

Conditions générales d'abonnement de l'offre La boîte Sosh au 23/08/2018



L'offre La Boîte Sosh en version xDSL et fibre

Les tarifs des Services et des services optionnels inclus dans l'offre d'abonnement, ainsi que les options, figurent sur le site www.sosh.fr, et notamment dans la fiche tarifaire accessible sur le site.

L'offre **La Boîte Sosh en version xDSL et fibre** est réservée aux particuliers agissant comme tels, en dehors de toute activité et usage professionnels. Elle permet au Client de bénéficier d'un forfait mensuel de communications et dont le descriptif et les tarifs figurent dans la fiche tarifaire Sosh.

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les modalités d'accès de l'Offre fournie par

Orange au Client à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions générales d'abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, la signification suivante :

- **xDSL** : Ligne d'abonné numérique asymétrique, technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.

- **Client** : personne physique, domiciliée en France métropolitaine dans les Zones de couverture à l'adresse d'installation fournie lors de la souscription à l'Offre pour ses besoins propres et pour un usage strictement personnel et privé.

- **Compte utilisateur** : l'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée.

- **Contrat** : désigne les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les Conditions Spécifiques en annexe, le formulaire de souscription et les Conditions Particulières.

- **Équipement** : matériel spécifique et compatible avec le Service proposé par Orange comprenant la Livebox, le cas échéant le boîtier Fibre optique (ONT) et en cas de souscription de l'option, l'Airbox 4G.

- **Fibre** : support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques à très grand débit.

- **Formulaire de souscription** : document remis au Client lors de sa souscription par une autre méthode que l'enregistrement en ligne à l'une des Offres.

- **Identifiant** : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service.

- **Service** : ensemble des services fournis au Client dans le cadre de son Offre.

- **Service Clients** : le Service Clients des clients Sosh est accessible sur le site sosh.fr

- **Service d'accès à Internet** : service fourni par Orange et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS (Domain Naming System : système de nom de domaine), de se raccorder au réseau Internet, au débit technique IP auquel sa ligne est éligible au moment de la souscription, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage et de services accessoires.

- **Service « le téléphone par Internet »** : service inclus dans le Service permettant au Client détenteur d'un téléphone compatible connecté à une Livebox compatible :

- de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec lesquels Orange a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'Offre, via un téléphone compatible ;
- de se voir attribuer un numéro de téléphone géographique au moment de la souscription.

- **Zones de couverture** : zones géographiques en France métropolitaine au sein desquelles les Offres, sont disponibles techniquement et commercialement.

ARTICLE 3. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

3.1 Le Client doit transmettre à Orange dans un délai de 8 jours débutant à la date de souscription du Contrat les copies recto verso des pièces justificatives suivantes :

- **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 ou passeport, carte de résident délivrée par l'État français ou carte de

séjour délivrée par l'État français ou livret de circulation délivré par l'État français) ;

- **un relevé d'identité bancaire** à son nom ou le cas échéant au nom du tiers payeur comme précisé à l'article 12 ;

- **un justificatif de domicile** à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différents pièces justificatives.

En outre, le Client s'engage à informer Orange dans un délai de 15 jours de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

A défaut de réception des pièces justificatives demandées dans un délai de 15 jours à compter de la souscription, Orange se réserve le droit de suspendre le contrat, conformément à l'article 13.

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.

3.2 Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients, dans un délai de 21 jours calendaires à compter de la date de la commande. Les éventuels Équipements doivent être retournés dans les 14 jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT

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

Les frais de retour des éventuels Équipements sont à la charge du Client.

Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les 14 jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages effectués pendant le délai de rétractation.

3.3 Dans les situations suivantes ou dans les 48 heures suivants la conclusion du Contrat, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie :

- le Client ne peut produire de relevé d'identité bancaire à son nom ou relève d'un établissement financier hors de France métropolitaine ;

- le Client souhaite payer au moyen d'un compte bancaire prépayé ;

- le titre de séjour présenté mentionne une adresse différente de celle figurant sur le justificatif de domicile (la loi française oblige les possesseurs d'un titre de séjour à déclarer tout changement d'adresse dans les 8 jours à la Préfecture qui effectue immédiatement la rectification sur ce titre). Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un mois à compter de la date de fourniture du titre de séjour mis à jour ;

- le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique (38 euros) ;

- le Client ne respecte pas des conditions de paiement d'un contrat d'abonnement Internet d'Orange conclu antérieurement et ayant donné lieu à résiliation dudit contrat.

Dans ces cas, à l'exception du prélèvement automatique, le montant s'élève à 265 euros et sera restitué au Client sur sa demande si pendant 12 mois il n'a pas eu d'incident de paiement. Si le dépôt de garantie demandé lors de la souscription à son Offre n'est pas versé à la date limite fixée par Orange, le Contrat prend fin à ladite date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

La somme déposée ne produit pas d'intérêts. Le remboursement du dépôt s'effectue par virement ou par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client. Ce remboursement intervient au plus tard dans un délai de 10 jours à compter de la demande du client, soit dans les cas expressément prévus ci-dessus et sous réserve que le Client n'ait pas fait l'objet d'un incident de paiement, soit à compter de la résiliation du contrat pour un motif autre que le non-paiement du contrat.

ARTICLE 4. CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

4.1 Conditions préalables à la fourniture du Service utilisant la technologie de la Fibre

Le domicile du Client doit être raccordé en fibre optique, être situé dans une zone géographique prédéterminée sur un réseau de desserte en fibre optique dont les habitations sont susceptibles d'être raccordées et détenir des équipements compatibles. Si le Client réside dans certaines zones éligibles (détaillées sur www.orange.fr) uniquement à la Fibre Orange, le Client pourra souscrire seulement à l'offre basée sur la technologie Fibre.

Conditions de raccordement du domicile du Client à la fibre.

Orange réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les habitations pouvant être raccordées. Dans le cas où le domicile du Client se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif du domicile dépend dans un premier temps de la pose préalable de la fibre dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaires. Étant donné le caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut, dans certains cas, que, lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent l'adduction effective de l'habitation du Client. Si au moment de l'installation, il apparaît que le raccordement à la Fibre n'est pas possible dans le domicile du client, il pourra soit mettre fin au présent Contrat et demander la résiliation de ce dernier sans autre formalité, soit souscrire à l'une des offres basées sur la technologie xDSL.

Conditions techniques de raccordement propres aux habitations individuelles.

Orange réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les habitations pouvant être raccordées. Orange détermine les conditions techniques permettant l'accès du domicile du Client au réseau fibre, et lui propose une solution de raccordement aérien ou souterrain. Orange est tenue d'effectuer le raccordement au réseau à l'intérieur de la propriété desservie, en empruntant les gaines techniques et les passages permettant la pose de la fibre jusqu'au Point de Terminaison Optique.

La souscription du contrat donne lieu au paiement par le Client de frais d'accès au réseau au titre du raccordement du « point de branchement » jusqu'au « point de terminaison optique ». Les montants de ces frais sont indiqués dans la Fiche tarifaire en vigueur.

Cas de raccordement souterrain en domaine privé

Dans certains cas, afin de pouvoir raccorder le domicile du Client au réseau, une adduction souterraine 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.

4.2 Conditions préalables à la fourniture du Service basée sur les technologies xDSL

Le Service est accessible, sous réserve de disposer d'un Équipement compatible, à partir d'une ligne téléphonique analogique (ligne support), isolée, compatible techniquement et répondant aux caractéristiques des technologies xDSL utilisées par Orange.

La fourniture du Service dépend de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de sa ligne (détaillée sur www.orange.fr).

Sous réserve de disponibilité, dans le cas où la ligne téléphonique analogique n'est pas physiquement présente au domicile du Client, la construction du support sera réalisée par Orange sous réserve de l'existence, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison et après paiement des frais de construction indiqués dans le Catalogue des Prix d'Orange. Orange s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de 15 jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client, sauf cas particulier de création de la ligne téléphonique analogique. Le dépassement du délai mentionné ci-dessus 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. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

En cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant 15 jours calendaires et dans le cas où le Client a souscrit à distance, il peut dénoncer de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Orange, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les 30 jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque en l'absence de coordonnées bancaires du Client.

Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, le Client est tenu de restituer l'Équipement conformément à l'article 9.3.

L'Offre La Boîte Sosh avec fourniture de la ligne téléphonique analogique permet l'acheminement des services ADSL/VDSL.

Dans le cadre de cette Offre, le Client n'a pas l'obligation d'être titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté d'Orange. Si préalablement à la souscription, le Client est titulaire de cet abonnement et/ou d'un accès à Internet auprès d'un opérateur tiers, la souscription aux présentes entraînera la résiliation du ou des abonnements précédemment détenus ainsi que de l'ensemble des services qu'il a pu souscrire sur cette ligne. À cet effet, le Client donne mandat à Orange pour agir en son nom et pour son compte, à l'effet de résilier ledit abonnement et les éventuels services souscrits auprès de l'opérateur tiers.

ARTICLE 5. RACCORDEMENT ET 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 frais mensuels d'abonnement au Service ainsi que les éventuels frais de raccordement seront facturés à compter de la date de mise en service de la Livebox par le Client.

5.1 Équipement et Matériel

Pour accéder au Service, le Client doit disposer d'un Matériel et d'un Équipement compatibles. Le Client peut disposer de cet Équipement selon le choix opéré lors de la souscription.

Le Client est informé que le Service est compatible avec un Matériel correctement configuré dont les caractéristiques suivantes sont recommandées :

Matériels informatiques recommandés :

- un PC ou un Mac processeur 2 GHz multi-core ou 3GHz mono-core à 64 bits ;
- une carte réseau Ethernet 1 Gb/s ;
- un câble réseau compatible avec les débits proposés dans le cadre de l'offre choisie ;
- 2 Go de mémoire vive minimum.

Système d'exploitation et navigateurs :

- Windows 7 ou supérieur.
- Mac OS X 10.8 ou supérieur.
- Dernière version disponible du navigateur de choix.

5.2 Raccordement du domicile à la fibre par Orange

5.2.1 Afin de raccorder le domicile du Client à la Fibre (sauf dans les cas où la prise optique est déjà installée et utilisable au domicile du Client), un rendez-vous est proposé au Client pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. Le Client s'engage à permettre l'accès à son domicile à Orange ou à toute personne mandatée par elle. Il appartient au Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement. Le Client est informé que la Fibre n'est pas compatible avec l'ensemble des services nécessitant une ligne fixe Orange comme par exemple : les services de téléalarmes, télésurveillances.

Orange s'engage à ce que ce rendez-vous intervienne dans un délai maximal de 3 mois à compter de la souscription au Service afin de raccorder la Fibre au domicile du Client. Le Client a le droit de modifier sa date de rendez-vous tout en respectant ce délai et devra choisir cette nouvelle date parmi les disponibilités proposées par Orange. En cas d'absence du Client à un rendez-vous ou lorsque le Client signale l'annulation de son rendez-vous dans les 4 heures ouvrables (du

lundi au vendredi de 8h00 à 18h00) précédant l'heure effective du rendez-vous, une pénalité d'un montant correspondant au prix d'un déplacement sera facturée au Client, sauf en cas d'absence pour motif légitime (voir Fiche tarifaire). Pour annuler un rendez-vous, le Client appelle le Service Client.

En cas de non-respect par Orange de la date de rendez-vous, une indemnité d'un montant égal au tarif du déplacement du personnel d'Orange en vigueur (voir Fiche tarifaire) sera versée au Client, sauf dans l'hypothèse où ce non-respect du rendez-vous est dû à la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client. Si le Client et Orange ne parviennent pas dans le délai de 3 mois à fixer une date de rendez-vous, le Contrat est réputé résilié de plein droit sans autre formalité.

5.2.2 Le raccordement du domicile (sauf dans les cas où la prise optique est déjà installée et utilisable) comprend :
- le déplacement du technicien ;
- la pose d'une prise terminale optique (PTO) au domicile du Client ;
- un test de bon fonctionnement de la ligne optique.

Le raccordement est formalisé par un document co-signé par le Client et Orange.

Les frais mensuels d'abonnement au Service ainsi que les éventuels frais de raccordement seront facturés à compter de la date de mise en service de la Livebox par le Client.

5.2.3 La mise en service Fibre dans le cas d'un logement déjà raccordé consiste en :

- la vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client au Service souscrit ;
- la connexion effective de la ligne du Client au réseau.

5.3 La mise en service XDSL consiste en :

- la vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client au Service souscrit ;
- la connexion effective de la ligne du Client au réseau.

5.4 En cas d'indisponibilité du Service suite à ce branchement, le Client en informe Orange dans un délai de 15 jours. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de 4 semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles d'Orange, les parties peuvent résilier le Contrat. Le Client contactera à cette fin le Service Clients ou Orange en informera la situation.

En cas de problème de raccordement ou de mise en service et que celle-ci s'avère impossible en raison de la survenance d'une cause non imputable à Orange, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de 4 semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles d'Orange, les parties peuvent résilier le Contrat. Le Client contactera à cette fin le Service Clients ou Orange en informera la situation.

En cas de résiliation, le Client s'engage à restituer le cas échéant les Équipements mis à sa disposition conformément à l'article « Restitution des Équipements ». Pour la Fibre, le Client dispose de la faculté de souscrire à une offre xDSL sous réserve d'éligibilité.

ARTICLE 6. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend :

6.1 Le Service Internet

Ce service consiste pour les technologies xDSL en l'accès au réseau Internet auquel la ligne téléphonique du Client est

éligible au moment de sa souscription ou pour la Fibre en l'accès au réseau Internet via la technologie de la Fibre optique. Le service Internet comprend :

A) le service de « Courrier électronique » consistant en la mise à disposition du Client d'une messagerie électronique.

Le Client peut disposer de plusieurs boîtes aux lettres sous réserve de l'acceptation en ligne des Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie Internet Orange. En cas de violation des dites Conditions Générales d'Utilisation, le Client peut se voir refuser l'accès audit service, Orange ne pouvant en aucun cas être tenue responsable de ce fait.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement au Service constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. L'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent le « Compte Utilisateur » du Client. Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant. Orange peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de

ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes à leurs demandes.

B) un service « Pages Personnelles », soumis à des Conditions Générales d'Utilisation acceptées par le Client à la création de ses pages, disponibles à : <http://assistance.orange.fr/75.php>;

C) l'accès à des « Services Divers » consistant en la mise à disposition d'autres services au Client et soumis à des conditions tarifaires particulières disponibles à tout moment à : <http://assistance.orange.fr/75.php>.

6.2 Le service de Téléphonie

6.2.1 Numéro de téléphone

Lors de la souscription au Service, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone (en plus du numéro relatif à son abonnement au service téléphonique pour les Clients disposant d'un tel abonnement). Ce numéro de téléphone dont le Client a l'usage ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle. Le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) dans le cadre du Service de Téléphonie, n'est (sont) pas attribué(s) de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ces derniers et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

Les numéros spéciaux vocaux à tarification majorée commençant par 089 ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé. Si le Client modifie le numéro présenté à l'appel ou s'il demande à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir), il garantit à Orange qu'il est bien affectataire du nouveau numéro présenté ou dans le cas contraire qu'il a bien obtenu l'autorisation expresse de l'affectataire du numéro et s'engage à en apporter la preuve sur simple demande d'Orange. S'il perdait sa qualité d'affectataire de ce numéro pendant la durée du Contrat ou si l'autorisation d'utiliser le numéro lui était retirée par l'affectataire, il s'engage à modifier à nouveau le numéro présenté ou à demander à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir). En cas de non-respect des conditions d'affectation du numéro par le Client, Orange se réserve la possibilité de suspendre ou résilier le contrat, conformément à l'article 13.

6.2.2 Annuaire

Lors de la souscription au Service de Téléphonie, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par Internet Orange. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses données personnelles, est mise à disposition des fournisseurs de 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'UE.

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 demande 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 sauf dans le cas d'une adresse professionnelle (liste adresse partielle) ;
- 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. Le Client peut exercer ces droits auprès du Service Clients.

6.2.3 « Le Téléphone par Internet »

« 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...).

Constituent des cas d'utilisation abusive du service de téléphonie :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, ou à des fins professionnelles) ;
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24 h 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'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- 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, les communications illimitées sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 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...). Les communications téléphoniques vers les destinations non incluses dans le forfait sont facturées en sus du prix de l'offre aux tarifs précisés dans la fiche tarifaire en vigueur et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : https://documents.contractuels.orange.fr/les-offres-sosh_fit_1977.pdf — Les tarifs des communications vers les fixes non-inclus dans le forfait sont susceptibles d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés. Ces consommations seront facturées à terme échu.

6.3 Changement de technologie

Le changement de technologie (ADSL vers VDSL ou xDSL vers Fibre) peut nécessiter un changement d'Équipement selon les modalités tarifaires en vigueur au moment du changement.

À l'initiative d'Orange

Dans le cas où le logement du Client serait éligible à la fibre et dans le respect des éventuels délais réglementaires, le Client pourra se voir proposer une offre internet sur la technologie fibre. 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 le cas où le Client ne consent pas à passer sur la technologie Fibre, ou si Orange est dans l'impossibilité de fibrer son logement, il conservera l'offre internet initialement souscrite.

À l'initiative du Client

Dans le cas où le logement du Client serait éligible à la fibre et que ce dernier formulerait une demande de changement d'offre, 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 le cas où le Client ne consent pas à passer sur la technologie Fibre, il restera positionné sur l'offre internet initialement souscrite. 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.

ARTICLE 7. DÉMÉNAGEMENT

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

ARTICLE 8. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Le Client dispose de la faculté, lors de sa souscription, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de la portabilité font l'objet de conditions spécifiques.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur. Le Client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté.

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

Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à 3 jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des

éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité, sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques.

ARTICLE 9. ÉQUIPEMENTS

9.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer de matériels spécifiques et compatibles avec le Service souscrit et les services inclus dans son Offre. Pour connaître de cette compatibilité, le Client peut se rendre sur la page www.orange.fr

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

9.2 Mise à disposition

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client par Orange. Dans ce cas, ils restent la propriété d'Orange. Ils ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation du Service.

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

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

À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée du contrat, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Dans ces hypothèses, il devra payer à Orange les sommes détaillées et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <https://assistance.sosh.fr/>

Dans le cas où le Client souhaiterait échanger son Équipement, les modalités d'échange sont disponibles sur www.sosh.fr Des frais d'échanges pourront être facturés.

En cas de dysfonctionnement non imputable au Client (sauf les éléments et accessoires tels que les mobiles cordons, fils, prises... ainsi que les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire), Orange assurera l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les renvoie à l'adresse que lui

indiquera l'assistance technique. La réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Orange invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre.

9.3 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 en les envoyant par voie postale. Les éventuels frais de retour sont à la charge du Client. Lors de la remise ou à réception des Équipements, 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 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 adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de 7 jours à compter de sa présentation, Orange pourra facturer selon le cas :

- une somme de 100 €/Équipement pour la Livebox, l'enregistreur, le boîtier Fibre optique ou l'Airbox 4G ;
- une somme de 200 € pour le Décodeur en cas de souscription à l'option TV. Dans l'hypothèse d'une résiliation avec restitution des Équipements, le Client ayant versé un dépôt de garantie pour le Décodeur se verra remboursé dans un délai de 10 jours à compter de la restitution (soit par chèque soit par virement bancaire) complète et en bon état du Décodeur. À défaut, le dépôt de garantie sera conservé à la place 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, Orange :
- facturera les frais de réparation dans la limite du montant de 100 € pour la Livebox, l'enregistreur, le boîtier Fibre optique ou l'Airbox 4G ;
- une somme de 200 € pour le Décodeur en cas de souscription à l'option TV.

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

9.4 Logiciels open source de la Livebox

Le Client peut consulter la liste des logiciels open source concernés, leur licence et télécharger leur code source sur le site [web http://opensource.orange.com](http://opensource.orange.com). Le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations pour chaque version d'un logiciel concerné mis à disposition via la Livebox, puis pendant 3 ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels, le Client devra prendre connaissance des termes et conditions associés et les accepter. Le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

ARTICLE 10. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

En cas d'interruption du Service, Orange s'engage à rétablir le service interrompu dans un délai de 12 jours ouvrables à compter de la réception de la demande du Client.

Le dépassement de ce délai ouvre droit pour le Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

ARTICLE 11. DURÉE DU CONTRAT

Les Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée.

ARTICLE 12. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

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 12 mois. Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur l'adresse électronique attribuée par Orange. Une facture sur support papier peut être envoyée à l'abonné s'il en fait la demande expresse sur www.sosh.fr ou depuis son espace client. La facture peut être réglée notamment soit par prélèvement automatique, carte bancaire, chèque ou TIP.

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

- les éventuels frais d'installation pour le Service concerné, indiqués dans la fiche tarifaire en vigueur disponible sur https://documentscontractuels.orange.fr/les-offres-sosh_fit_1977.pdf rubrique ;
- la mensualité qui comprend la fourniture des différents services composant l'Offre, indiquée dans la fiche tarifaire en vigueur.
- dans le cadre du Service de Téléphone, les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 087B à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international ou des numéros et services spéciaux ou des numéros satellitaires qui sont passées en dehors des numéros illimités. Les tarifs applicables sont indiqués dans la fiche tarifaire en vigueur disponible sur https://documentscontractuels.orange.fr/les-offres-sosh_fit_1977.pdf rubrique Communications depuis le téléphone par Internet ;
- les éventuels frais liés à l'achat ou l'utilisation de produits ou services (forfaitaire, à la durée ou par abonnement) auprès de tiers fournisseurs effectués en ligne facturés et/ou collectés par Orange conformément aux conditions spécifiques Paiement Orange ;
- les éventuels frais liés à la résiliation du contrat par le Client ;
- les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD.

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

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 6 dernières périodes de facturation ;
- le Client a moins de 6 mois d'ancienneté et le montant des communications hors et au-delà du forfait excède un montant de 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. En cas de résiliation, cette avance sera remboursée au plus tard dans un délai de 10 jours à compter du paiement de la dernière facture.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Elle est calculée sur le montant des sommes dues, par périodes indivisibles de 15 jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture. Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Clients et dans la Fiche Tarifaire en vigueur.

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

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures, une somme dont le montant est disponible à tout moment dans la Fiche Tarifaire en vigueur sera facturée au Client.

Le décompte des sommes à payer effectué par Orange fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service. Les prix du Service pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire dont une variation du taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les prix seraient modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation.

Cette modification interviendra dans un délai maximum de 3 mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. Le Client en serait informé un mois avant.

Dans les autres cas de modification du prix, les stipulations de l'article 13.1 ci-après s'appliqueront.

ARTICLE 13. RÉSILIATIONS

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service engendre la perte irréversible de l'intégralité des données non présentes sur les Équipements. À cet égard, Orange invite le Client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

13.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Clients selon les modalités décrites sur <https://assistance.sosh.fr>, disponibles sur www.sosh.fr. En cas de résiliation du Client des frais d'un montant de 50 € sont 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 10 jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange.

La résiliation du Contrat peut résulter également d'une demande de portabilité effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur conformément aux Conditions Spécifiques relatives à la portabilité.

Dans tous les cas, le Client peut résilier sans frais 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 en France métropolitaine de l'adresse 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 15 jours à compter de la date du déménagement ;
 - déménagement de cette même résidence principale à l'étranger pour une longue durée ;
 - maladie ou handicap physique du Client rendant impossible l'utilisation du Service ;
 - en cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée de 3 mois minimum ;
 - décès du Client, y compris pour les Contrats souscrits par le Client pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède ;
 - en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client ;
 - 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 ;
 - faillite personnelle, redressement ou liquidation judiciaire ;
 - hausse tarifaire au sens du Code de la Consommation relatif aux contrats de communications électroniques.
- La résiliation du Contrat prend effet au plus tard 10 jours après la date de réception des pièces justificatives. Cette résiliation entraînera la coupure des Services et la résiliation des options éventuellement souscrites par le Client. Il est précisé que le Client fera son affaire personnelle de toute résiliation de services fournis par un tiers. Comme indiqué à l'article 9 des présentes, en cas de résiliation, le Client doit restituer ses Équipements. À défaut, des frais pourront lui être facturés. En cas de résiliation, les sommes dues par le Client deviennent immédiatement exigibles.

Orange peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé des modifications le concernant au moins un mois avant leur entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de 4 mois à compter de l'entrée en vigueur.

13.2 Suspension/Résiliation à l'initiative d'Orange

13.2.1 Suspension à l'initiative d'Orange
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 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 un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
- 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 de Téléphone telle que décrite à l'article Service de Téléphonie.

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

Dans les cas énoncés ci-dessous qui constituent une utilisation abusive du Service, 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. Dans les cas énoncés ci-dessous, Orange se réserve le droit de suspendre puis de résilier le Service dans les conditions décrites dans le présent article. Constituent un usage abusif (un usage abusif étant 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) :

- toute utilisation ayant pour conséquence de réduire ou d'empêcher les usages normaux des Services ;
- toute utilisation du Service à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce, ou d'utiliser l'Offre dans le cadre professionnel) ;
- toute utilisation susceptible de nuire à la qualité technique ou la sécurité globale des Services.

13.2.2 Résiliation à l'initiative d'Orange

Une fois le Service suspendu et après mise en demeure adressée au Client restée sans effet pendant un délai de 5 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 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.

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 14. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service est personnel et confidentiel. Il appartient donc au Client qui est responsable de leur usage de les conserver secrets et de ne pas les divulguer.

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

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par courrier et par téléphone, dès l'information faite par le Client, de la perte, de la fraude ou du vol de ses Identifiants.

En cas d'utilisation simultanée des Identifiants, Orange se réserve le droit de suspendre, sans préavis le service, sauf dans les cas où le Client a souscrit auprès d'Orange un service autorisant ses 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 15. RESPONSABILITÉS

15.1 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. Pour le Service utilisant les technologies xDSL, la première prise permettant l'acheminement du Service dans le logement du Client constitue le point de terminaison. Pour le Service utilisant la technologie de la Fibre optique, la prise de terminaison optique constitue le point de terminaison. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité 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 telle que définie à l'article 18 ;
- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par Orange ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;
- en cas d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive du système satellitaire EUTELSAT ou tout autre système satellitaire qui pourrait lui succéder, et plus généralement de tout réseau de communication électronique non exploité par Orange quelle qu'en soit la cause.

15.2 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 effectue l'installation du Service 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. 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.

Le Client recevra l'ensemble des informations contractuelles dont notamment la notification de mise à disposition de sa facture sur sa boîte au lettre principale telle que décrite à l'article 6.1 et/ou sur l'adresse email de contact que le Client aurait fourni à Orange. Le Client s'engage par les présentes à consulter régulièrement ces adresses.

ARTICLE 16. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

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

16.2 Le Client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du CPI. En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits

susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

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

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

ARTICLE 17. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

17.1 Disponibilité

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

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité 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.

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

17.2 Spécificités relatives aux débits

Le débit descendant (appelé aussi download) est le flux de données que le Client reçoit sur ses propres 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. Il conditionne la rapidité d'envoi des e-mails et partage des fichiers.

Les débits varient en fonction des capacités des réseaux, des spécificités techniques et de la configuration des matériels du Client 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.

Orange met à disposition du Client une capacité de débit minimum sur le mois calendaire.

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 indemnité 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 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.

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 signalements intervenant dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements de qualité de service d'Orange pourront ouvrir droit à indemnisation.

17.3 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.

ARTICLE 18. CAS DE FORCE MAJEURE

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

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 7 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties 8 jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ARTICLE 19. SERVICE CLIENTS COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

L'adresse du Service Clients est la suivante :
**Orange – Service Clients Internet Sosh
TSA 10018
59878 Lille Cedex 9**

Orange met à la disposition du Client :

1. en ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.sosh.fr>
2. un service d'accueil téléphonique d'urgence au numéro suivant : 3976 (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), pour les cas de problèmes de livraison et de mise en service internet, panne totale de l'accès internet (hors téléphone par internet et services internet) et recouvrement
3. un service de webconseillers disponibles par chat accessible sur le site Sosh du lundi au samedi de 8h à 20h.

ARTICLE 20. CONVENTION DE PREUVE

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

ARTICLE 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 via le chat avec un conseiller. La réclamation est traitée dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le :

Service consommateur Orange Internet
33732 BORDEAUX Cedex9

sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale. Les réclamations sont traitées dans un délai d'un 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/>)

ANNEXE 1

Politique de protection des données personnelles

Orange s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs des sites **orange.fr** et **Sosh.fr**.

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou d'un service particulier.

Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

- Orange traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la commande
- Gérer le matériel
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le Service Avant-Vente et vendre
- Assurer le Service Après-Vente
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
- Traiter les résiliations
- Traiter les réclamations
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle
- Recouvrer les factures
- Gérer les courriers entrants
- Recouvrer les impayés
- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Stocker des données client ou d'un utilisateur
- Proposer des services d'authentification
- Opérer le réseau
- Opérer les services

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

- Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, Orange s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing direct.
- Organiser des animations commerciales
- Organiser des jeux concours
- Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client
- Sonder les clients ou les utilisateurs
- Améliorer les offres et la relation client
- Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire
- Assurer la sécurité des plateformes et services
- Préparer le déploiement du réseau
- Déployer et opérer le réseau

- Déployer et opérer les offres et services
- Lutter contre la fraude

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

- Orange traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

Conservé les données requises pour être mesure de répondre aux obligations légales

Gérer les demandes de communication de données des autorités habilitées

Gérer les demandes d'interceptions

Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales.

- Orange est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, Orange traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Orange est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

Orange ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

Orange traite les catégories de données suivantes :

- Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital...
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention...
- Produits et services détenus ou utilisés
- Profils et scores permettant la segmentation client
- Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email...
- Données de localisation

Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir.

Les données traitées peuvent enfin, 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.

Vos données sont-elles traitées hors de l'Union Européenne ?

Les données 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 pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-Unis d'Amérique, ou 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 ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

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

- Règles spécifiques au démarchage téléphonique
Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site

**www.bloctel.gouv.fr ou par courrier adressé à :
Société Opposetel, Service Bloctel,
6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes**

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles à l'adresse ci-dessous :

**Orange Service Client Gestion des données
personnelles 33732 Bordeaux cedex 9.**

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

- 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 données à caractère personnel en France.

Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

Modification de la Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.

Mise à jour au 24 avril 2018

ANNEXE 2

Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement orange

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- Abonné : toute personne, physique ou morale, ayant souscrit à une Offre (hors Accès Libre) ou toute personne physique dûment autorisée par l'Abonné lui-même.
- Conditions générales d'abonnement : l'ensemble des documents contractuels applicables à l'Offre souscrite par l'Abonné auprès d'Orange.
- Conditions d'utilisation : les conditions régissant la vente d'un contenu ou d'un service proposé par un Tiers marchand.
- Offre : l'offre de téléphonie fixe, internet, et/ou mobile Orange intégrant par défaut les Solutions de paiement Orange.
- Solution(s) de paiement Orange ou Solution(s) : la (les) solution(s) proposée(s) intégrée(s) par défaut dans l'Offre permettant de payer des contenus ou des services fournis par des Tiers marchands via la facture opérateur ou le compte prépayé mobile. 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.

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 d'abonnement de 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 toute commande de l'Abonné relève de la 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 l'achat d'un Service de Tiers marchand, il peut être amené à bénéficier 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) dans les conditions de 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 à débiter de son compte mobile Orange, le montant correspondant au coût des achats qu'il aura effectués auprès des Tiers marchands.

4.3 Pour le 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 d'abonnement de l'Abonné.

4.5 Orange peut le cas échéant prévoir des plafonds maximum de paiement (voir pages d'assistance sur www.orange.fr).

4.6 Les présentes Conditions s'appliquent notamment aux achats effectués via : Internet+ (mobile/box), Contact+, SMS+, Gallery, les magasins d'applications (notamment Google Play), les portails d'Orange (orange.fr, portail TV d'Orange tels que Netflix, Appshop TV, Service quizz/vote TV...), SMS pour le stationnement par exemple, la technologie NFC pour les achats de titre de 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 marchands peuvent être facturés à l'Abonné selon différentes formules : paiement à l'acte, abonnement (reconductible ou non par tacite reconduction), 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'accès et de facturation des Services commercialisés.

5.1 Spécificité de Contact+

Contact+ est désactivable dans les conditions de l'article 7. Le Tiers marchand propose l'achat des Services à l'Abonné sur son site et lui permet de les régler via Contact+. La validation, par l'Abonné, du panneau « CONTACT+ » de confirmation de commande lance la connexion audit Service et enclenche le décompte du temps de connexion, sur la base de laquelle ledit Service sera facturé à l'Abonné (facturation en fonction de la durée de connexion). L'Abonné peut, à tout moment, interrompre sa connexion au Service, en suivant la procédure en ligne qui lui sera proposée, à cet effet, par le Tiers marchand. L'interruption de la connexion au Service entraîne l'arrêt du décompte du temps de connexion et la déconnexion au Service sans entraîner l'arrêt de la session internet de l'Abonné, qui peut donc continuer à naviguer sur Internet normalement. L'accès au Service pourra être stoppé automatiquement en cours de connexion, si le coût de la connexion au Service atteint l'un des plafonds le cas échéant fixés par Orange. L'Abonné reconnaît que le calcul de la durée de sa connexion au Service, tel qu'il sera retenu par Orange, fera foi pour l'établissement de la facturation.

5.2 Spécificité pour les Services faisant l'objet d'un abonnement reconductible 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'intervient pas, et l'abonnement prend 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 fixé par Orange ou en cas de résiliation de l'abonnement par l'Abonné. Dans cette hypothèse, l'abonnement produit ses effets jusqu'à son échéance (maintien de l'accès au Service de Tiers marchand) mais il ne se renouvelle pas au-delà. En cas de résiliation, l'Abonné ne peut se réabonner qu'après la date d'effet de la résiliation. Le montant des abonnements est facturé à la date anniversaire de la souscription, paiement à échoir (paiement en début de période pour la période à venir).

ARTICLE 6. COOKIES / DONNÉES PERSONNELLES

6.1 L'Abonné reconnaît être avisé de l'implantation de cookies dans l'équipement utilisé afin de permettre son identification. Cette identification est nécessaire à l'utilisation de certaines Solutions de paiement Orange. L'Abonné dispose de moyens de refuser 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 impactées.

6.2 Des données personnelles concernant l'Abonné sont collectées par Orange afin de l'identifier lors de ses achats de Services de Tiers marchands avec utilisation des Solutions de paiement Orange. Ces données pourront être transférées au Tiers marchand, à tout prestataire, partenaire, sous-traitant intervenant pour la fourniture desdits services précités.

6.3 L'achat de certains Services peut requérir que des données personnelles complémentaires soient collectées par le Tiers marchand. Dans cette hypothèse, la collecte complémentaire a 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 d'accès et de rectification auprès d'Orange, dans les conditions fixées par les Conditions générales d'abonnement.

ARTICLE 7. RÉSILIATION ET DÉSACTIVATION

7.1 La résiliation des Conditions générales d'abonnement 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, peut entraîner la résiliation anticipée des éventuels abonnements souscrits auprès de Tiers marchands associés à la Solution de paiement Orange impactée, et entraîne 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 des Solutions de paiement Orange Internet+ box ou Contact+ peut à tout moment désactiver l'une ou l'autre de ces Solutions en ligne sur son espace client. L'Abonné dispose également d'une option de blocage pour certaines Solutions de paiement Orange 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, 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 desdits Tiers marchands dont les coordonnées figurent dans ses Conditions d'utilisation. Pour toute demande de renseignement sur une Solution de paiement Orange, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle correspondant aux Conditions générales d'abonnement.

ARTICLE 9. RESPONSABILITÉS

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 d'abonnement. En complément des dispositions desdites Conditions générales d'abonnement, 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.

9.2 Responsabilité liée à l'achat des Services de tiers marchands

Les Services des Tiers marchands relèvent de leur responsabilité exclusive. Les Tiers marchands sont donc seuls responsables des Services qu'ils commercialisent (contenus, produits livrés...), des informations qu'ils communiquent aux utilisateurs de leurs Services, des Conditions d'utilisation de leurs Services, du parcours d'achat qu'ils déterminent. Plus généralement, les Tiers marchands répondent seuls des conséquences d'un éventuel manquement de leur part à la réglementation française et européenne en vigueur applicable à la vente de leurs Services, ce que l'Abonné reconnaît expressément.

ANNEXE 3

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 à La Boîte Sosh quand elles ne les remplacent pas.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- **Numéro fixe** : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité de régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Opérateur donneur** : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.
- **Opérateur receveur** : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.
- **Portabilité 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.
- **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 (40) jours calendaires.
- **Date de Portage** : Date demandée par l'opérateur receveur pour l'activation du Portage du numéro.

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'éligibilité

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 associée 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 (40) jours précédents 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 inéligible par l'Opérateur donneur, Orange informera le Client en lui précisant le motif d'inéligibilité opposé, et l'invitera à contacter le Service Clients 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 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 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 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 Accès aux informations préalables

Orange met 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

Lorsqu'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.

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

En cas de portage sortant non-sollicité par le Client entraînant la perte de l'usage du Numéro fixe, ce dernier peut bénéficier d'un dédommagement équivalent à 30 euros par semaine de coupure dans la limite de 120 euros. Le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un mois à compter du jour où il constate l'abus.