'Orange s'il est inférieur au débit minimum annoncé. Le non-respect de cet engagement au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une compensation d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le Client n'a pu bénéficier de ce débit minimum. Cette compensation n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange.

La capacité de débit et le taux de disponibilité sont mesurés sur la ligne du Client entre le modem Orange et le 1^{er} Équipement du Réseau d'Orange. Si le Client ressent une baisse des performances de son accès en matière de débits, il peut signaler au Service Clients d'Orange le non-respect des engagements de qualité de Service énoncés dans le présent article. Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de Service d'Orange pourront ouvrir droit à compensation.

9.3 Sécurité

Orange met en œuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver l'intégrité et la sécurité de son Réseau. Dans ce cadre, Orange est susceptible d'appliquer des mesures ayant une incidence sur la qualité des Services d'accès à l'Internet comme une réduction des débits.

9.4 Utilisation abusive du Service

Constituent notamment une utilisation abusive de tout ou partie du Service :

- toute utilisation ayant pour conséquence de réduire ou d'empêcher les usages résidentiels normaux des Services ;
- toute utilisation du Service à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple de partager les débits avec des personnes extérieures au foyer, ou d'utiliser l'Offre dans le cadre professionnel),
- toute utilisation susceptible de nuire à la qualité technique ou la sécurité globale des Services ;
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'envoi en masse de messages quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone.

Dans le cadre des Offres et en prévention des actes de fraude, les communications illimitées sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et trois (3) heures maximum par appel. Sont exclus des appels illimités le coût du Service des appels vers les numéros spéciaux, les appels vers les Services spéciaux nationaux et internationaux et les numéros satellitaires accessibles via une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Services spéciaux, renseignements...).

Un usage abusif est caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur le Service, ou à un usage détourné du Service, ou l'utilisation du Service comme solution de stockage.

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

Dans les cas énoncés ci-dessus, Orange se réserve le droit de suspendre puis de résilier le Service dans les conditions décrites aux articles Suspension et Résiliation des présentes.

ARTICLE 10. FACTURATION ET PAIEMENT

10.1 Facturation

Le Client autorise expressément Orange à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur son Espace Client pendant un délai de douze (12) mois. Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur son adresse électronique de contact. Une facture sur support papier peut être envoyée au Client s'il en fait la demande expresse sur www.orange.re ou depuis son Espace Client.

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

Le montant facturé pour le premier mois d'abonnement au Service, est calculé au prorata du nombre de jours suivant la mise en Service.

10.2 Paiement

La facture peut être réglée via les moyens de paiement proposés lors de la souscription ou en cours de vie du Contrat. Les sommes facturées sont payables à la date limite indiquée sur la facture.

Tout retard de paiement, après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de sa réception, entraîne l'application de plein droit d'une majoration égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Cette majoration est calculée sur le montant hors taxe des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement.

En cas d'impayés ou de déclaration irrégulière, les informations du Client qui y sont relatives sont conservées par Orange jusqu'à 3 ans à compter de la dernière date d'exigibilité, sauf paiement intervenu dans ce délai. Conformément à la réglementation en vigueur le client peut exercer son droit d'accès et de rectification, en s'adressant à :

Orange Service Clients
Gestion des Données Personnelles
33732 BORDEAUX Cedex

En cas de résiliation de la ligne pour non-paiement, les informations du client qui y sont relatives sont conservées jusqu'à 56 mois à compter de la résiliation.

10.3 Avance sur consommation

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

- le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six (6) dernières périodes de facturation ;
- le Client a moins de six (6) mois d'ancienneté et le montant des communications hors forfait excède un montant de cent (100) euros.

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

10.4 Modification des tarifs

Les prix du Service pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire telle une variation du taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les prix pourront alors être modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation du taux.

Cette modification pourra intervenir dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. Dans cette hypothèse, le Client en sera informé un (1) mois avant.

10.5 Révision

Les prix de l'Offre et/ou des options et /ou de tous produits et services fournis par Orange pourront être annuellement révisés à l'initiative d'Orange en fonction des variations de l'indice des salaires mensuels de base - Télécommunications (NAF rév. 2, niveau A38 JB) - Base 100 au T2 2017 (référence Insee 010562718) selon la formule de calcul suivante : prix révisé = prix avant révision x (1 + variation de l'indice Insee exprimée en %).

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

En cas de mise en œuvre de cette révision, Orange préviendra les Clients au moins un (1) mois avant la modification du prix ; des explications pratiques seront délivrées au Client à cette occasion sur www.orange.re.

En cas de hausse du prix par application de la présente clause de révision, le Client disposera de la faculté de résilier son Contrat sans frais, le cas échéant ses options, dans le délai de trois (3) mois, pour les Clients encore engagés, après l'entrée en vigueur de l'augmentation.

L'exécution des stipulations ci-dessus est sans préjudice de l'éventuelle application de l'article L 224-33 du code de la consommation en cas de modification contractuelle notamment sur les prix.

ARTICLE 11. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Le Client dispose de la faculté 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 en annexe 1 des présentes.

ARTICLE 12. DÉMÉNAGEMENT

Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Offre, sous réserve de déménagement dans une Zone de couverture dans laquelle le Client est éligible aux Services et de poursuite par Orange de la commercialisation de l'Offre dont le Client est titulaire à la date du déménagement. En cas de déménagement du Client dans un logement éligible à la Fibre, le Client se verra proposer une Offre Internet sur la technologie Fibre, dans le respect des éventuels délais réglementaires. Sous réserve d'y avoir expressément consenti, le Client bénéficiera de cette Offre basée sur la technologie Fibre en lieu et place de son Offre Internet antérieure. Dans ce cas, le Contrat se poursuit pour une durée indéterminée avec le cas échéant la durée d'engagement restante.

Toutefois, dans le cas où Orange est dans l'impossibilité de fibrer son logement, le Client pourra choisir de souscrire une Offre xDSL en cours de commercialisation ou de résilier sans frais son Offre.

ARTICLE 13. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

Orange s'engage à rétablir le Service interrompu dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client au Service Clients.

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

Conformément à l'article Règlement des Litiges ci-après, ce remboursement, ne prive pas le Client de demander une indemnisation complémentaire, dans le cas où il démontrerait que son préjudice n'est pas totalement couvert par ce remboursement.

ARTICLE 14. RESPONSABILITÉS

14.1 Responsabilité d'Orange

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

Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements installés conformément aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation fournis avec les Équipements.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers ;
- non-respect des procédures d'installation par le Client ;
- dysfonctionnement des Équipements et/ou du Réseau informatique du fait du Client ;
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation ;
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par Orange ;
- quant aux contenus consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par le Client et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;
- en cas d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive de tout Réseau de communication électronique non exploité par Orange quelle qu'en soit la cause.

Orange n'est pas responsable, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, des Services et des contenus fournis par des tiers, ainsi que de l'usage fait par le Client de ces Services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les Contrats souscrits auprès des tiers.

14.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à informer Orange dans un délai de quinze (15) jours de toute modification des informations qu'il a communiquées au moment de la souscription et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires. Le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les Services d'urgence compétents. Afin qu'Orange soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les Services d'urgence compétents, le Client est averti qu'une fois la Livebox installée dans les conditions susvisées, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer.

Le Client effectue l'installation des Équipements, sous sa propre responsabilité. Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

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.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le Réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout Service interconnecté.

Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de la propriété desservie, dont notamment l'ensemble des installations techniques permettant l'acheminement et la fourniture du Service. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées en cas de détérioration de celles-ci.

ARTICLE 15. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service est personnel et confidentiel. Le Client s'engage à les conserver secrets et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il est responsable de l'usage qui en est fait. En cas de perte ou de vol des Identifiants, ce dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen. Orange procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dégagee à l'égard d'Orange dès la réception de cette information. Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone, dès l'information faite par le Client de la perte ou du vol de ses Identifiants et, après que ce dernier eut communiqué les éléments permettant de l'identifier. Ainsi, aucune suspension de Service ne sera subie par le Client ; la facturation ne sera, par conséquent, pas suspendue non plus. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier. Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiant. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par Orange excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un Service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants. Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

ARTICLE 16. DURÉE DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement, selon les conditions de l'Offre souscrite par le Client, décrite dans la fiche tarifaire en vigueur.

ARTICLE 17. **SUSPENSION**

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

- un acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le Réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des Équipements du Réseau d'Orange nécessaires à la fourniture du Service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- il est fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

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

- le Client ne répond pas à la demande émise par Orange de pièces justificatives nécessaires à la vérification de ses déclarations ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par le Client à un ou plusieurs tiers ;
- perturbation grave et/ou répétée du Service téléphonique par un modem non compatible avec le Réseau d'Orange conformément au guide d'utilisation ;
- en cas d'utilisation abusive du Service tel que prévu à l'article 9.4.

Dans les cas énoncés à l'article 9.4 « usage abusifs », Orange se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement et ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres Clients et d'éviter toute perturbation sur le Service. Ainsi, Orange se réserve le droit de suspendre puis de résilier le Service dans les conditions décrites aux présentes.

Orange peut, en outre, après relance restée sans effet, suspendre tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de dix (10) jours à compter de la date limite de paiement ou en cas de dettes nées d'autres abonnements souscrits auprès d'Orange. Dans le cas où Orange est informée que le Client n'habite pas à l'adresse qu'il a indiquée, Orange envoie au Client un courrier électronique lui demandant de mettre à jour ses coordonnées.

ARTICLE 18. **RÉSILIATION**

18.1 Résiliation à l'initiative du Client

En cas de résiliation du Client, des frais tels qu'indiqués dans le catalogue Tarifs des Offres Livebox seront facturés par Orange. Ils correspondent aux frais techniques supportés par l'opérateur pour la fermeture du Service.

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

Dans le cas de résiliation anticipée du Service pendant la période initiale d'engagement, le Client reste redevable des mensualités restantes dues sur le Service objet de la résiliation, excepté en cas de résiliation pour motif légitime. Les sommes dues deviennent immédiatement exigibles. La résiliation du Contrat peut résulter également d'une demande de Portabilité effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur conformément aux annexes relatives à la Portabilité.

Résiliation sans frais : le Client peut résilier sans frais et sans facturation des mensualités restantes en cas de résiliation pour motif légitime tel que listé ci-après de manière non-limitative et en fournissant les pièces justificatives concernées :

- licenciement pour le Client en CDI ;
- déménagement de la résidence principale du Client où est proposé le Service vers une adresse où le Service est inaccessible et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement ;
- déménagement de cette même résidence principale hors de son département pour une longue durée ;
- maladie ou handicap physique du Client rendant impossible l'utilisation du Service, du téléphone, de l'ordinateur (ex. paralysie). Dans ce cas, joindre un certificat médical ;
- en cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée de trois (3) mois minimum ;
- décès du Client ;
- décès du conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct pour lequel le Client aurait souscrit ;
- en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant la situation du Client ;
- surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- mise sous tutelle ou curatelle du Client ;
- hausse tarifaire au sens du code de la Consommation relatif aux contrats de communications électroniques.

La résiliation du Contrat prend effet au plus tard dix (10) jours après la date de réception des pièces justificatives.

Il est précisé que le Client fera son affaire personnelle de toute résiliation de Services fournis supplémentaires.

18.2 Résiliation à l'initiative d'Orange

Une fois le Service suspendu dans les conditions de l'article Suspension et après mise en demeure adressée au Client restée sans effet pendant un délai de dix (10) jours, Orange sera en droit de résilier le Service sans indemnité sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations. Orange peut également résilier de plein droit le Contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non-paiement par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la date limite de paiement.

La résiliation, par Orange, du Service d'accès à Internet entraîne automatiquement la résiliation de l'ensemble des Services souscrits par le Client auprès d'Orange.

Lorsque cette résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'engagement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

ARTICLE 19. MODIFICATIONS

19.1 Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le Contrat sans accord préalable et écrit d'Orange.

19.2 Dans le cadre d'une continuité de Services, Orange se réserve le droit d'effectuer le transfert des Contrats vers toute autre société et appartenant au groupe Orange.

ARTICLE 20. SERVICE CLIENTS COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

Pour les Offres utilisant la technologie xDSL, l'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Orange Service Clients Internet Orange - TSA 10018 - 59878 Lille Cedex 9

Pour les Offres utilisant la technologie Fibre, l'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Orange Service Clients La Fibre - TSA 90017 - 59878 Lille Cedex 9

Orange met à la disposition du Client :

- en ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr>.
- un Service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 3900 (Service gratuit + prix appel).

ARTICLE 21. RÈGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par la loi française.

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

Toute réclamation doit être adressée au Service Clients Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture du Client. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le :

**Service Recours Consommateur Orange Internet
33732 Bordeaux Cedex 9**

Les motifs nécessitent d'être identiques à ceux de sa demande initiale. Les réclamations sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

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 (<https://www.mediation-telecom.org>) ou fourni par le Service Recours Consommateur sur simple demande.

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

ANNEXE 1 - Conditions de la Portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent en cas de demande de Portabilité d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe et complètent les Conditions Générales d'Abonnement aux Offres Orange quand elles ne les remplacent pas.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Date de Portage* : date demandée par l'opérateur receveur pour l'activation du Portage du numéro.
- *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.
- *Numéro fixe actif* : désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client et activé dans le Réseau de l'Opérateur donneur, y compris en cas de suspension temporaire de ligne.
- *Numéro fixe en quarantaine* : numéro fixe inactif depuis moins de quarante jours calendaires.
- *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 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 fixe affecté par Orange en cas de souscription d'une Offre d'accès fixe auprès d'un autre opérateur fixe.
- *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.

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

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 auprès de l'Opérateur donneur. La demande de Portabilité vaut demande de résiliation du Contrat du Client auprès de son opérateur pour 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, 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.

2.2 Motifs d'inéligibilité

Pour être éligible, la demande de Portage doit :

- être présentée par le titulaire du Contrat souscrit auprès de l'opérateur de départ ou une personne dûment mandatée ;
- être complète et contenir des informations fiables, notamment le numéro fixe ;
- respecter les règles géographiques de gestion du plan national de numérotation ;
- être techniquement possible ;
- porter sur un numéro actif au jour du Portage ou un Numéro fixe en quarantaine (dans les quarante jours précédant la demande de Portage), et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de Portage ;
- être associée à un Contrat d'abonnement d'un Service téléphonique d'Orange.

Dans le cas où la demande de conservation du numéro fixe est déclarée inadmissible par l'Opérateur donneur, Orange informera le Client en lui précisant le motif d'inadmissibilité opposé, et l'invitera à contacter le Service Clients d'Orange pour confirmer ou non le maintien de son Contrat sans conservation du numéro ; dans le cas où le Client souhaite poursuivre l'exécution de son Contrat avec Orange sans conservation du numéro, le Client est informé qu'il devra alors lui-même transmettre sa demande de résiliation directement auprès de son ancien opérateur.

2.3 Date de Portage

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'acceptation par Orange de la demande de conservation du numéro. Le Client est informé dans les meilleurs délais de la date de Portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec Portabilité.

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 lorsque le numéro objet de la demande est un numéro actif le jour du Portage chez l'Opérateur donneur.

2.4 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, qui découle de la demande de Portabilité, est de facto annulée.

Orange accepte toute demande d'annulation de Portabilité 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 la résiliation du Contrat d'abonnement souscrit auprès d'Orange, pour lequel le Client demeure engagé. 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.

Dans le cas où le Client fait une demande de Portabilité entrante chez Orange associée à un Contrat conclu à distance et se rétracte avant que le numéro soit effectivement porté, la rétractation vaut annulation de la Portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. À défaut, la rétractation sera bien prise en compte mais le Portage se poursuivra. Le numéro sera alors placé en quarantaine chez Orange.

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

3.1 Conditions de la Portabilité sortante

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.

Orange met également à disposition du Client les moyens lui permettant d'obtenir le Relevé d'Identité Opérateur fixe associé au numéro fixe qu'il souhaite porter.

3.2 Informations relatives à la Portabilité

Lorsque Orange a confirmé l'éligibilité de la demande de Portabilité à l'Opérateur receveur, le Client en est informé par Orange sous couvert que ses données de contact (mail, SMS ou adresse postale) soient connues et mises à jour par le Client.

3.3 Conséquences du Portage

Le Portage du numéro entraîne la résiliation du Contrat du Client auprès d'Orange pour les Services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la Date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Dans le cas d'un Contrat conclu à distance et dont le Client a demandé l'exécution chez Orange avant la fin du délai de rétractation, la demande de Portabilité réalisée auprès d'un autre Opérateur receveur oblige le Client à restituer ou à renvoyer les Équipements dans les délais visés aux Conditions Générales qui courent par dérogation à compter du Portage effectif du numéro. Le Client reste redevable des sommes correspondantes au Service fourni jusqu'au Portage effectif du numéro. Orange remboursera les sommes éventuellement versées dans des conditions identiques à celles prévues pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter de la Date de Portage.

3.4 Changement d'Offre

En cas de confirmation par Orange de l'éligibilité de la Portabilité sortante au Client, ce dernier ne pourra plus effectuer de changement d'Offre Orange concernant le Numéro fixe, objet de la Portabilité. Toutefois, 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.

ARTICLE 4. INDEMNISATION DU CLIENT EN MATIÈRE DE PORTABILITÉ

En cas de retard de Portage du numéro accessible dans le cadre de l'accès internet, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une faute du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, le Client peut bénéficier sur demande d'une indemnité correspondant au cinquième du prix mensuel de l'abonnement internet souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique. L'indemnité est due par le fournisseur responsable du retard de Portage du numéro.

En cas de perte de numéro ayant fait l'objet d'une demande de Portabilité, le Client peut demander une indemnité de 24 fois le montant de l'abonnement souscrit auprès du fournisseur responsable de la perte. L'indemnité est due par le fournisseur responsable de la perte de numéro.

ANNEXE 2 - Conditions de la TV d'Orange

Les Conditions annexées aux Conditions Générales d'abonnement des Offres Livebox et aux Conditions Spécifiques des Offres Open (ou Internet et Mobile) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client TV, le Service de la TV d'Orange et ses Options. Le Client TV déclare et atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Client TV* : désigne le Client ayant opté en plus de l'Offre à l'activation du Service TV d'Orange et ayant reçu le cas échéant un décodeur TV et la carte d'accès TV.
- *Service TV d'Orange* : désigne l'ensemble des services fournis au Client TV par Orange dans le cadre de la TV d'Orange et inclus dans son Offre, sous réserve d'éligibilité et de couverture.
- *Bouquet TV de base* : désigne les services audiovisuels (notamment les chaînes de télévision) composant le Service TV d'Orange inclus dans l'Offre du Client TV.
- *Options* : désignent les services audiovisuels (le cas échéant chaînes de télévision, télévision de rattrapage et vidéos) ou les Jeux vidéo proposés à la souscription au Client TV en complément du Service TV d'Orange inclus dans l'Offre.
- *Terminaux secondaires de réception* : désignent les Équipements terminaux du Client TV autres que l'écran de télévision relié au décodeur TV tels que smartphone, ordinateurs, tablette et Clé TV, depuis lesquels le Service TV d'Orange et le cas échéant les Options peuvent être également accessibles.
- *Vidéo à la demande (VOD)* : désigne un mode de consommation à l'acte d'un contenu audiovisuel, moyennant un paiement unitaire et permettant au choix du Client TV d'avoir accès audit contenu audiovisuel, au moment souhaité par le Client TV sur l'écran de son téléviseur ou de Terminaux Secondaires de réception pour une période déterminée.
- *Jeux vidéo* : désignent les jeux en streaming mis à la disposition du Client TV pour toute souscription au Pass Jeux Vidéo intégrant des éléments de création artistique et technologique, proposant au Client TV une série d'interactions s'appuyant sur une trame scénarisée ou des situations simulées et se traduisant sous forme d'images animées, sonorisées ou non.
- *Pass Vidéo* : désignent les services de streaming de vidéos à volonté en contrepartie d'un prix forfaitaire par abonnement. Ils sont disponibles 24h/24 et en illimité pendant un mois.

ARTICLE 2. UTILISATION DU SERVICE TV D'ORANGE

2.1 Accès au Service TV d'Orange

Le Service TV d'Orange est mis à la disposition du Client TV pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, limité au cercle de famille sur le territoire de la France métropolitaine. L'accès au Service TV d'Orange est réservé aux Clients TV soit à partir du décodeur TV pour une visualisation sur un écran de télévision avec des frais d'activation de 40 euros facturés lors de la souscription, soit à partir des Terminaux secondaires de réception autres que la Clé TV avec des frais d'activation de 10 euros facturés lors de la souscription conformément à l'article 4.7 ci-après, soit par la mise à disposition d'une Clé TV Orange.

En plus du Service TV d'Orange inclus dans son Offre, le Client TV pourra accéder, via le décodeur TV et les autres Terminaux secondaires de réception le cas échéant, aux services proposés dans le cadre des Options (Article 4 ci-après) et à la Vidéo à la demande (Article 6 ci-après).

L'accès au Service TV d'Orange peut se faire également sur les Terminaux secondaires de réception en connexion 3G/4G/5G Wi-Fi tous opérateurs. Sous couverture mobile, les coûts de connexion pour l'accès au Service TV d'Orange sont variables selon l'offre mobile du Client TV.

- Accès sur smartphones et tablettes compatibles via l'application TV d'Orange. Sur ordinateurs, le Service TV d'Orange n'est pas compatible avec les navigateurs Linux, Opéra et Safari.

2.2 Restrictions d'accès liées à la programmation

Certains décodeurs permettant d'accéder à Internet depuis l'écran de télévision, le Client TV est informé que certains contenus accessibles sur Internet peuvent heurter la sensibilité des mineurs. Pour cette raison, Orange met à la disposition du Client TV un contrôle parental permettant de limiter l'accès aux contenus sensibles. L'activation du contrôle parental dans le menu de paramétrage général du Service TV d'Orange au sein du décodeur TV restreint l'accès au navigateur internet.

Orange attire de surcroît l'attention du Client TV sur la vigilance qu'il doit apporter sur le visionnage par des mineurs des programmes TV. Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel du 15 décembre 2004 encadrant la diffusion des programmes de télévision dits de catégorie V comprenant les œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans et les programmes pornographiques ou de très grande violence, un système de double verrouillage est automatiquement mis en place dans le cadre du Service TV d'Orange et non désactivable. Pour accéder aux programmes de catégorie V, le Client TV doit utiliser un code personnel ou code adulte d'accès spécifiquement dédié à cet usage. La création de ce code est obligatoire même lorsque le Client TV n'envisage pas de visionner de tels programmes. Le Client TV doit préserver la confidentialité de ce code personnel.

Orange rappelle au Client TV que le visionnage de programmes de catégorie V peut entraîner des troubles durables chez les mineurs, et que toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programmes s'expose aux sanctions pénales prévues à l'article 227-22 du Code pénal (jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende).

Par ailleurs, conformément aux recommandations du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du ministère de la santé, Orange porte à la connaissance du Client TV le message suivant : « *Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans* ». En tout état de cause, Orange peut être amenée à modifier sans préavis tout ou partie des programmes annoncés afin de respecter les prescriptions du CSA.

La composition du Service TV d'Orange est différente en fonction des technologies de diffusion et des Terminaux secondaires de réception. Elle est la plus complète en s'équipant d'un décodeur TV.

2.3 Restrictions d'utilisation

À la demande notamment des ayants droit des chaînes TV ou des programmes diffusés dans le cadre du Service TV d'Orange, l'utilisation du Service TV d'Orange ainsi que des services composant les Options peuvent être limitée techniquement.

Orange ne saurait être tenue responsable d'une impossibilité pour le Client TV d'accéder au Service TV d'Orange ou de visualiser les contenus audiovisuels due :

- à un défaut de vérification préalable par le Client TV de la compatibilité et de la configuration technique requises de terminaux utilisés visés à la présente Annexe.
- à des contraintes techniques et de sécurité imposées par les constructeurs de terminaux (n'incombant pas à Orange) qui empêchent la visualisation des contenus audiovisuels sur un Terminal secondaire de réception.

Enfin, les services proposés dans le cadre de la TV d'Orange peuvent être chiffrés et protégés par des mesures techniques de protection. Les systèmes de projection intégrés ou tout autre type de sortie vidéo autre que les sorties numériques pourraient ne pas fonctionner avec ces mesures techniques de protection.

ARTICLE 3. CHÂÎNES TV ET REPLAY COMPOSANT LE SERVICE TV D'ORANGE

Le Service TV d'Orange inclus dans l'Offre permet d'accéder à un ensemble de chaînes TV et de programmes de télévision de rattrapage (ci-après « Replay »).

3.1 Chaînes TV

Le Client TV prend note que la liste des chaînes accessibles dans le Bouquet TV de base (c'est-à-dire en dehors des Options) via le Service TV d'Orange est susceptible d'évolution et de modifications en fonction notamment des accords conclus avec les éditeurs (notamment concernant de grands événements internationaux dont les éditeurs seraient seuls décisionnaires de leur diffusion) et des recommandations de l'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique. Par ailleurs, certaines chaînes TV, peuvent être accessibles via certaines technologies de diffusion et ne pas l'être sur une autre. Ainsi, selon la technologie utilisée par le Client TV pour réceptionner la TV d'Orange, certaines chaînes peuvent ne pas être proposées.

Les plans de service (avec indication de la numérotation des chaînes TV) sont disponibles, par technologie de diffusions sur www.orange.fr. Ils varient également en fonction des Terminaux secondaires de réceptions utilisés.

À la demande de certains éditeurs et ayants droit des chaînes TV, la visualisation des chaînes TV peut être limitée à un nombre de connexions simultanées maximum.

3.2 Replay (Télévision à la demande)

Les programmes de télévision de rattrapage de certaines chaînes TV sont accessibles via la rubrique Replay. La liste des services de télévision de rattrapage ainsi accessibles est susceptible d'évolution et les programmes qui sont disponibles sont déterminés par les éditeurs de ces services sous leur seule responsabilité. Le Replay permet l'accès à des programmes en télévision de rattrapage pendant une durée limitée. Accès à des programmes en télévision de rattrapage pendant une durée limitée. Le replay de chaînes incluses dans les bouquets payants est disponible sous réserve d'être abonné au bouquet concerné. Le replay de certaines chaînes TV et de certains programmes n'est pas disponible en multi-écrans.

3.3 Restrictions d'accès aux chaînes TV et au Replay

À la demande de certains éditeurs et ayants droit des chaînes TV et du Replay, la visualisation des chaînes TV et des programmes en Replay est limitée à 3 connexions simultanées (dont une connexion au décodeur TV) sur un nombre de Terminaux secondaires de réception du Client TV limités à 4 équipements en plus du décodeur TV.

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

ARTICLE 4. OPTIONS ET APPLICATIONS DE LA TV D'ORANGE

Les Options sont souscrites en complément du Service TV d'Orange. Les tarifs applicables à ces Options sont détaillés dans la Fiche Tarifaire associée à chaque Option.

Orange peut être amenée à modifier le contenu ou le prix des Options et des Applications de la TV d'Orange. Dans ce cas, le Client TV sera prévenu dans un délai raisonnable lui permettant de prendre connaissance desdites modifications et de pouvoir résilier son Option ou son Application s'il ne souhaite pas les accepter.

4.1 Option Second Décodeur TV

4.1.1 Description

Cette Option permet d'accéder au Service TV d'Orange et d'utiliser les mêmes fonctionnalités que sur le premier poste de télévision, sur un deuxième poste de télévision sauf en cas de souscription d'un bouquet TV payant, auprès d'un partenaire tiers.

L'accès est réservé aux abonnés disposant des Offres Livebox. Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques de l'Option est fournie dans le guide d'utilisation.

4.1.2 Conditions d'accès

Pour pouvoir bénéficier de l'Option Second Décodeur TV, le Client TV doit :

- se situer dans une Zone de couverture au sein de laquelle Orange fournit le Service TV d'Orange sous réserve de compatibilité technique ;
- disposer de deux décodeurs TV compatibles.

Le Client TV, devra au moment de la souscription à l'Option Second Décodeur TV et pour pouvoir bénéficier du Service TV d'Orange, s'acquitter du paiement de frais d'activation.

Le Client TV reconnaît être informé que :

- Pour les Clients TV recevant la TV par ADSL, l'Option Second Décodeur TV est incompatible avec la qualité haute définition (HD).
- Le Service peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration.
- Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax), d'applications ou autres logiciels, avec des Offres Orange, notamment Transveil et certains services d'accès à Internet accessibles au moyen des technologies ADSL.
- Le Client TV prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.
- L'utilisation simultanée des services de l'Option Second Décodeur TV et d'Internet peut entraîner une réduction du débit du forfait Internet choisi jusqu'à un débit de 512 kbps au minimum.

Le tarif du service est celui indiqué sur la Fiche tarifaire des Offres Livebox, en vigueur.

4.1.3 Installation et mise en service

- Installation par le Client TV des équipements spécifiques au service : le Client TV effectue l'installation du service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'utilisation du Service TV d'Orange.
- Mise en service par Orange : celle-ci est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de service. Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client TV. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au service, mais également la fourniture du service au Client TV qui ayant précédemment souscrit au Service TV d'Orange déménage au sein de la Zone de couverture. Orange est fondée à facturer le service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

4.2 L'Option enregistreur TV

4.2.1 Description

L'Option enregistreur TV est une fonctionnalité qui permet au Client TV d'enregistrer des programmes audiovisuels télédiffusés de manière immédiate ou programmée (hors Replay). L'Option enregistreur TV offre des capacités de stockage qui sont limitées, conformément aux conditions de l'offre souscrite par le Client TV. Le Client TV peut augmenter la capacité de stockage de son enregistreur TV soit en souscrivant à une Offre supérieure, soit en souscrivant une option de stockage supplémentaire (indiqué sur la fiche tarifaire des Offres en vigueur). En souscrivant une Offre supérieure, le Client TV devra, le cas échéant et postérieurement à la réception de son nouveau décodeur TV, activer le palier de stockage supplémentaire pour en bénéficier. La capacité de stockage disponible pour la fonctionnalité est d'au moins 80 Go. Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques du service est fournie dans le guide d'utilisation de la TV d'Orange.

4.2.2 Conditions d'accès

Le Client TV est limité à une seule souscription à l'Option Enregistreur TV, en plus de la fonction Enregistreur TV incluse dans toutes les Offres Play. Pour pouvoir bénéficier du service, le Client TV doit disposer d'un décodeur TV. Le Client TV reconnaît être informé que l'Enregistreur TV est incompatible avec certaines Offres.

La souscription au service Enregistreur TV, pourra donner lieu à la restitution de son précédent décodeur TV si celui-ci n'est pas compatible avec le service conformément aux conditions de son Offre.

4.2.3 Installation et mise en service

- Installation par le Client TV des équipements spécifiques au service : le cas échéant, en fonction de la version du décodeur TV dont il dispose, le Client TV effectue l'installation du disque dur lui permettant de bénéficier du service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation du Service TV d'Orange.
- Mise en service par Orange : le cas échéant, en fonction de la version du décodeur TV dont dispose le Client TV, la mise en service du service est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de service. Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client TV. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service TV d'Orange, mais également la fourniture du service au Client TV qui ayant précédemment souscrit au service déménagement au sein de la Zone de couverture. Orange est fondée à facturer le service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.
- Le Client TV est informé qu'en cas de changement de décodeur, ses enregistrements des programmes TV seront définitivement perdus.

4.2.4 Utilisation

- Le Client TV est informé que l'usage de l'enregistreur TV est limité à l'enregistrement des programmes des chaînes de TV pour lesquelles il dispose des droits d'accès conformément aux conditions de l'Offre souscrite.
- Le Client TV est informé que l'enregistrement des programmes audiovisuels lors de leur télédiffusion n'est possible que sur le décodeur TV. À cet égard, il est précisé que certaines fonctionnalités ont uniquement pour objet de déclencher, à distance, l'enregistrement des programmes (par exemple au moyen de l'application TV d'Orange) qui sont réalisés et stockés dans le décodeur TV.
- Réciproquement, le Client TV est informé que les programmes enregistrés ne peuvent pas être transférés d'un terminal vers un autre (c'est-à-dire d'un décodeur TV vers un second décodeur TV).
- Conformément aux stipulations de l'article 2.2 des présentes conditions d'utilisation, il est rappelé au Client TV que pour accéder aux programmes de catégorie V, il doit utiliser un code personnel ou code adulte d'accès spécifiquement dédié à cet usage. Ce code lui est également demandé pour l'enregistrement et le visionnage de programmes de catégorie V au moyen du service enregistreur TV.

4.3 Option TV d'Orange sur TV Connectée

4.3.1 Description

Cette option permet d'accéder à la TV d'Orange depuis une TV Connectée.

L'accès est réservé aux Clients TV d'Orange, ADSL ou Fibre équipés d'un décodeur Orange, et aux clients des offres 4G Home 200 Go et 5G Home avec un équipement compatible depuis un réseau mobile. L'accès à l'Option nécessite un débit minimal de 2,1Mbit/s pour assurer son bon fonctionnement et une télévision connectée, compatible avec le service (plus de détails sur www.orange.fr, au 2 juin 2022 seules les modèles de télévisions Samsung avec OS Tizen de 2018 ou plus récentes, sont compatibles).

L'utilisation simultanée des services de TV d'Orange sur TV Connectée et d'autres services de la TV d'Orange sur un autre écran TV du foyer via un décodeur TV, peuvent entraîner une réduction du débit Internet.

4.3.2 Conditions d'accès

Pour bénéficier de l'Appli TV d'Orange sur TV Connectée, le Client TV doit utiliser l'application orange TV disponible sur le store Samsung.

4.3.3 Installation et mise en service

La mise en service de l'Option est effective une fois l'Option activée.

Une fois l'Option activée, le Client ADSL ou Fibre qui a souscrit à l'Option peut accéder :

- Aux chaînes de la TV d'Orange incluses dans l'Offre ;
- Au Replay ;
- Aux enregistrements si le client a l'option enregistreur TV multi écran ;
- Au catalogue Vidéo à la Demande (VOD).

Une fois l'Option activée, le Client 4G Home 200 Go ou 5G Home qui a souscrit à l'Option peut accéder :

- À 70 chaînes de la TV d'Orange ;
- Au Replay.

4.3.4 Durée

L'Option est souscrite pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties.

4.3.5 Tarif et paiement

L'abonnement à TV d'Orange sur TV Connectée fait l'objet d'une redevance mensuelle d'abonnement. Le montant de cette redevance figure dans la Fiche Tarifaire des offres Livebox ou Open, en vigueur, selon l'Offre détenue par le Client.

4.4 Options Bouquets TV payante

Le Client TV peut souscrire un ou plusieurs Bouquets de chaînes de télévision payantes. Accès sur écran de télévision et Terminaux secondaires de réception. Certains Bouquets de chaînes de télévision payantes peuvent ne pas être proposés sur certaines technologies.

4.4.1 Conditions d'accès

Le Client TV peut cumuler plusieurs Options. En cas de souscription de l'Option Second Décodeur et d'une Option Bouquet TV payante, le Client TV bénéficie de l'Offre automatiquement sur son autre poste TV sans coût supplémentaire. Pour avoir accès aux Offres proposées en Haute Définition (ci-après « HD »), le Client TV doit être titulaire d'une Offre ou Option d'accès incluant la fonctionnalité HD, disposer d'un décodeur TV spécifique et compatible et d'un poste de télévision compatible HD. Les services TV disponibles en UHD le sont pour les Clients TV disposant d'un accès Fibre, un décodeur TV 4 d'Orange, et d'une Offre compatible. Le Client TV devra également posséder un téléviseur compatible avec le format UHD 4K (aussi appelé Ultra HD ou 4K), doté d'une prise HDMI et d'un câble compatibles.

Selon la technologie utilisée par le Client TV pour réceptionner les Options Bouquets TV payante, certaines chaînes peuvent ne pas être proposées.

La visualisation des Chaînes TV et du Replay dans le cadre d'Options Bouquets TV payante est limitée à 3 connexions simultanées (dont une connexion au décodeur TV) sur un nombre de Terminaux secondaires de réception du Client TV limités à 4 équipements en plus du décodeur TV. Certains ayants droit et éditeurs de services peuvent toutefois restreindre davantage la visualisation de leurs programmes.

4.4.2 Installation et mise en service des Options Bouquets TV Payante

Dans l'hypothèse où le Client TV doit procéder à l'installation du décodeur préalablement à l'accès à l'Offre, il doit se conformer au processus détaillé dans le guide d'utilisation du décodeur TV. La mise en service est effective dans un délai maximum de quatre-vingt-seize (96) heures. Ce délai de mise en service est valable dans l'hypothèse où le Client TV dispose de la TV d'Orange au moment de la souscription d'une des Options et à compter de la date de disponibilité de l'Option souscrite. Orange est fondée à facturer l'Option à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

4.4.3 Assistance

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation du décodeur TV suite à l'échange, le Client TV peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation du décodeur TV.

4.4.4 Durée - Résiliation

Selon l'Option souscrite, le contrat est conclu pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties jusqu'à trois (3) jours avant le dernier jour du mois calendaire en cours. Orange pourra être amenée à commercialiser des Options TV payantes avec engagement. Dans ce cas, le Client TV sera informé qu'il ne pourra résilier l'Option TV payante qu'à l'issue de la période d'engagement indiquée lors de la souscription et devra l'accepter pour bénéficier de l'Option TV payante.

Le Client TV pourra résilier l'Option TV engageante de façon anticipée, avant le terme de la période d'engagement, en cas de résiliation pour motif légitime tel que listé ci-après de manière non-limitative et en fournissant les pièces justificatives concernées :

- Déménagement du Client TV à l'étranger pour une longue durée ;

- Redressement ou liquidation judiciaire ;
- Surendettement ou faillite personnelle du Client TV confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- Départ en maison de retraite ;
- Mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée de 3 mois minimum ;
- Maladie ou handicap physique du Client TV rendant impossible l'utilisation de l'Option TV. Dans ce cas, joindre un certificat médical ;
- Licenciement du Client en CDI ;
- Cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant la situation du Client ;
- Autre motif.

Étant entendu que l'Option TV engageante souscrite par le Client sera automatiquement résiliée à l'initiative d'Orange dès lors que l'offre d'accès souscrite par ce dernier (support de son Option TV engageante) est résiliée ou que l'accès TV est retiré (restitution du décodeur TV mais maintien des autres services composant l'offre d'accès souscrite par le Client).

4.4.5 Modification

Orange peut être amenée à modifier le contenu ou le prix des Options Bouquets TV payante. Dans ce cas, le Client TV sera prévenu dans un délai raisonnable lui permettant de prendre connaissance desdites modifications et de pouvoir résilier son Option Bouquet TV payante s'il ne souhaite pas les accepter.

4.5 Pass Jeux Vidéo de la TV d'Orange

4.5.1 Descriptions et conditions d'accès

Orange propose à ses Clients TV disposant d'un Équipement compatible, de bénéficier de Jeux vidéo en streaming à partir de leur écran de télévision, dans le cadre de la TV d'Orange. Le contenu du Pass Jeux Vidéo est toutefois susceptible d'évoluer au cours du temps, en fonction notamment de la disponibilité des Jeux vidéo à la distribution auprès du public. Pour avoir accès à l'Option, le Client TV devra par ailleurs disposer d'un décodeur spécifique et compatible, ainsi que d'une télécommande ou d'une manette de jeu compatible.

4.5.2 Mise en service

La mise en service de l'Option est effective dans un délai maximum d'un (1) jour. Ce délai de mise en service est valable dans l'hypothèse où le Client TV dispose de la TV d'Orange au moment de la souscription de l'Option et à compter de la date de disponibilité de l'Option souscrite. Orange est fondée à facturer l'Option à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

4.5.3 Nombre de joueurs et terminaux secondaires disponibles

Avec le Pass Jeux Vidéo, le Client TV a la possibilité de créer 5 profils utilisateurs différents au maximum, qui peuvent jouer simultanément au sein d'un même foyer, en revanche un seul flux de disponible en dehors de la maison et sur PC uniquement.

Les jeux sont disponibles sur écran TV et sur ordinateur (PC uniquement).

4.5.4 Précautions et Avertissements

Certaines personnes sont susceptibles de faire des crises d'épilepsie comportant, le cas échéant, des pertes de conscience à la vue, notamment, de certains types de stimulations lumineuses fortes, succession rapide d'images ou répétition de figures géométriques simples, d'éclairs ou d'explosions. Ces personnes s'exposent à des crises lorsqu'elles jouent à certains Jeux vidéo comportant de telles stimulations, alors même qu'elles n'ont pas d'antécédent médical ou n'ont jamais été sujettes elles-mêmes à des crises d'épilepsie. Si vous-même ou un membre de votre famille avez déjà présenté des symptômes liés à l'épilepsie (crise ou perte de conscience) en présence de stimulations lumineuses, consultez votre médecin avant toute utilisation.

Les parents se doivent également d'être particulièrement attentifs à leurs enfants lorsqu'ils jouent avec des Jeux vidéo. Si vous-même ou votre enfant présentez un des symptômes suivants : vertige, trouble de la vision, contraction des yeux ou des muscles, trouble de l'orientation, mouvement involontaire ou convulsion, perte momentanée de conscience, il faut cesser immédiatement de jouer et consulter un médecin.

4.5.5 Durée

L'Option est souscrite pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties.

4.6 Option Appli TV d'Orange

4.6.1 Description

Cette Option permet d'accéder au Service de la TV d'Orange sur des Terminals secondaires de réception sans avoir besoin de prendre un décodeur TV (l'application TV d'Orange étant également accessible aux Clients TV équipés de décodeur TV). L'accès est réservé aux abonnés disposant des Offres Livebox et Open commercialisées à compter de mai 2016.

4.6.2 Conditions d'accès

Pour pouvoir bénéficier de l'Appli TV d'Orange, le Client TV doit télécharger l'application Appli TV d'Orange sur son Terminal ou ses Terminals secondaires de réception.

Si le Terminal secondaire de réception est un ordinateur (PC ou Mac), le Client TV doit se connecter sur www.tv.orange.fr muni de ses codes d'accès à son compte Orange internet pour s'identifier.

Le Client TV, devra au moment de la souscription au service Appli TV d'Orange et pour pouvoir bénéficier du Service TV d'Orange, s'acquitter du paiement de frais d'activation facturés au moment de la souscription de l'Option.

4.6.3 Installation et mise en service

La mise en service de l'Option est effective dans un délai maximum d'un (1) jour. Ce délai de mise en service est valable dans l'hypothèse où le Client TV dispose du Service TV d'Orange au moment de la souscription du service.

Une fois l'Option activée, le Client peut accéder :

- au Bouquet TV de base du Service TV d'Orange ;
- au Replay ;
- à l'ensemble du catalogue de Vidéo à la demande (VOD) hors contenus charme (-16 ans) et adulte (-18) ;
- à une sélection de Bouquets TV payante (sous réserve que le Client TV ait souscrit par ailleurs à ces Options Bouquet TV payante).

Les usages TV en direct et à la demande depuis l'Appli TV d'Orange et depuis www.tv.orange.fr sont limités à deux connexions simultanées sur les Terminals secondaires de réception.

4.7 Options Pass Vidéo

4.7.1 Description

Les Clients TV peuvent souscrire une ou plusieurs Options Pass Vidéo (VOD) par abonnement sur l'écran de télévision et les Terminals secondaires de réception afin de visualiser un catalogue des contenus audiovisuels en continu et en illimité pendant la durée de l'abonnement (streaming).

Pour accéder aux Pass Vidéo sur les Terminals secondaires de réception, le Client TV doit disposer d'un Équipement compatible et être connecté en 3G/4G/5G ou Wifi.

Le contenu des catalogues varie en fonction de l'Option ou des Options souscrites et est susceptible d'évolution.

4.7.2 Utilisation du service

Les contenus audiovisuels sont disponibles pour un visionnage en continu, sans limitation du nombre de visualisations, sur toute la durée de l'abonnement.

4.7.3 Les qualités des vidéos

Les contenus audiovisuels sont proposés en qualité standard (SD), haute définition (HD) ou en ultra haute définition (Ultra HD), en fonction de l'Option ou des Options souscrites, du Terminal concerné et, de la technologie et de la qualité de l'accès internet du Client TV.

4.7.4 Accès au service

Le Client TV est automatiquement reconnu comme détenteur d'une ou plusieurs Options depuis l'écran de télévision relié au décodeur TV.

Pour accéder aux Options VOD par abonnement sur les Terminals secondaires de réception, le Client TV doit, selon l'Option ou les Options souscrites, s'inscrire sur le site de l'éditeur du service :

- soit avec des Identifiants de son choix ;
- soit utiliser ses Identifiants Orange Internet.

4.7.5 Multi-écrans et visionnage simultané

Le Client TV peut visualiser les contenus audiovisuels simultanément sur l'écran de TV ou les Terminals secondaires de réception.

Des restrictions peuvent être mises en place par les éditeurs du service concerné.

4.7.6 Tarif et paiement

Les Pass Vidéo sont facturés mensuellement et directement débités sur la facture Orange du Client TV.

4.7.7 Durée

L'Option est souscrite pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties.

4.7.8 Modification

Orange peut être amenée à modifier le contenu ou le prix des Options VOD par abonnement. Dans ce cas, le Client TV sera prévenu dans un délai raisonnable lui permettant de prendre connaissance desdites modifications et de pouvoir résilier son Option VOD par abonnement s'il ne souhaite pas les accepter.

Par ailleurs, dans le cas d'une souscription d'Option VOD par abonnement assortie d'une période promotionnelle avant paiement mensuel et soumise à une création ou activation de compte sur le site de l'éditeur, Orange se réserve la possibilité de résilier l'Option VOD par abonnement si le Client ne procède pas à cette création ou à activation dans un délai de 10 (dix) jours à compter de la souscription de ladite Option. Le Client recevra plusieurs relances par emails et/ou SMS durant ce délai afin de créer ou activer son compte sur le site de l'éditeur.

4.8 Les Applications de la TV d'Orange

Certains services sont accessibles depuis le Service TV d'Orange sous forme « d'application » sur l'écran de la télévision. Le Client TV reconnaît être informé que certaines de ces applications pourront être payantes, et par conséquent, être facturées, en plus de son abonnement à l'Offre sur sa facture Orange. L'activation du contrôle parental, restreint l'accès aux applications et à l'achat des applications n'étant pas considérées comme « tous publics », à l'exclusion toutefois des applications enregistrées en « favoris » qui resteront accessibles même en cas d'activation du contrôle parental.

4.9 Résiliation des Options TV

4.9.1 Le Client TV peut résilier une Option à tout moment, soit en se connectant sur son espace client sur www.orange.fr, soit sur sa TV ou (pour les Options hors Applications et pass vidéo) sur simple appel 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. La demande de résiliation prend effet le premier jour ouvré suivant la demande de résiliation faite par le Client TV, sous réserve qu'elle ait été faite dans les conditions susvisées. Dans ce cas, l'abonnement sera facturé pour le mois au cours duquel la résiliation est effective, au prorata temporis du nombre de jours d'abonnement avant la date effective de résiliation. Le Client TV prend note que dans l'hypothèse où le contrat par lequel il dispose de l'accès à la TV d'Orange se trouverait suspendu ou résilié et ceci pour quelque raison que ce soit, les présentes Conditions seraient de plein droit suspendues ou résiliées. Dans ce cadre, en cas de résiliation du contrat précité pendant sa période initiale pour motif légitime, les présentes Conditions seraient résiliées dans les mêmes conditions sans facturation des mensualités restant dues.

4.9.2 Orange a également la possibilité à tout moment d'arrêter de fournir une Option et par conséquent de résilier l'abonnement correspondant en informant le Client TV dans un délai de préavis raisonnable.

ARTICLE 5. LE GUIDE TV

Les Clients TV qui y consentent bénéficient du Guide TV qui est un service de recommandations personnalisées basé sur leurs usages du Service TV d'Orange.

Ces recommandations personnalisées pourront être proposées dans les encarts dédiés du Service TV ainsi que par le biais de diverses communications mises en œuvre par Orange.

Les contenus charme et adulte ne sont pas pris en compte par ce service.

Les données concernant l'usage du Service TV sont traitées par Orange dans le cadre du Guide TV.

Les destinataires des données personnelles recueillies sont les équipes d'Orange et ses prestataires en charge du service.

Les données d'usage du Service TV sont conservées pendant 18 mois. Les données de profil sont conservées tant que le Client est actif sur le service TV.

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, et si les prestataires ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne.

Les Clients TV peuvent retirer leur consentement à tout moment depuis l'interface du décodeur. Ils disposent d'un droit d'accès et de rectification qui peut être exercé depuis le formulaire de contact en ligne disponible dans l'espace client sur www.orange.fr, rubrique Compte > Vie privée et confidentialité en écrivant à :

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles
33732 Bordeaux cedex 9

(indiquez vos nom, prénom, adresse, numéro de téléphone).

ARTICLE 6. LE SERVICE DE VIDÉO À LA DEMANDE

6.1 Descriptif du service de Vidéo à la demande

6.1.1 Généralités

Les Clients TV peuvent accéder au service de Vidéo à la Demande (VOD) leur proposant des contenus audiovisuels à la location et à l'achat afin de les visualiser sur leur TV et/ou leurs Terminaux secondaires de réception compatibles.

Pour accéder au service VOD sur les Terminaux secondaires de réception, le Client TV doit être connecté en 3G/4G/5G ou Wifi et avoir téléchargé et utilisé l'application dédiée ou se rendre sur le site internet dédié.

Le catalogue des contenus audiovisuels disponible sur le service VOD est susceptible d'évoluer en fonction des accords conclus entre Orange et les ayants droit ainsi que du terminal utilisé.

Le service VOD propose au Client TV des Offres sur les décodeurs TV compatibles et terminaux secondaires de réception :

- soit la location pendant 48h,
- soit l'achat d'un contenu audiovisuel à l'unité,
- soit l'achat d'un package de contenus audiovisuels (« lot » ou « packB » : offre proposant un ensemble indissociable d'une sélection de contenus audiovisuels).

6.1.2 Indisponibilité partielle du service de Vidéo à la demande

6.1.2.1 La commande (location et achat) de contenus audiovisuels via l'application TV d'Orange n'est pas disponible sur les Terminaux secondaires de réception fonctionnant sous iOS via l'application dédiée, étant précisé que le Client TV peut cependant visualiser en streaming sur ces terminaux iOS les contenus audiovisuels achetés ou loués via tout autre terminal ou via le site internet dédié et stockés dans la rubrique « Mes vidéos ».

6.1.2.2 L'achat de packs de films est disponible sur décodeurs compatibles et sur l'application dédiée ou sur le site internet dédié pour visionnage sur tout décodeur et Terminaux secondaires de réception. L'achat de packs d'épisodes de séries est uniquement disponible sur décodeurs compatibles pour visionnage sur tout décodeur et Terminaux secondaires de réception.

6.2 Utilisation du service de Vidéo à la demande

6.2.1 Généralités

Les droits d'utilisation de tout contenu audiovisuel (loué ou acheté) sont restreints à la lecture dudit contenu sur le Terminal ou les Terminaux concernés. Cette possibilité sera indiquée sur la fiche détaillée de chaque contenu audiovisuel au moment de sa commande.

Le Client TV s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle concédés dans l'Offre commerciale attachés au contenu audiovisuel commandé, notamment en ne tentant par aucun moyen de la transférer en violation des conditions d'utilisation ou de sécurité attachées à la vidéo.

6.2.2 Multi-écrans

L'utilisation du service Vidéo à la Demande nécessite l'enregistrement du terminal de réception du Client TV. Le Client TV a la possibilité d'enregistrer simultanément jusqu'à cinq (5) terminaux de réception par compte et procéder à maximum trois (3) suppressions de terminaux par compte sur une période de quatre-vingt-dix (90) jours.

6.2.3 Visualisation des contenus audiovisuels loués

Les contenus audiovisuels loués peuvent être visionnés en streaming ou après téléchargement temporaire sur les Terminaux compatibles pendant les quarante-huit (48) heures à compter de la location dudit contenu sans limitation du nombre de visualisations pendant cette durée (sauf pour les contenus audiovisuels adultes qui ne peuvent faire l'objet que d'un visionnage immédiat suivant leur commande, uniquement sur décodeur TV). L'usage est limité à une (1) visualisation en streaming ou à un (1) téléchargement temporaire à un moment donné sur un seul terminal.

6.2.4 Visualisation des contenus audiovisuels achetés

Les contenus audiovisuels achetés peuvent être visionnés en streaming ou après téléchargement temporaire sur les Terminaux compatibles pendant une durée minimum de cinq (5) ans susceptible d'être étendue en fonction des accords conclus entre Orange et les ayants droit (sous réserve de conserver la même Offre Internet TV d'Orange). L'usage est limité à deux (2) visionnages et à cinq (5) téléchargements en simultané.

Le Client TV a la possibilité de conserver une seule copie numérique du contenu audiovisuel acheté sur un seul Équipement compatible (voir conditions sur www.orange.fr). Le téléchargement de la copie numérique du contenu audiovisuel concerné nécessite l'installation du logiciel Mon Lecteur VOD (voir 6.4.1), l'identification du Client TV titulaire du compte TV d'Orange, et peut être activé pendant toute la période de visionnage susmentionnée dudit contenu audiovisuel. Au-delà de ce délai ou en cas de résiliation de l'offre Orange, la copie numérique ne peut plus être téléchargée.

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

6.3 Les qualités des contenus audiovisuels

Les contenus audiovisuels sont proposés en qualité standard (SD), haute définition (HD) ou en ultra haute définition (Ultra HD SDR (Standard Dynamic Range) ou HDR (High Dynamic Range), en fonction de l'Équipement utilisé, du terminal compatible concerné et de la qualité de l'accès internet du Client TV.

En effet, pour des contraintes de sécurité imposées par certains ayants droit à Orange, certains contenus audiovisuels proposés à l'achat et à la location ne sont accessibles à la visualisation en HD ou Ultra HD SDR ou HDR que sur certains Terminaux.

6.4 Accès au service de Vidéo à la demande

6.4.1 Téléchargement du logiciel Mon Lecteur VOD

Pour pouvoir bénéficier du service de VOD, le Client TV devra préalablement s'être identifié avec ses Identifiants Orange. La lecture des contenus audiovisuels en mode connecté internet nécessite un navigateur compatible : voir spécificités sur <https://video-a-la-demande.orange.fr>.

Pour permettre la lecture des contenus audiovisuels sur un PC Windows ou Mac, le Client TV est informé que le logiciel Mon Lecteur VOD, disponible gratuitement en téléchargement, doit être installé par le Client TV sur son ordinateur. Le logiciel Mon Lecteur VOD peut nécessiter l'installation de logiciels tiers selon le système d'exploitation du Client TV.

Le logiciel Mon Lecteur VOD est protégé par les dispositions légales du code de la propriété intellectuelle. L'utilisation du logiciel Mon Lecteur VOD est régie par les termes du contrat de « licence Utilisateur final » inclus dans le logiciel Mon Lecteur VOD. Le Client TV est informé et accepte les termes de la licence du logiciel Mon Lecteur VOD lors de l'installation du logiciel Mon Lecteur VOD et avant l'utilisation de ce logiciel. Le logiciel Mon Lecteur VOD est disponible en téléchargement uniquement pour les Clients TV et selon les termes du contrat de licence. Toute reproduction ou redistribution du logiciel Mon Lecteur VOD qui ne respecte pas les stipulations du contrat de licence est expressément prohibée par la loi.

Le Client TV est informé qu'il doit se reporter au contrat de licence pour prendre connaissance des dispositions relatives à la garantie. Orange exclut toute garantie, notamment de qualité, de performance, de propriété et d'absence de contrefaçon, relative au logiciel Mon Lecteur VOD.

6.4.2 Tarif et paiement

L'accès au service VOD est soumis à des conditions tarifaires particulières. Le prix des contenus audiovisuels pourra être modifié à tout moment par Orange et sans préavis.

Le règlement du prix du contenu audiovisuel loué ou acheté par le Client TV se fera par :

- débit sur le compte prépayé de la TV d'Orange du Client TV si celui-ci est suffisamment approvisionné. Ce compte peut être rechargé au moyen de tickets vidéo ou par rechargement via report sur facture. La durée de conservation du crédit est de douze (12) mois lorsque le Client TV recharge son compte prépayé et de un (1) mois lorsque le crédit est offert. Si le compte prépayé n'est pas suffisamment crédité pour payer l'intégralité du prix du contenu audiovisuel, la différence sera débitée sur la facture Orange ;
- à défaut de crédit sur le compte prépayé, le paiement sera directement débité sur la facture Orange du Client TV.

6.5 Service après-vente

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

6.6 Désactivation ou dysfonctionnement du service VOD

Orange se réserve le droit de désactiver l'accès au service VOD après mise en demeure adressée au Client TV restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation de ladite lettre au Client TV. Par ailleurs, le changement de statut de l'abonnement Internet du Client TV peut conduire à la non-disponibilité du service VOD et la résiliation anticipée de l'accès au service VOD. Ceci est notamment le cas lors :

- de la résiliation d'un abonnement Internet Orange ;
- d'un changement d'Offre vers un abonnement Internet Orange incompatible avec le service VOD.

Orange ne saurait être tenue responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du service VOD liés à ou résultant d'un cas de force majeure ou fait d'un tiers.

ARTICLE 7. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client TV reconnaît que le Service de la TV d'Orange, ses Options et l'ensemble de leurs éléments constitutifs ainsi que les droits relatifs aux marques de leurs éditeurs, sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle (notamment droit d'auteur et droits voisins), en vertu de la réglementation applicable, dont la violation, pénalement sanctionnée, est susceptible d'engager la responsabilité civile de son auteur en réparation du préjudice subi par les ayants droit.

Le Client TV reconnaît que tout élément (notamment mais non limitativement, dénominations, noms commerciaux, marques...) accessible dans le cadre du Service TV d'Orange de la TV d'Orange et de ses Options, demeure la propriété exclusive de leurs titulaires respectifs, à savoir notamment tout ayant droit concerné, et est protégé individuellement par la législation en vigueur sur les droits d'auteur et les conventions internationales en vigueur, dont pour certaines œuvres le « Copyright » en vigueur aux États-Unis. La violation de la réglementation applicable, pénalement sanctionnée, est susceptible d'engager la responsabilité civile de son auteur en réparation du préjudice subi par les ayants droit.

Les droits que le Client TV acquiert sont contrôlés par un système technique dit de « DRM » (Digital Right Management). Orange se réserve le droit de suspendre la transmission d'une vidéo et/ou l'accès du Client TV aux Service TV d'Orange et ses Options dans le cas d'utilisation illicite décrite ci-dessous.

L'utilisation du Service TV d'Orange et de ses Options est autorisée pour un usage exclusivement personnel du Client TV et ne permet donc notamment pas :

- de vendre, transmettre, transférer des reproductions, proposer, mettre à disposition, louer ou donner tout élément composant le Service TV d'Orange et ses Options ;
- de publier, en ligne ou non ou de distribuer toute image, son, fichier, graphique, clip art, animation, ou tout autre élément composant le Service TV d'Orange et ses Options ;
- d'exploiter les vidéos ou n'importe lequel des éléments composant le Service TV d'Orange et ses Options dans tout lieu public ;
- d'extraire par transfert permanent ou temporaire la totalité ou une partie quantitativement ou qualitativement substantielle du contenu de la base de données composant le Service TV d'Orange et ses Options sur un autre support, par tout moyen et sous toute forme que ce soit, ainsi que la réutilisation, par la mise au public de la totalité ou d'une partie quantitativement ou qualitativement substantielle du contenu de ladite base, quelle qu'en soit la forme, d'essayer de contourner, éviter, supprimer, désactiver, empêcher ou bloquer le cryptage ou les systèmes de protection anti copie des vidéos ou des Terminaux, d'éditer, modifier, traduire ou créer des œuvres dérivées ou des adaptations des vidéos, de décompiler, reproduire, se livrer à de l'ingénierie inverse, désassembler ou transformer le fichier sur lequel la vidéo est stockée en code lisible par l'homme, et de dupliquer ou reproduire la vidéo, ou une portion de la vidéo ; sur un support physique, mémoire ou équipement, en ce inclus notamment mais pas limitativement, CDs, DVD, ou tout autre équipement, tels que des ordinateurs, disques durs ou supports connus ou non. Par ailleurs, le Client TV ne devra pas transmettre ou mettre à disposition de tiers ses codes d'accès au Service TV d'Orange ou identifiants ;
- le Client TV s'interdit en particulier de modifier, décompiler, traduire, adapter ou copier l'un quelconque des Jeux vidéo, et de leurs éléments constitutifs, de quelque manière que ce soit.

Orange confère au Client TV, pour l'Option Pass Jeux Vidéo valablement souscrite, une licence d'utilisation non exclusive et non cessible, pour un usage à titre strictement privé, portant sur les Jeux vidéo inclus dans le Pass Jeux Vidéo, en application de la présente Annexe. La licence d'utilisation susvisée exclut toute autre utilisation par le Client TV, et notamment toute représentation et/ou reproduction publique et toute exploitation en dehors du cercle de famille, à des fins professionnelles, commerciales ou promotionnelles.

ARTICLE 8. DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client TV, ayant souscrit à distance, dispose de la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients, dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande.

Les éventuels Équipements doivent être retournés dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT
Service TV d'Orange retour - Distripôle zone d'activité Paris Sud
Secteur 3 Bât A
77127 LIEUSAIN

Les frais de retour des éventuels Équipements sont à la charge du Client TV. Orange remboursera au Client TV les paiements effectués dans les quatorze (14) jours qui suivent la demande de rétractation.

S'agissant en revanche de la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, le Client TV ne peut exercer son droit de rétractation dès lors qu'il a expressément demandé à bénéficier immédiatement du contenu et a expressément renoncé au bénéfice de son droit de rétractation lors de la commande dudit contenu.

Ceci même en cas de souscription d'une ou plusieurs Options Bouquets TV payants assortie(s) d'un engagement.

Le Client TV est informé que Orange pourra facturer au Client TV les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, Service TV d'Orange) effectués pendant le délai de rétractation.

ARTICLE 9. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Orange, en tant que fournisseur de contenus et de services numériques, est tenu des défauts du Service TV d'Orange dans les conditions de l'article L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation. Si le Client TV agit en garantie légale de conformité en tant que consommateur, il :

- bénéficie de la garantie légale de conformité pendant :
 - un délai de deux (2) ans à compter de la fourniture du Service TV d'Orange si ce service est ponctuel ;
 - la durée de fourniture prévue au contrat en cas de fourniture continue du Service TV d'Orange ;
 - peut choisir entre la réduction du prix ou la résolution du contrat, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 224-25-20 du Code de la consommation ;
 - est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité durant les douze (12) mois suivant la fourniture ponctuelle du Service TV d'Orange, ou durant toute la durée du contrat en cas de fourniture continue du Service TV d'Orange.

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

- Sur <https://assistance.orange.fr/>.
- Au 3900.
- Par courrier à l'adresse suivante :

**Service Clients Orange
33732 BORDEAUX Cedex 9**

3900 : 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.

Les garanties légales s'appliquent indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.

ARTICLE 10. MISES À JOUR

Le Client TV est informé et accepte que des mises à jour peuvent survenir durant l'utilisation du Service TV d'Orange.

Est entendu par mises à jour, toutes modifications visant à maintenir, adapter ou faire évoluer les fonctionnalités, y compris les mises à jour de sécurité, que ces mises à jour soient nécessaires ou non au maintien de la conformité du Service TV d'Orange.

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

- Le Client TV a, au préalable, été informé de la disponibilité des mises à jour et des conséquences de leur non-installation ;
- La non-installation ou l'installation incorrecte n'est pas due à des lacunes dans les instructions fournies au Client TV.

Il est également rappelé au Client TV que celui-ci est en droit de refuser toute mise à jour non essentielle à la conformité du Service TV d'Orange ou, le cas échéant, de la désinstaller, si la mise à jour a une incidence négative sur son accès au Service TV d'Orange ou à son utilisation.

ARTICLE 11. LA QUALITÉ MINIMUM DU SERVICE TV D'ORANGE

Au vu de la nature du Service TV d'Orange, en conformité avec les dispositions du Code de la consommation, Orange informe ses Clients que le Service TV d'Orange n'est assorti d'aucun niveau minimal de qualité.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

Le Service TV d'Orange et ses Options utilisés par des tiers faisant partie du cercle de famille du Client TV le sont sous la responsabilité de ce dernier. Ainsi, le Client TV prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service TV d'Orange et ses Options qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers. Le Client TV effectue l'installation du Service TV d'Orange y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité. Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service TV d'Orange et de ses Options. Il appartient au Client TV de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Il est également précisé que seul le Client TV est responsable de l'usage de l'accès au Service TV d'Orange et à tout service interconnecté. Il appartient au Client TV de veiller à la conservation en bon état de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de la propriété desservie, dont notamment l'ensemble des installations techniques permettant l'acheminement et la fourniture du Service TV d'Orange. Le Client TV doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées en cas de détérioration de celles-ci.

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

ANNEXE 3 - Conditions spécifiques Option Second Décodeur TV

ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales d'Abonnement des offres Livebox.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Au sens des présentes Conditions Spécifiques, on entend par :

- *Option Second Décodeur TV* : Service optionnel à la TV d'Orange permettant notamment, via un décodeur compatible, de visionner simultanément deux programmes différents du bouquet TV d'Orange sur deux téléviseurs différents (ci-après désigné le Service).
Ledit Service permet également d'accéder à des offres de contenus, pour permettre de regarder les mêmes bouquets que sur le premier poste TV, sur le deuxième poste de TV sauf en cas de souscription d'un bouquet TV payante, auprès d'un partenaire tiers.
- *Zone de couverture* : zone géographique au sein de laquelle Orange fournit le Service sous réserve de compatibilités techniques.
- *Décodeur* : récepteur-décodeur vidéo.
- *Service* : ensemble des Services fournis au Client dans le cadre de son Option.

ARTICLE 3. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client domicilié à La Réunion ou à Mayotte dans les Zones de couverture, le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé. Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques tels que décrits ci-dessous. Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques du Service est fournie dans le guide d'utilisation du Service.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- se situer dans une Zone de couverture telle que précédemment définie,
- disposer de deux décodeurs compatibles.

L'abonnement à des bouquets de chaînes de tiers et plus généralement à tout Service de tiers multidiffusion fait l'objet d'un Contrat distinct.

Le Client devra, au moment de la souscription à l'option Second Décodeur TV et pour pouvoir bénéficier du Service, s'acquitter de frais d'accès au Service pour le deuxième décodeur compatible, dont le montant est disponible sur la fiche tarifaire de l'offre d'accès souscrite par le Client.

Le Client reconnaît être informé que :

- Pour les Clients recevant la TV par ADSL, l'Option Second Décodeur TV est incompatible avec la Haute Définition (HD) (sauf cas Client avec débit de ligne éligible et décodeur TV compatible).
- Le Service peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration.
- Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax), d'applications ou autres logiciels, et certains Services Internet accessibles au moyen des technologies ADSL.
- Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.
- Le Client recevant la TV d'Orange par satellite doit disposer d'une bitête sur son antenne satellite pour recevoir le Service.
- L'utilisation simultanée des Services de l'Option Second Décodeur TV et d'Internet ou l'usage simultané de 2 VOD peuvent entraîner une réduction du débit du forfait Internet choisi jusqu'à un débit de 512 kbit/s au minimum.

ARTICLE 4. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

4.1 Installation par le Client des Équipements spécifiques au Service

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

4.2 Mise en Service par Orange

Celle-ci est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de Service.

Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans la confirmation de commande. La date de mise en Service concerne non seulement la première souscription au Service, mais également la fourniture du Service au Client qui ayant précédemment souscrit au Service déménage au sein de la Zone de couverture.

Orange est fondée à facturer le Service à compter de la date de mise en Service telle que définie ci-dessus.

ARTICLE 5. SERVICE APRÈS-VENTE ET ASSISTANCE À L'INSTALLATION

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation des fonctionnalités du Service, le Client peut contacter le Service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation. En cas de dysfonctionnement des Équipements mis à disposition par Orange dans le cadre du Service, Orange assure l'échange standard des matériels, sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement et sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service Après-Vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone au 3900 (Service gratuit + prix appel)⁽¹⁾.

⁽¹⁾ Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec un conseiller depuis une ligne fixe Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.

ARTICLE 6. DURÉE

Les présentes Conditions Spécifiques sont conclues pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties jusqu'à trois (3) jours avant le dernier jour du mois calendaire en cours.

ARTICLE 7. PRIX

Le tarif de l'Option est indiqué sur la fiche tarifaire de l'Offre souscrite par le Client.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

8.1 Responsabilité d'Orange

Orange met en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique.

Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec le Décodeur conforme aux spécificités techniques décrites dans le guide d'utilisation. La responsabilité d'Orange ne peut être engagée dans les cas suivants :

- installation et utilisation du Service non conformes aux présentes ou au guide d'installation et d'utilisation,
- piratage ou détournement de l'utilisation du Service par le Client ou par un tiers affectant la fourniture du Service et ayant pour cause ou origine la connexion avec les Équipements terminaux du Client,
- agissements du Client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle.

Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit des Services et des contenus fournis par des tiers ainsi que de l'usage que le Client fait de ces Services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes Conditions Spécifiques, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les Contrats souscrits auprès des tiers.

8.2 Responsabilité du Client

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 est seul responsable de son usage du Service et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations du guide d'installation et d'utilisation.

ARTICLE 9. RÉSILIATION

Le Client peut résilier le Service par téléphone au 3900 (Service gratuit + prix appel)⁽¹⁾. Lors de la résiliation, le Client doit impérativement restituer les matériels mis à disposition par Orange, en bon état de fonctionnement conformément aux stipulations de l'article 10 « Restitution ou échange des matériels ».

ARTICLE 10. RESTITUTION OU ÉCHANGE DES MATÉRIELS

En cas de résiliation de l'Option par le Client, le Client restitue l'un des deux décodeurs en bon état de marche, par courrier à l'adresse indiquée sur le bon de retour qui lui sera envoyé.

En cas de résiliation de l'Offre par le Client, le Client restitue les Équipements en bon état de marche, par courrier.

En cas de non-restitution des matériels dans le délai d'un (1) mois à compter de la demande de résiliation de l'Option et après mise en demeure restée sans effet, pendant un délai de sept (7) jours, Orange appliquera la facturation de frais de non-restitution de matériel pour le Décodeur (100 €).

En cas de retour du Décodeur et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange appliquera la facturation de frais de non-restitution de matériel pour le Décodeur.

ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation en vigueur, le Client qui 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 la date de la commande. En cas de commande d'Équipements, ceux-ci doivent être retournés en boutique Orange.

⁽¹⁾ 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.

ANNEXE 4 - Conditions spécifiques Option La Clé TV

ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent à :

- L'Option La Clé TV et, dans ce cadre, complètent les Conditions Générales d'Abonnement des offres Livebox et Open (ou Internet et Mobile).
- L'Option La Clé TV pour 4G Home ou 5G Home (avec Flybox) et, dans ce cadre, complètent les Conditions Générales d'Abonnement de l'offre mobile Orange et l'Annexe 4G Home et 5G Home.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Au sens des présentes Conditions Spécifiques, on entend par :

- *Option La Clé TV* : service optionnel à la TV d'Orange permettant de visionner les programmes de la TV d'Orange sur un téléviseur (ci-après désigné le Service) à l'aide du matériel dénommé « La Clé TV ».
Ledit Service permet également d'accéder à des offres de contenus : bouquets TV optionnels payants, Replay, Vidéo à la Demande (VOD), sauf en cas de souscription d'un bouquet TV payante, auprès d'un partenaire tiers.
- *Option La Clé TV pour 4G Home ou 5G Home (avec Flybox)* : service optionnel aux offres 4G Home et 5G Home permettant de visionner les programmes de la TV d'Orange sur un téléviseur (ci-après désigné le Service) à l'aide du matériel dénommé « La Clé TV ». Ledit Service permet également d'accéder au Replay.
- *Zone de couverture* : zone géographique au sein de laquelle Orange fournit le Service sous réserve de compatibilité technique.
- *Décodeur* : récepteur-décodeur vidéo.
- *La Clé TV* : matériel mis à disposition du Client dans le cadre de sa souscription à l'Option La Clé TV ou à l'Option La Clé TV pour 4G Home ou 5G Home (avec Flybox).
- *Service* : ensemble des services fournis au Client dans le cadre de son Option.
- *Client* : Client internet Orange ou mobile Orange domicilié en France métropolitaine dans les zones de couverture accédant au Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

ARTICLE 3. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client le Service. Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'équipements spécifiques tels que décrits ci-dessous. Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques du Service est fournie dans le guide d'utilisation du Service.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- se situer dans une zone de couverture telle que précédemment définie,
- disposer du matériel La Clé TV,
- disposer d'un écran TV équipé d'au moins une prise de type HDMI.

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

Le Client devra, au moment de la souscription à l'Option La Clé TV ou l'Option La Clé TV pour 4G Home ou 5G Home (avec Flybox) et pour pouvoir bénéficier du Service, s'acquitter de frais d'accès au Service pour le matériel Clé TV, dont le montant est disponible sur la Fiche Tarifaire de l'Offre souscrite.

Le Client reconnaît être informé que :

- Pour les Clients recevant la TV par ADSL, l'Option La Clé TV nécessite un débit minimal de 2,1Mb/s pour assurer son bon fonctionnement.
- Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax), d'applications ou autres logiciels, et certains services Internet accessibles au moyen des technologies ADSL.
- Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.
- L'utilisation simultanée des services de l'Option La Clé TV et d'autres services de la TV d'Orange sur un autre écran TV du foyer via un décodeur TV, peuvent entraîner une réduction du débit du forfait Internet.
- L'utilisation des services de l'Option La Clé TV pour 4G Home nécessite un volume de données internet décompté du forfait de l'offre 4G Home lorsque le Service s'appuie sur la connexion internet de cette offre.

ARTICLE 4. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

4.1 Installation par le Client des équipements spécifiques au Service

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

4.2 Mise en service par Orange

Celle-ci est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de service.

Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans la confirmation de commande. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service, mais également la fourniture du Service au Client qui ayant précédemment souscrit au Service déménage au sein de la Zone de couverture.

Orange est fondée à facturer le Service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

ARTICLE 5. SERVICE APRÈS-VENTE ET ASSISTANCE À L'INSTALLATION

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation des fonctionnalités du Service, le Client peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation. En cas de dysfonctionnement des équipements mis à disposition par Orange dans le cadre du Service, Orange assure l'échange standard des matériels, sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement et sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service Après-Vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone au 3900 (Service gratuit + prix appel)⁽¹⁾.

Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec le conseiller depuis une ligne fixe Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.

ARTICLE 6. DURÉE

Les présentes Conditions Spécifiques sont conclues pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties jusqu'à trois (3) jours avant le dernier jour du mois calendaire en cours.

ARTICLE 7. PRIX

L'abonnement à l'Option La Clé TV et l'Option La Clé TV pour 4G Home ou 5G Home (avec Flybox) fait l'objet d'une redevance mensuelle d'abonnement. Le montant de cette redevance figure :

- pour l'Option La Clé TV : dans la Fiche Tarifaire des offres Livebox ou Open (ou Internet et Mobile), en vigueur, selon l'Offre détenue par le Client, en vigueur.
- pour l'Option La Clé TV pour 4G Home ou 5G Home (avec Flybox) : dans la Fiche Tarifaire des offres d'accès Internet, en vigueur.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

8.1 Responsabilité d'Orange

Orange met en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service :

- Pour l'Option La Clé TV : jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique.
- Pour L'Option La Clé TV pour 4G Home ou 5G Home (avec Flybox) tel que décrit dans l'Article 5 de l'Annexe 4G Home et 5G Home.

Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec le matériel La Clé TV conforme aux spécificités techniques décrites dans le guide d'utilisation. La responsabilité d'Orange ne peut être engagée dans les cas suivants :

- installation et utilisation du Service non conformes aux présentes ou au guide d'installation et d'utilisation ;
- piratage ou détournement de l'utilisation du Service par le Client ou par un tiers affectant la fourniture du Service et ayant pour cause ou origine la connexion avec les équipements terminaux du Client ;
- agissements du Client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle.

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

8.2 Responsabilité du Client

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 est seul responsable de son usage du Service et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations du guide d'installation et d'utilisation.

ARTICLE 9. RÉSILIATION

Le Client peut résilier le service par téléphone au 3900 (Service gratuit + prix appel)⁽¹⁾. Lors de la résiliation, le Client doit impérativement restituer les matériels mis à disposition par Orange, en bon état de fonctionnement conformément aux stipulations de l'article 10 « Restitution ou échange des matériels ».

ARTICLE 10. RESTITUTION OU ÉCHANGE DES MATÉRIELS

La Clé TV étant mise à la disposition du Client dans le cadre de son option, Orange appliquera la facturation de frais de non-restitution de matériel pour La Clé TV d'un montant de 49 € dans les cas explicités ci-dessous.

En cas de résiliation de l'Option La Clé TV ou l'Option La Clé TV pour 4G Home ou 5G Home (avec Flybox) par le Client, le Client restitue le matériel La Clé TV avec l'ensemble de ses accessoires (télécommande, câbles) en bon état de marche, en les renvoyant par courrier à l'adresse indiquée sur le bon de retour qui lui sera envoyé.

En cas de résiliation de l'Offre par le Client, ce dernier restitue les équipements dont la Clé TV en bon état de marche, en les renvoyant par courrier à l'adresse indiquée sur le bon de retour qui lui sera envoyé.

En cas de non-restitution du matériel la Clé TV dans le délai de (1) mois à compter de la demande de résiliation de l'option ou de demande de résiliation de son offre internet ou mobile Orange et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, pendant un délai de sept (7) jours, Orange appliquera la facturation de frais de non-restitution de matériel pour La Clé TV d'un montant de quarante-neuf euros (49 €).

En cas de retour du matériel La Clé TV et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange appliquera la facturation de frais de non-restitution de matériel pour La Clé TV d'un montant de quarante-neuf euros (49 €).

ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation en vigueur, le Client qui 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 la date de la commande. Le Client restitue le matériel La Clé TV avec l'ensemble de ses accessoires (télécommande, câbles) en bon état de marche, en les renvoyant par courrier à l'adresse indiquée sur le bon de retour qui lui sera envoyé.

Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les quatorze (14) jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, services) effectués pendant le délai de rétractation.

⁽¹⁾ 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.

ANNEXE 5 - Conditions Spécifiques relatives aux Solutions de paiement Orange

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 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) 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 AppGalery...), les portails d'Orange (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 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 6 - 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.orange.re et www.orange.yt. 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 :

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

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
Facturer et encaisser les paiements	- Mettre à disposition un suivi de consommation - Calculer et facturer l'offre ou l'achat - Communiquer et expliquer la facture - Encaisser le paiement, rembourser - Gérer la comptabilité - Remettre en banque le paiement encaissé - Gérer les caisses des boutiques	Exécution du contrat
Assurer le Service Après-vente	- Accéder aux données de contexte du Client - Orienter le Client vers le back-office concerné - Accompagner le Client - Diagnostiquer et traiter le problème - Dépanner à distance - Traiter à distance le sinistre d'un équipement - Prendre le contrôle, à distance sur l'environnement du Client	
Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits sur un contrat	- Gérer les créations et modifications des informations et données personnelles - Gérer les créations, modifications ou suppressions des droits d'accès/d'habilitation - Proposer et traiter les modifications des informations personnelles - Recueillir et utiliser les informations personnelles complémentaires requises	
Maintenir la qualité du temps de réponse ressenti par les Clients Internet Fibre ou ADSL	- Détecter les Équipements réseau induisant une baisse de performance du réseau pour mettre les actions correctrices nécessaires	
Proposer un service de messagerie électronique Mail Orange	- Créer et gérer jusqu'à la suppression envoyer et recevoir des emails et leurs pièces jointes de manière sécurisée et les stocker jusqu'à suppression de l'email par l'utilisateur - Agréger les emails provenant d'autres fournisseurs de messagerie électronique - Notifier - Gérer un annuaire de contacts - Gérer un agenda et exporter les emails	
Assurer un service de messagerie vocale	- Sauvegarder les messages vocaux, notifier les Clients sur l'arrivée d'un nouveau message - Supprimer les messages, soit sur demande du Client soit après un délai d'expiration - Gérer les préférences pour certains Clients mobiles - Retranscrire en texte les messages vocaux par SMS	
Gérer le matériel	- Préparer, configurer, expédier, livrer, réparer, recycler, reconditionner, échanger, récupérer ou détruire	
S'authentifier à un service Orange ou à un service de tiers via le service Mobile Connect		
Intervenir en physique chez le Client	- Informer le Client de l'intervention - Permettre au Client de communiquer avec le technicien en charge du rendez-vous - Installer - Dépanner, récupérer et désinstaller l'équipement - Permettre au Client d'évaluer la prestation suite à un rendez-vous technicien - Permettre au technicien d'optimiser ses parcours et plannings d'intervention	
Gérer les impayés	- Recouvrer à l'amiable - Inscrire les Clients en contentieux - Recouvrer les impayés des Clients en contentieux - Alimenter la base du GIE Préventel - Interroger les fichiers d'impayés lors de la souscription d'un nouvel abonnement mobile et collecter un dépôt de garantie le cas échéant	

2.1.2 Exécution du contrat et intérêt légitime

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Déployer et opérer les réseaux	- 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	Exécution du contrat
Traiter les résiliations	- Gérer la résiliation à l'initiative du Client ou de son représentant	Exécution du contrat
	- Gérer la résiliation à l'initiative d'Orange	Intérêt légitime
Gérer les courriers entrants	- Réception, numérisation et archivage des courriers / documents	Exécution du contrat ou intérêt légitime
Déployer et opérer les offres et services	- 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	
Étudier le déploiement des réseaux	- 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)
Gérer la commande	- 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)
Traiter les réclamations	- Réceptionner et étudier la réclamation, apporter les corrections nécessaires, expliquer ces corrections, et éventuel geste commercial ou remboursement Client	Exécution du contrat
	- Constituer un dossier pour le médiateur des communications électroniques	Obligation légale
Communiquer au titre de la gestion de la clientèle	- 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)
Gérer les activités publicitaires digitales (sur ordinateur, mobile, décodeur TV)	- Cibler et diffuser des publicités	Intérêt légitime ou consentement
	- Collecter et vendre des données	Consentement
	- Vendre des publicités	Intérêt légitime ou consentement
Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au Client	- Analyser le contexte Client, collecter les besoins potentiels et lui faire des propositions	Consentement, Exécution du contrat ou intérêt légitime
	- Proposer des publicités ciblées, de filiales ou partenaires du Groupe Orange, sur les différents sites d'Orange	Consentement
Organiser des animations	- Informer et interagir autour de l'actualité d'Orange	Intérêt légitime ou consentement
	- Organiser des événements physiques (manifestation, séminaire...)	Intérêt légitime (Clients), consentement (prospects)
	- Organiser et animer des communautés d'intérêts	Intérêt légitime
	- Proposer une opération commerciale (offre de remboursement)	Exécution du contrat
Organiser des jeux concours	- Proposer des animations et jeux (jeux concours, tirages au sort...)	Intérêt légitime (Clients), consentement (prospects)
	- Organiser et piloter les animations et jeux	Exécution du contrat
Assurer le service avant-vente et vendre	- Identifier le prospect ou le Client et ses besoins ou offres	Consentement
	- Gérer les prises d'intérêt pour certaines offres et services	
	- Recueillir et enregistrer l'acceptation de la proposition commerciale	
	- Proposer et vendre les offres d'Orange et de ses filiales : prospecter, 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
Fournir des services de renseignements universels et non universels	- 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
Assurer la sécurité des technologies de l'information	- Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs - Auditer et évaluer les vulnérabilités - Protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services - Anonymiser les données personnelles	Intérêt légitime
Superviser le dispositif de facturation		
Éviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires	- Contrôler les processus sur nos canaux de vente - Interroger et gérer les inscriptions et désinscriptions inter-opérateur nationaux - GIE Préventel - et dans la base des impayés d'Orange - Estimer et prévenir les risques d'impayé Client - Détecter et superviser des situations suspectes pouvant impacter le chiffre d'affaires et/ou relever des cas de fraudes afin d'en limiter les risques et d'assurer les actions de remédiations nécessaires - Constituer le dossier de preuves dans le cadre d'investigations en cas de fraude	
Sonder les Clients ou les utilisateurs	- Mesurer la qualité de l'acte suite à la sollicitation des Clients - Enrichir la connaissance Clients au travers des sondages Clients	
Améliorer notre offre et relation Client	- Mesurer, catégoriser et comprendre les sollicitations clients et les réponses sondages afin de dimensionner et améliorer la relation client et afin d'améliorer nos produits et services - Mesurer, comprendre et améliorer la performance des parcours Clients Améliorer la satisfaction Client - Analyser nos ventes afin d'adapter nos offres, produits et services - Enrichir la connaissance clients au travers d'études - Mettre à disposition, en interne, des outils et données d'analyse afin d'améliorer notre relation Client	
Mesurer l'audience en boutique	- Fournir des rapports de fréquentation des points de vente physiques - Réaliser des mesures d'efficacité des actions publicitaire quant au trafic dans les boutiques	
Identifier un Client via son compte grâce au service Orange ID		

2.2.2 Intérêt légitime et exécution du contrat

Voir 2.1.2.

2.2.3 Intérêt légitime et consentement

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

2.2.4 Intérêt légitime et obligation légale

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

2.3 Consentement

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

2.3.1 Consentement (seule finalité)

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Améliorer la qualité de service sur nos réseaux par collecte d'informations du terminal	- Améliorer la qualité de service sur nos réseaux - Améliorer la satisfaction Client dans les domaines de la qualité des réseaux, des offres et de la relation Client - Optimiser la qualité de service sur nos réseaux	Consentement
Sonder les prospects		
Identifier un Client via son compte grâce au service Orange ID		
Faire des recommandations personnalisées sur la TV d'Orange - le Guide TV	- 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	
Cibler la publicité sur la TV d'Orange	- Recueillir le consentement des Clients pour recevoir de la publicité ciblée des partenaires d'Orange - Analyser les usages pour calculer, optimiser et mettre à disposition des critères de ciblage - Déterminer le profil du consommateur TV	

2.3.2 Consentement et exécution du contrat

Voir 2.1.3.

2.3.3 Consentement et intérêt légitime

Voir 2.1.2.

2.4 Obligation légale

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

2.4.1 Obligation légale (seule finalité)

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Archiver les données comptables		Obligation légale
Répondre aux demandes des tiers autorisés par la réglementation		
Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice		
Gérer le livre de police	- Lutte contre la fraude fiscale et le recel d'objets volés	
Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées	- Réception des plaintes, des réclamations et/ou demandes d'exercice des droits	
Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés		

2.4.2 Obligation légale et exécution du contrat

Voir 2.1.4.

2.4.3 Obligation légale et intérêt légitime

Voir 2.2.4.

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 communication électronique 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'affaires* : 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 (2) 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.re, rubrique Compte > Vie privée et confidentialité ou en écrivant 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 fournissant un service de renseignements.

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

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

10.2 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 05/10/2023

ANNEXE 7 - Règles d'inscription dans la base annuaire d'Orange

Cette annexe décrit les règles d'inscription des coordonnées du Client et/ou de(s) utilisateur(s) dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe, au service de téléphonie mobile et/ou encore au service de téléphonie par Internet Orange.

ARTICLE 1. DOCUMENTS JUSTIFICATIFS

1.1 Documents obligatoires

Orange demande pour tous les types d'inscription, la production de documents justificatifs portant le cas échéant sur les intitulés, l'activité professionnelle et l'adresse des personnes inscrites.

Les documents justificatifs sont traités conformément à la Politique de Protection des Données Personnelles d'Orange.

1.2 Documents admis

Les documents justificatifs suivants sont admis par le Service Clients ou dans les boutiques Orange :

- **Résidentiels** : pièce d'identité originale

ARTICLE 2. INSCRIPTION

L'inscription comporte notamment : l'intitulé, l'adresse, le numéro d'appel, éventuellement une adresse électronique (courriel), éventuellement la référence à une activité professionnelle et le rattachement à une catégorie

ARTICLE 3. ADRESSES

3.1 Adresse d'installation et adresse de facturation

Dans le cadre du service mobile, l'adresse est celle de facturation de la ligne mobile. Dans le cadre du service de téléphonie fixe et de téléphonie par Internet, l'adresse est celle d'installation de la ligne téléphonique correspondante, sauf pour certains immeubles possédant plusieurs adresses. Dans ce cas l'adresse réelle de l'entrée de l'immeuble (adresse postale) peut être mentionnée et non celle correspondant à la desserte téléphonique (adresse technique).

Toute adresse doit pouvoir être justifiée à la demande d'Orange et notamment, pour les Clients professionnels, correspondre à l'adresse d'exercice effectif de la profession. Ne peuvent être prises en compte des adresses de domiciliation ayant pour objet ou pour effet de tromper le consommateur sur le lieu d'implantation réel du professionnel, notamment dans le cadre d'une activité commerciale ou artisanale.

L'inscription de l'adresse complète (n° de voie, voie, code postal/localité) est obligatoire y compris lorsque le Client souhaite bénéficier de l'option « adresse partielle » (code postal et localité).

Nota : les Clients dont l'activité consiste à fournir des biens ou services aux consommateurs ne peuvent en aucun cas bénéficier de l'option adresse partielle.

3.2 Adresse électronique (courriel)

Les Clients titulaires et utilisateur(s) qui le souhaitent peuvent demander à faire inscrire leur adresse électronique et une seule associée systématiquement au numéro de téléphone utilisé. En aucun cas, l'inscription de l'adresse électronique ne doit se substituer à l'inscription du numéro de téléphone ou être enregistrée de manière isolée.

ARTICLE 4. CATÉGORIES D'INSCRIPTION

Orange distingue plusieurs catégories d'inscriptions dans les systèmes d'information des abonnés (titulaires ou utilisateurs) :

- **les inscriptions principales** : ce sont les inscriptions attachées à la souscription de tout abonnement au service téléphonique,
- **les inscriptions supplémentaires** : elles permettent d'inscrire avec un même numéro d'appel, un ou plusieurs utilisateurs dont l'intitulé est différent de celui du titulaire, et/ou d'inscrire sous un même numéro d'appel une deuxième activité professionnelle choisie par le titulaire de la ligne téléphonique.
- **les inscriptions groupées** : il s'agit du regroupement de plusieurs inscriptions sous un même intitulé. La constitution d'inscriptions groupées est justifiée quand tous les services d'un même Client sont à la même adresse ou à des adresses différentes dans une même localité.

4.1 Les inscriptions principales

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

Remarque : Toutes les inscriptions (au bénéfice du titulaire et/ou des utilisateurs) doivent être obligatoirement formulées par le titulaire qui présente l'ensemble des justificatifs nécessaires à la prise en compte de ces inscriptions.

4.2 Les inscriptions supplémentaires

Il existe deux catégories d'inscriptions supplémentaires.

- **Les inscriptions supplémentaires pour le titulaire de la ligne téléphonique ou, en ses lieux et place, et avec l'accord du titulaire, l'utilisateur de cette même installation** : ces inscriptions permettent d'inscrire sous un même numéro d'appel une deuxième activité professionnelle pour le titulaire de la ligne téléphonique ou, en ses lieux et place, et avec l'accord de celui-ci, l'utilisateur de cette même installation.

- **Les inscriptions supplémentaires pour les autres utilisateurs de la ligne téléphonique** : ces inscriptions permettent avec un même numéro d'appel d'inscrire en plus du titulaire de l'installation téléphonique un ou plusieurs utilisateurs dont l'intitulé est différent de celui du titulaire. Leur prise en compte est soumise aux mêmes conditions de justification que les inscriptions principales.

4.3 Les inscriptions groupées

Le rassemblement de plusieurs inscriptions sous un même intitulé constitue une inscription groupée.

Les indications figurant sous l'intitulé sont appelées «désignations de lignes». La désignation de ligne permet de préciser l'affectation de la ligne, mais ne peut être utilisée pour mentionner une seconde dénomination, une information de type publicitaire ou pour décrire l'activité de l'entreprise.

ARTICLE 5. RESPONSABILITÉ D'ORANGE

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

ARTICLE 6. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

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

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

- à défaut de production des justificatifs susceptibles de confirmer l'exactitude des informations communiquées,
- lorsque la ou les informations ont pour effet de nuire à l'image d'Orange,
- lorsque la ou les informations sont de nature à porter atteinte aux droits des tiers,
- en cas de publicité mensongère, d'atteinte aux bonnes mœurs ou à la protection de l'enfance, et plus généralement, dans tous les cas susceptibles de contourner les lois, règlements et usages professionnels en vigueur.

Ce refus d'inscription ou cette suspension de fourniture peuvent entraîner la non prise en compte des informations concernées lors de la souscription de l'abonnement au service téléphonique ou la suppression de celles-ci de la base telle que transmise aux Clients en ayant fait la demande, dont les fournisseurs de services de renseignements et les éditeurs d'annuaires.

Nota : ce refus ou cette suspension seront effectifs jusqu'à fourniture par l'abonné des justificatifs et/ou rectifications nécessaires.