

# Conditions Générales de Vente ADSL

Les stipulations des présentes conditions générales de vente, auxquelles appartiennent les stipulations de la Netiquette, s'appliquent à tous les forfaits de la gamme « ADSL », quel que soit leur canal de vente.

La souscription du Client à l'un des forfaits de la gamme « ADSL » vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

Toute connexion au Service est subordonnée au respect des présentes conditions générales.

L'enregistrement en ligne du Client au Service nécessite la lecture et l'acceptation des conditions générales décrites ci-après. Les Formulaires d'abonnement/Conditions particulières, ainsi que la Netiquette, font partie intégrante des présentes conditions. Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales de vente, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *ADSL* : Asymmetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *Client* : personne physique ou morale s'étant identifiée et inscrite à un forfait de la gamme « ADSL » proposé par France Télécom.  
L'inscription se fait par un enregistrement en ligne ou par la signature des Conditions particulières/Formulaire d'abonnement par le Client.
- *Connexion inactive* : connexion au réseau Internet sans effectuer d'échange de données.
- *Enregistrement en ligne* : demande d'inscription à un forfait de la gamme « ADSL » effectuée sans intervention humaine extérieure, au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible par le réseau téléphonique.  
Cette méthode d'inscription ne permet pas l'inscription à tous les services d'accès à Internet offerts par France Télécom et en cas d'abonnement, elle ne permet pas l'utilisation de tous les moyens de paiement.  
Cette méthode d'inscription permet au Client d'obtenir les identifiants immédiatement.
- *Équipement* : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service de France Télécom, indispensable à l'utilisation de tout ou partie du Service tel que la Livebox ou différents modems.
- *France Télécom* : société qui fournit le Service.
- *Identifiant* : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *IP* : (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.
- *Formulaire d'abonnement/Conditions particulières* : document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion par une autre méthode que l'enregistrement en ligne à un forfait de la gamme « ADSL » proposé par France Télécom.
- *Livebox* : passerelle multiservices permettant d'accéder tout ou partie du Service de France Télécom.
- *Paiement à l'acte Orange* : nom du service mis à disposition par France Télécom au Client.
- *Service* : service, basé sur les technologies ADSL, fourni par France Télécom et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS, de se raccorder au réseau Internet à des débits IP différents en fonction du forfait choisi par le Client lors de la souscription, de communiquer par un système de messagerie électronique, et de disposer d'un espace de stockage pour ses pages personnelles hébergées par France Télécom.
- *Service Minitel* : nom du service d'accès aux services Minitel mis à disposition, par France Télécom au Client.
- *Site Orange* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet.
- *Zones de couverture* : zones géographiques, en France Métropolitaine, au sein desquelles France Télécom fournit tout ou partie du Service sous réserve de compatibilités techniques.



## ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles, France Télécom met à la disposition du Client, domicilié en France métropolitaine dans les Zones de couverture, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, le Service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

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

## ARTICLE 3. ACCÈS AU SERVICE

Le Service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies ADSL et nécessite un Equipement spécifique compatible.

Pour pouvoir accéder au Service, le Client doit se situer dans la Zone de couverture telle que définie aux présentes. La Zone de couverture du Service peut évoluer notamment quant au débit souhaité par le Client. Pour connaître le service dont il peut disposer, le Client est invité à se renseigner en points de vente.

L'accès au Service est possible 24h/24, 7j/7 sauf en cas de force majeure.

Dans la mesure où la gamme « Haut Débit Multimédia Orange » n'est plus commercialisée depuis le 1<sup>er</sup> juin 2006 le client n'a plus la possibilité de souscrire à ce service.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- Etre titulaire d'un abonnement au service téléphonique de France Télécom à jour des paiements, dès lors qu'il n'existe pas à l'égard desdits paiements, de contestation réelle et sérieuse de la part du Client ;
- Disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par France Télécom pour la fourniture du Service ;
- Etre titulaire d'un abonnement au service « ADSL Référence ou ADSL Exigence » de France Télécom à jour des paiements, dès lors qu'il n'existe pas à l'égard desdits paiements, de contestation réelle et sérieuse de la part du Client ;
- Disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au Service, selon les spécifications détaillées à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1286.php> ou fournies en points de vente.

France Télécom fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur et mot de passe.

France Télécom s'engage à mettre à disposition le service d'accès à Internet dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

## ARTICLE 4. ÉQUIPEMENTS

### 4.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Equipements spécifiques et compatibles avec chacun des forfaits de la gamme « ADSL ».

Le Client disposant d'un Equipement, antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec le Service.

Les caractéristiques techniques des Equipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation correspondant aux Equipements et aux services correspondants.

La liste des Equipements nécessaires à l'utilisation du Service est fournie en points de vente.

En cas de livraison des Equipements, il appartient au Client de vérifier le contenu desdits Equipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours suivant la réception des Equipements.

### 4.2 Vente - Transfert de Propriété

La propriété de l'Equipement vendu, dans le cadre de la souscription au Service, ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix.

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

### 4.3 Location

Certains Equipements peuvent être proposés à la location par France Télécom. Dans ce cas, ces Equipements ne sont pas la propriété du Client mais restent la propriété de France Télécom.

Ces Equipements ne peuvent donc être cédés, sous loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Equipements en dehors de l'utilisation des services.

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

Le Client s'engage à maintenir sur ces Equipements la mention de propriété de France Télécom qui y est apposée.

A compter de la réception de ces Equipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Equipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Equipements.

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

#### 4.4 Restitution des Equipements

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes par le Client, ce dernier restitue les Equipements loués, en bon état de fonctionnement et complet, dans les agences France Télécom, au moment de sa démarche de résiliation. Les frais éventuels occasionnés par la restitution sont à la charge du Client.

Lors de la restitution des Equipements, France Télécom remet au Client un « Bon de restitution » attestant de la restitution effective des Equipements, propriété de France Télécom et des éventuelles réserves sur l'état de ces Equipements.

En cas de non restitution de la Livebox par le Client, au plus tard à la fin du mois de sa demande de résiliation, et après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours, France Télécom facturera au Client une somme forfaitaire de cent (100) euros.

En cas de retour de la Livebox en mauvais état de fonctionnement, France Télécom facturera les frais de réparation dans la limite du montant forfaitaire de cent (100) euros facturé au Client en cas de non restitution des Equipements. Ce montant est indiqué et disponible à tout moment sur l'URL suivante <http://assistance.orange.fr/1167.php> et sur demande chez France Télécom.

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

Dans l'hypothèse de livraison d'Equipement, ce dernier devra être retourné complet (y compris les accessoires et le guide pratique) et présenter l'aspect du neuf. Le Client reste responsable des détériorations subies par l'Equipement à compter de la réception par ses soins, ainsi que cela est prévu à l'article "Equipements" ci-dessus. Dans le cas d'un retour, le remboursement de ce dernier s'effectuera après acceptation par France Télécom de la marchandise retournée, présentation de la facture du terminal par le Client et vérification du paiement de cette dernière.

#### 4.5 Entretien

L'entretien des Equipements loués au Client par France Télécom dans le cadre des présentes conditions générales de vente est assuré par le réseau des agences France Télécom.

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

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. L'entretien ne couvre pas en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises,...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cet entretien que l'ensemble des éléments composant les Equipements soient retournés. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, France Télécom se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

L'entretien exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

## ARTICLE 5. DESCRIPTION DU SERVICE

La souscription à l'un des forfaits de la gamme « ADSL » entraîne l'activation du Service.

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

France Télécom propose au Client plusieurs forfaits dans la gamme « ADSL » permettant différents débits IP basés sur différentes technologies. La liste de ces forfaits est disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php> ou fournie en points de vente.

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

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

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du Service, et en particulier reconnaît :

- que le Service, objet des présentes, représente un service de connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur de France Télécom et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que le Client pourrait consulter. France Télécom n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit France Télécom contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils de France Télécom. France Télécom, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. France Télécom propose à ses clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques disponibles sur l'URL suivante <http://assistance.orange.fr/1167.php> et des conditions d'utilisation disponibles sur orange.fr,
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations,
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels,

- que la communication de mots de passe, codes confidentiels et d'une manière générale de tous les éléments d'identification communiqués par France Télécom est faite à ses risques et périls,
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet,
- que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, également appelé Netiquette (consultable sur <http://www.afa-france.com/netiquette.html>), dont la violation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service, France Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait,
- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

En particulier, France Télécom met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

Le Client peut effectuer, gracieusement, deux (2) changements de débits par périodes de un (1) an à compter de sa date de souscription au Service. Au-delà des deux (2) changements, la migration est soumise à des conditions tarifaires précisées à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php> ou fournies en points de vente.

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

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

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

### 5.1 Courrier électronique

France Télécom s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique,
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client.

France Télécom attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial.

Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard de France Télécom de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

France Télécom peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leurs demandes.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à un forfait de la gamme « ADSL » constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Conformément à l'article "Droit d'accès et droit d'opposition au fichier informatisé" du présent contrat, le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par France Télécom.

Les parties conviennent que France Télécom envoie sur cette adresse électronique principale toutes les informations relatives à l'utilisation de son Service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique,...). Par conséquent, le Client s'engage à consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par France Télécom.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est consultable à tout moment <http://assistance.orange.fr/28.php> ou fournies en points de vente.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des conditions générales d'utilisation disponibles en ligne à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1037.php> ou fournies en points de vente.

L'adresse de messagerie attribuée par France Télécom ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

### 5.2 Pages Personnelles

France Télécom s'engage à mettre en oeuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :

- au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées.
- à ses Pages Personnelles en consultation et en modification.
- à son portail client.
- à la consultation de ses pages personnelles ouvert à l'ensemble des internautes.

Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions générales d'utilisation disponibles en ligne sur le site Orange à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php> ou fournies en points de vente accessibles avant l'utilisation dudit service.

### 5.3 Services Divers

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

- a) D'autres services sont mis à disposition du Client (Minitel depuis son ordinateur, paiement à l'acte) soumis à des conditions notamment tarifaires particulières disponibles à tout moment précisée à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php>.
- b) Paiement à l'acte : France Télécom met à la disposition de ses Clients un service intitulé "Paiement à l'acte". Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions disponibles et accessibles avant chaque achat.
- c) France Télécom propose au Client des services optionnels qui peuvent être souscrits en sus de son abonnement au Service. L'utilisation de chacun des services optionnels est régie par des conditions générales d'utilisation propre audit service optionnel disponibles à l'adresses suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php> ou fournies en points de vente.

## ARTICLE 6. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DU SERVICE

### 6.1 Installation par le Client

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

### 6.2 Mise en service par France Télécom

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

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

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

## ARTICLE 7. SERVICE APRÈS-VENTE/GARANTIE/RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

En cas de dysfonctionnement des Equipements loués par France Télécom dans le cadre du Service, France Télécom assurera l'échange standard des Equipements, sous réserve que le Client rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, le ou les Equipements en question, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de son dysfonctionnement.

En cas de dysfonctionnement des Equipements vendus par France Télécom, France Télécom applique la garantie du constructeur sous réserve que le Client rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de son dysfonctionnement.

France Télécom s'engage également à rétablir le service interrompu, en cas d'interruption, dans un délai de 12 jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client par son service client.

Le dépassement du délai de rétablissement de 12 jours ouvrables ouvre droit au client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

## ARTICLE 8. DURÉE

Le Service est conclu pour une durée indéterminée, avec une période initiale d'abonnement à compter de la souscription par le Client qui varie en fonction du forfait choisi par ce dernier et figure dans le Formulaire d'abonnement/ Conditions particulières des offres « ADSL » ou à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>.

## ARTICLE 9. RÉSILIATIONS

### 9.1 Suspension

France Télécom se réserve le droit, conformément à l'article « Description du Service », de suspendre de plein droit le Service, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de France Télécom nécessaires à la fourniture du Service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette ; ou fait un usage du Service de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par France Télécom.

France Télécom se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, après mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre, sans indemnité et pour les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- non respect par le Client des présentes Conditions Générales de Vente ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable de France Télécom ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau de France Télécom conformément au guide d'utilisation.

### 9.2 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Client de France Télécom selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponible en ligne à l'adresse suivante <http://assistance.orange.fr/contact.php> ou fournies en points de vente.

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à France Télécom par courrier postal adressé au Service Client.

La résiliation sera effective sous dix (10) jours à compter de la réception par France Télécom du courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à France Télécom dudit courrier par les services postaux.

Dans le cas de résiliation anticipée du Service pendant la période initiale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime.

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

- déménagement de la résidence principale du Client dans une Zone non couverte par la technologie ADSL, et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement,
- handicap physique incompatible avec l'utilisation du Service,
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire,
- faillite personnelle, redressement judiciaire du Client,
- surendettement du Client,
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

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

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, France Télécom facturera au Client des frais de mise en service selon la grille tarifaire disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>.

En cas de déménagement du Client dans une zone non couverte par le débit afférent à son forfait, le Client conservera son Service conformément au débit disponible sur cette zone.

Le déménagement du Client au sein de la Zone de couverture du Service est sans effet sur la période initiale d'abonnement, laquelle n'est pas prolongée automatiquement de ce fait.

### 9.3 Résiliation à l'initiative de France Télécom

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

La résiliation, par France Télécom, du Service entraîne la résiliation automatique du Service détenu par le Client.

## ARTICLE 10. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Le terme des frais d'abonnement mensuel au Service est à échoir.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- les éventuels frais de mise en service pour le Service disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>. En cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture, France Télécom lui facturera également de tels frais de mise en service ;
- les frais d'abonnement mensuels au Service ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Equipements loués par France Télécom ;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par France Télécom, et en particulier les services Minitel et paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus ».

En cas de résiliation du présent contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, France Télécom remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur consommation ci-dessus dans un délai de dix (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 une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48€) (montant non assujéti à la T.V.A.) à titre de pénalités.

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

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

France Télécom édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer, la date d'échéance du paiement.

Le décompte des sommes à payer effectué par France Télécom fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

## ARTICLE 11. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

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

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone, dès l'information faite par le Client de la perte ou du vol de ses Identifiants et, après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier.

Ainsi, aucune suspension de Service ne sera subie par le Client ; sa facturation ne sera, par conséquent, pas suspendue non plus.

Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

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

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiant. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par France Télécom.

Le Client dispose, en fonction de son Equipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

L'utilisation des Equipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (réseau d'entreprise, usage domestique), à l'exclusion d'un usage public.

Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au Service est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le Service.

## ARTICLE 12. RESPONSABILITÉS

### 12.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service. Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Equipements conformes aux spécificités techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à Internet ;
- non respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par France Télécom ou sous son contrôle ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement et/ou défaillance des Equipements et/ou du réseau informatiques dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de force majeure ;
- en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
- en cas de défaillance des équipements et/ou du réseau informatiques du Client ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par France Télécom ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.

France Télécom n'est pas responsable sous quelle que forme et de quelle manière que se soit des services et des contenus fournis par des tiers, y compris les services Kiosques, ainsi que de l'usage par le Client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité de France Télécom ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

En tout état de cause, France Télécom reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

### 12.2 Responsabilité du Client

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

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à France Télécom.

Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client effectue l'installation du Service y compris des Equipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client.

Le Client doit respecter les modalités décrites dans le guide d'installation de la Livebox.

Afin que France Télécom soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents, le Client est averti qu'une fois la Livebox installée dans les conditions susvisées, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à France Télécom ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures 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.

## ARTICLE 13. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

13.1 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 Ier 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* ».

13.2 Le Client est informé de ce que la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (commission HADOPI) peut être amenée à prendre les mesures suivantes :

- Lorsqu'elle est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation définie à l'article L.336-3 du CPI, la commission HADOPI peut envoyer, sous son timbre et pour son compte, au Client par l'intermédiaire de France Télécom une recommandation contenant, le rappel de son obligation de l'article L.336-3 ci-dessus mentionné, une injonction de la respecter ainsi que toutes informations utiles concernant la lutte contre le piratage, et des moyens de sécurisation pouvant exister. Elle comportera notamment la date et l'heure des faits en cause et les coordonnées de contact auxquelles la Hadopi pourra être jointe par le client ;
- En cas de renouvellement dans un délai de 6 mois à compter de l'envoi de la recommandation visée ci-dessus, la commission HADOPI peut adresser une nouvelle recommandation comportant les mêmes informations que la précédente par voie électronique dans les mêmes conditions que visées précédemment. La commission HADOPI peut assortir cette recommandation d'une lettre remise contre signature ou de tout autre moyen propre à établir la preuve de la date d'envoi de cette recommandation.

13.3 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-droits dans le cadre de ce délit.

## ARTICLE 14. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

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

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due, calculé 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 France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

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

Par ailleurs, France Télécom s'engage à mettre à disposition du Client une capacité de débit minimum sur le mois calendaire. Cette capacité varie selon le forfait détenu par le Client.

Si le client a souscrit un forfait 512 Kilobits ou 1024 Kilobits, la capacité de débit minimum descendant est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalent à 608 Kilobits selon la norme ATM.

Le Client prend note que le débit minimum disponible sur son modem est un débit descendant dépendant de la configuration de ses propres équipements et ne relève pas de la responsabilité de France Telecom et que seule la mesure du débit indiquée sur la page information système du modem pourra être utilisée par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements de France Télécom.

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

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

Le Client est fondé à réclamer une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le diagnostic est réalisé. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Dans l'hypothèse où sur le mois calendaire écoulé, le Client n'a pu bénéficier de la capacité de débit minimum correspondante à son forfait, France Télécom s'engage à établir un diagnostic technique avec le Client. S'il s'avère que pour des raisons externes à France Télécom, le Client ne peut plus bénéficier pour l'avenir de la capacité de débit minimum garantie, France Télécom lui facturera le prix correspondant au débit de l'offre dont il pourra dès lors bénéficier et lui mettre à disposition la capacité de débit minimum correspondante.

La capacité de débit minimum et le taux de disponibilité sont mesurés et garantis sur la ligne de cuivre du client entre le modem et le 1<sup>er</sup> équipement du réseau de France Télécom, dénommé DSLAM.

Le Client prend note que le débit minimum disponible sur son modem est un débit descendant dépendant de la configuration de ses propres équipements et ne relève pas de la responsabilité de France Télécom et que seule la mesure du débit indiquée sur la page information système du modem pourra être utilisée par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements de France Télécom.

Le Client doit signaler aux services clients de France Télécom le non respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article, dans un délai de 3 jours ouvrables, à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements de France Télécom.

Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service de France Télécom pourront ouvrir droit à indemnisation.

## ARTICLE 15. CAS DE FORCE MAJEURE

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

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

## ARTICLE 16. VENTE À DISTANCE

**En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service Assistance Commerciale d'Orange, dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre sous réserve, en cas de livraison d'un terminal, que ce dernier soit retourné à l'expéditeur.**

**Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.**

**Les frais de retour éventuellement nécessaires pour retourner les équipements sont à la charge du Client.**

**Conformément à l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le Service via son abonnement avant la fin du délai de sept (7) jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation excepté le seul cas du Client qui, lors de l'attente d'une connexion ADSL, se connecte en mode RTC de type paiement à la minute de communication auprès de l'opérateur France Télécom.**

## ARTICLE 17. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives à l'abonné recueillies par France Télécom sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Pour ce faire, le Client peut s'adresser au Service Client de France Télécom en suivant les modalités décrites dans la rubrique « Assistance » : Contactez - nous disponible en ligne sur le Site Orange. Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes. France Télécom pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur les offres d'accès à Internet et sur les options et services Internet de France Télécom. Le Client peut faire valoir son droit d'opposition sauf dans l'hypothèse où il s'agit de communiquer des informations relatives à l'utilisation de son Service d'Accès Internet et à son abonnement. Sauf opposition expresse de l'abonné, les données à caractère personnel le concernant pourront être cédées à des tiers notamment à des fins de prospection commerciale. La cession des adresses de courriers électroniques à des tiers à des fins de prospection commerciale ne peut être effectuée qu'avec le consentement exprès du Client. France Télécom peut communiquer les informations relatives aux Clients ainsi que le contenu de leur courrier électronique à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes. Le Client autorise France Télécom à utiliser les données relatives à son trafic afin de pouvoir lui proposer les produits ou services de France Télécom pouvant répondre à ses besoins, et ce pour une durée de douze (12) mois à compter de leur émission. Le Client peut s'opposer à cette utilisation à tout moment en contactant son Service Client.

S'agissant des données personnelles du Client relatives à son sexe, son âge, son lieu de résidence et ses Centres d'Intérêt communiquées par le Client lors de la souscription au Service et/ou lors de l'actualisation de ses Centres d'Intérêt dans la rubrique [espace client](#) / [mon compte utilisateur](#), le Client accepte qu'elles soient utilisées par France Telecom afin d'optimiser la pertinence de certaines publicités existant sur le portail Orange.fr. Conformément aux dispositions de la loi "Informatique et Libertés" N° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et d'opposition aux informations qui le concernent. Pour exercer son droit d'opposition au traitement de ses données personnelles aux fins de personnalisation de certaines publicités sur le portail Orange.fr, le Client peut s'adresser à tout moment, à compter du 29 juin 2007, à son Service Client Internet en renvoyant par e-mail le formulaire dûment complété disponible en ligne sur le portail Orange.fr à partir de l'adresse <http://assistance.orange.fr/>, rubrique « toute l'assistance internet / sur orange.fr / mon compte utilisateur / la personnalisation des contenus publicitaires / Accéder au formulaire. »

## ARTICLE 18. MODIFICATIONS

France Télécom peut être amenée, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article "Résiliation" des présentes, résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

## ARTICLE 19. SERVICE CLIENT COMMERCIAL ET TECHNIQUE (assistance, SAV, réclamations...)

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

**Service Client Internet Orange  
33734 BORDEAUX Cedex 9**

France Télécom met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr> directement à partir du micro-ordinateur du Client.
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 39 00, au prix d'une communication locale\* hors forfait depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs. Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec votre conseiller depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange.

\* Le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange en métropole est de 0,078 € par appel, puis 0,028 € par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés, et de 0,078 € par appel, puis 0,014 € par minute le reste du temps. Si l'appel est passé hors métropole, veuillez consulter les tarifs détaillés à l'adresse internet : <http://www.francetelecom.fr>.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf - 9 - chiffres qui correspond au "numéro client" sur les factures) fourni à la souscription par France Télécom.

## ARTICLE 20. DISPOSITIONS DIVERSES

Le Client s'engage à informer France Télécom de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse et de ses références bancaires pour un Client abonné.

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

## ARTICLE 21. LITIGE - COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

### 21.1 Règlement amiable

**Le Service Client de France Télécom s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.**

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

**Service National Consommateurs Orange Internet  
33734 Bordeaux Cedex 9.**

**France Télécom qui s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.**

**Après épuisement des recours amiables internes à France Télécom, le Client est en droit de saisir le médiateur de la téléphonie soit en ligne sur son site [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr), soit par lettre simple à l'adresse suivante :**

**Médiateur de la Téléphonie  
BP 999 - 75829 Paris Cedex 17**

**ou le cas échéant la juridiction compétente.**

### 22.2 Litige - Compétence juridictionnelle

Le présent contrat est régi par la loi française. Lorsque l'abonné a la qualité de commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend aux Tribunaux relevant de la compétence de la Cour d'Appel de Paris.