

Conditions spécifiques de l'Option Max

Les présentes conditions spécifiques sont conclues entre le Client et Orange et complètent les conditions générales d'abonnement des Services Internet et Mobile Orange, et le cas échéant, l'annexe de ces conditions générales relative aux conditions de la TV d'Orange. Elles précisent notamment les conditions dans lesquelles les Clients Internet ou Internet et Mobile Orange peuvent bénéficier de l'Option **MAX** vendue seule ou couplée avec d'autres options de la TV d'Orange (ci-après dénommée « Option **MAX** »).

ARTICLE 1. CONDITIONS D'ACCÈS À L'OPTION MAX

1.1 Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition des Clients l'Option **MAX**.

1.2 L'Option **MAX** est réservée aux Clients des Services éligibles visés ci-dessus à des fins strictement personnelles et privées.

1.3 Pour bénéficier de l'Option **MAX**, le Client Internet ou Internet et Mobile doit préalablement avoir demandé l'activation de la TV d'Orange et disposer du décodeur TV et de la carte d'accès TV mis à sa disposition par Orange.

ARTICLE 2. CONDITIONS DE L'OPTION MAX POUR LES CLIENTS

2.1 Description de l'Option MAX

L'Option **MAX** souscrite par le Client lui donne accès au service MAX sur le décodeur Orange et/ou l'application MAX et/ou le site web de MAX (SVOD et le cas échéant des chaînes en direct). L'accès aux programmes contenus dans l'Option **MAX** est autorisé, pour un accès principal sur TV et/ou mobile et/ou le site web de MAX, uniquement pour un usage privé et personnel, au sein d'un même foyer.

Le Client a également accès aux programmes et services sur un ou deux écrans TV (sous réserve de disposer d'un second décodeur TV) installés au sein d'un même lieu d'habitation et/ou une connexion supplémentaire (PC/Mac, smartphone, tablette) accessible en simultané sous réserve de disposer des équipements compatibles.

Pour bénéficier du service MAX dans le cadre de l'Option **MAX**, le Client devra activer le service MAX depuis son espace client, ou le cas échéant depuis son décodeur TV, ou en suivant le lien qu'il reçoit par mail et sms.

Si le Client dispose déjà d'un compte MAX, il pourra l'associer à l'Option **MAX** dès lors que le service MAX est activé dans le cadre de l'Option **MAX**. MAX continuera de facturer les frais d'abonnement séparément jusqu'à ce que l'association du compte MAX existant à l'Option **MAX** souscrite auprès d'Orange soit effectuée. Pour toute question concernant la facturation MAX du compte existant, le Client est invité à contacter MAX directement.

Si un compte MAX existant est associé à l'Option **MAX**, la résiliation de l'Option **MAX** n'entraînera pas la résiliation du compte MAX existant. MAX facturera automatiquement les frais correspondants à l'abonnement existant via le mode de paiement que MAX a associé à votre compte. Les détails des comptes MAX existants sont disponibles sur le site de MAX dans la section « Mon compte ».

2.2 Programmation

MAX propose des programmes présentés comme spécifiquement conçus pour les enfants de moins de trois (3) ans. L'Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique, et le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé rappellent que regarder la télévision y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois (3) ans peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retard de langage, agitations, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

Le catalogue proposé dans le cadre de l'Option **MAX** est identique au catalogue proposé par MAX dans le cadre du service MAX.

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

2.3 Modalités d'accès aux programmes

2.3.1 Modalités d'accès aux programmes sur PC/Mac

La souscription de l'Option **MAX** permet à l'abonné de recevoir ses programmes, dans le cadre du service multi-écrans, via le réseau Internet sur PC ou Mac. Le Client doit disposer, par ses propres moyens, d'un PC ou Mac (avec une capacité de mémoire vive suffisante et équipé des versions logicielles et d'un processeur compatibles) et d'un débit Internet suffisant. Certains programmes sur PC ou Mac peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications du fait de restrictions imposées par les ayants droit, qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur PC/Mac.

2.3.2 Modalités d'accès aux programmes sur smartphone et tablette numérique

L'Option **MAX** est accessible sous réserve de disposer d'un smartphone ou d'une tablette compatible avec l'application MAX.

La souscription de l'Option **MAX** permet à l'abonné de recevoir ses programmes, dans le cadre du service multi-écrans, via les réseaux Wi-Fi ou mobiles, sur un smartphone ou une tablette numérique compatible (avec forfait incluant la consommation de data en illimité). Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications sur un smartphone ou une tablette numérique, notamment les programmes de catégorie V qui ne sont pas accessibles sur smartphone et tablette, ainsi qu'en raison de restrictions imposées par les ayants droit qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur smartphone et tablette.

2.4 Utilisation du compte MAX

Le titulaire du compte MAX est responsable de l'utilisation du service sur tous les appareils diffusant son service à partir de son compte MAX.

ARTICLE 3. TARIFS ET FACTURATION

L'Option **MAX** sera facturée au Client par Orange sur sa facture Orange à compter de sa date de mise en service.

Les tarifs de l'Option **MAX** sont précisés dans la documentation tarifaire en vigueur au moment de la souscription de l'Option **MAX**, disponible sur le site orange.fr.

Le tarif de l'Option **MAX** est susceptible d'être modifié à tout moment. Cette modification pourra être applicable aux contrats en cours. Le Client sera informé de toute hausse de tarifs un (1) mois avant son application effective. Il pourra alors résilier l'Option **MAX**. Cette résiliation ne saurait entraîner la résiliation de plein droit du contrat d'abonnement au Service du Client.

L'usage et le téléchargement de l'application **MAX** sur un terminal type tablette ou smartphone connecté en 3G/4G/5G entraînent des coûts de connexion qui ne sont inclus ni dans le tarif de l'Option **MAX** ni dans le tarif du Service. Ces coûts de connexion sont variables selon le Service détenu par le Client. Orange invite le Client à consulter les tarifs applicables pour ce type d'usages, auprès de son opérateur mobile.

ARTICLE 4. DURÉE - RÉSILIATION

Le présent contrat d'abonnement à l'Option **MAX** est conclu pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties. Le Client peut bénéficier de l'Option **MAX** en la souscrivant en option en plus de son Service.

La résiliation de l'Option **MAX** n'aura aucun impact sur le Service. En revanche, la résiliation du Service entraînera automatiquement la résiliation de l'Option **MAX**.

Le Client peut résilier l'Option **MAX**, soit en se connectant sur son espace client sur www.orange.fr, soit sur sa TV ou sur simple appel au 3900 (service gratuit + prix appel). La résiliation prendra effet à la fin du mois calendaire au cours duquel la demande de résiliation est réalisée ou à la fin du mois calendaire suivant si la demande de résiliation est effectuée les trois (3) derniers jours du mois calendaire en cours.

Le Client prend note que dans l'hypothèse où le contrat par lequel il dispose de l'accès à la TV d'Orange ou à son accès au réseau mobile se trouverait suspendu ou résilié et ceci pour quelque raison que ce soit, les présentes conditions spécifiques 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 spécifiques seraient résiliées dans les mêmes conditions sans facturation des mensualités restant dues.

ARTICLE 5. MODIFICATIONS

Orange se réserve le droit de cesser la commercialisation voire de supprimer l'Option **MAX**. Dans ce cas, le Client sera informé dans un délai minimum d'un (1) mois précédant la date de suppression de l'Option **MAX**. Le Client sera également et régulièrement informé par Orange de toute évolution du contenu de l'Option **MAX**. En cas de modification d'un ou plusieurs éléments caractéristiques de l'Option **MAX** non souhaitée par le Client, il pourra résilier auprès d'Orange l'Option **MAX** sans frais. Néanmoins, la modification ou la suppression de l'Option **MAX** n'ouvrira pas droit à résiliation sans frais de son Service.

ARTICLE 6. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Orange, en tant que fournisseur de contenus numériques et de services numériques, est tenu des défauts du Service TV, des Options TV et autres options non listées aux présentes dans les conditions de l'article L. 224-25-12 et suivants ainsi que l'article D.211-4 du Code de la consommation.

- « Le consommateur a droit à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité durant un délai correspondant à la période d'abonnement du contenu numérique ou service numérique concerné. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.
- « La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique durant le délai défini ci-dessus.
- « La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

- « Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique, ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :
 - « 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;
 - « 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;
 - « 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;
 - « 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;
 - « 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.
- « Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.
- « Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.
- « Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme. »
- « Ces droits résultent de l'application des articles L.224-25-1 à L.224-25-31 du Code de la consommation.
- « Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du Code de la consommation).
- « Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du Code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé, ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique. »

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

- Sur <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 7. MISES À JOUR

Le Client est informé et accepte que des mises à jour peuvent survenir durant l'utilisation de l'Option **MAX**.

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 de l'Option **MAX**.

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

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

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

ARTICLE 8. LA QUALITÉ MINIMUM DE L'OPTION

En application de l'article L.224-25-5 3° du Code de la consommation et sauf mention contraire, Orange informe le Client qu'aucun niveau minimal de qualité de service n'est proposé concernant l'Option **MAX**.

ARTICLE 9. RESPONSABILITÉS

9.1 Responsabilité d'Orange

Orange met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture de l'Option **MAX** à ses Clients. Orange n'est pas responsable, de quelque manière que ce soit, du contenu de l'Option **MAX** ainsi que de l'usage que le Client en fait.

9.2 Responsabilité du Client

Seule l'utilisation de l'Option **MAX** pour consultation à titre personnel et non commercial est autorisée, à l'exclusion de tout acte d'exploitation. À cet effet, le téléchargement et la consultation à des fins professionnelles autorisent Orange à résilier l'accès à l'Option **MAX** souscrite par le Client.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de l'utilisation de l'Option par un mineur au sein de son foyer.

En tout état de cause, le Client est le seul responsable de son usage de l'Option **MAX** et de tout préjudice direct matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers. 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 10. ASSISTANCE - RÉCLAMATIONS

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

Toutes les réclamations relatives à l'Option **MAX** souscrite auprès d'Orange doivent être adressées par contact téléphonique auprès du Service Clients au 3900 (service gratuit + prix appel). Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

Le traitement des réclamations se fait conformément aux dispositions des Conditions générales d'abonnement du Contrat du Service auquel est abonné le Client.

Ainsi, après épuisement des recours amiables internes visés dans les Conditions générales d'abonnement, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou fourni par le Service Clients sur simple demande. Ce qui précède n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux compétents.

ARTICLE 11. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client reconnaît que tout élément accessible dans le cadre de l'Option **MAX** demeure la propriété exclusive de leurs titulaires respectifs, à savoir notamment tout ayant droit concerné, et est protégé individuellement par la législation en vigueur sur les droits d'auteur et les conventions internationales, dont pour certaines œuvres le « Copyright » en vigueur aux États-Unis. La violation de la réglementation applicable, pénalement sanctionnée, est susceptible d'engager la responsabilité civile de son auteur en réparation du préjudice subi par les ayants droit.

ARTICLE 12. RÉTRACTATION

Le Client 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.

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