

Conditions Générales d'abonnement Les Forfaits Bas Débit Internet Orange

Les stipulations des présentes Conditions Générales d'Abonnement, auxquelles appartiennent la Netiquette fournie en Annexe 1, s'appliquent à tous les forfaits Bas Débit, quel que soit leur canal de vente.

Elles sont complétées :

- par les éventuelles dispositions des conditions particulières des offres jointes en fin de document,
- par les dispositions des conditions spécifiques de l'offre décrites sur le formulaire d'inscription ou d'abonnement.

La souscription du Client à l'un des forfaits de la gamme « Les Forfaits Bas Débit » vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions.

L'enregistrement des Identifiants en ligne par le Client nécessite la lecture et l'acceptation des conditions générales et particulières décrites ci-après.

Les Formulaires d'abonnement, la Netiquette, et les Conditions particulières 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, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *Client* : personne physique, exclusivement domiciliée en France Métropolitaine, s'étant identifiée et inscrite à un forfait de la gamme « Les Forfaits Bas Débit » 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 « Les Forfaits Bas Débit » 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.
- *Équipement* : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service de France Télécom, indispensable à l'utilisation de tout ou partie du Service.
- *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* : 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 « Les Forfaits Bas Débit » proposé par France Télécom.
- *Paiement à l'acte Internet Orange* : nom du service mis à disposition par France Télécom au Client.
- *Service* : service, basé sur la technologie RTC, 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, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage pour ses pages personnelles hébergées par France Télécom et de services accessoires.
- *Service Minitel* : nom du service d'accès aux services Minitel mis à disposition, par France Télécom au Client.
- *Site Orange onglet Internet* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service.



ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions ont pour objet de définir les modalités et conditions générales et particulières dans lesquelles, d'une part, France Télécom met à la disposition du Client, 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 et d'autre part le Client accède et utilise ce service.

ARTICLE 3. ACCÈS AU SERVICE

Le Service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant la technologie RTC.

Le service est offert à partir du micro-ordinateur du Client connecté à un réseau de télécommunications compatible avec le Service et selon les spécifications techniques simplifiées décrites dans le manuel d'utilisation Orange fourni au Client sur support papier ou numérique.

Les protocoles de communication utilisés sont ceux en usage sur Internet.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- Être titulaire d'un abonnement au service téléphonique non suspendu n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « bas débit ») ;
- Disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée totalement, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par France Télécom pour la fourniture du Service ;
- Disposer des Équipements nécessaires pour la fourniture de certains services.

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, et numéro d'utilisateur.

Le Client peut, soit utiliser les logiciels de connexion et de navigation fournis par France Télécom, soit utiliser des logiciels compatibles.

L'utilisation de logiciels fournis par France Télécom implique l'acceptation des conditions de licence d'utilisation qui accompagnent le « Manuel d'utilisation Internet Orange » ou le « kit de connexion à Internet Orange ».

À ce titre, le Client s'engage à respecter les modalités d'utilisation décrites dans le manuel.

Les droits d'accès et d'utilisation du Service d'accès à Internet sont des droits non exclusifs et non transmissibles.

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.

Pour la souscription à distance de service, en cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours et non dû à un cas de force majeure, le Client peut dénoncer de plein droit le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par France Télécom, 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, France Télécom rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

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

L'accès au service est possible à la date de réception par le Client des éléments personnels d'identification, à savoir : identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur.

ARTICLE 4. ÉQUIPEMENTS

Pour pouvoir utiliser le Service d'accès à Internet, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec les forfaits Internet de la gamme « Accès Libre ».

Le Client disposant d'un Équipement, antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec le Service d'accès à Internet. Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client est invité à se rendre à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1486.php>.

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

ARTICLE 5. DESCRIPTION DU SERVICE

La souscription à l'un des forfaits de la gamme « Les Forfaits Bas Débit » entraîne l'activation du Service.

5.1 Service

Le Service comprend l'accès au réseau Internet via la technologie RTC (réseau téléphonique commuté) 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 de la gamme « Les Forfaits Bas Débit » permettant différentes limitations dans la durée et plusieurs modalités au choix du Client. La liste de ces forfaits est disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php> ou fournie en points de vente et les conditions particulières de chacune de ces offres sont détaillées ci-dessous.

France Télécom propose aux Clients un logiciel qui leur permet de connaître et de calculer la durée de consommation pour le mois en cours. Les informations transmises via le logiciel attestent entre le Client et France Télécom des heures de connexion consommées par le Client dans le cadre de son forfait sauf preuve contraire apportée par le Client.

Les services Évolution, Vacances et Alerte sont inclus dans les forfaits de la gamme « Les Forfaits Bas Débit ».

Le Service Évolution donne la possibilité aux Clients de passer d'un forfait de la gamme « Les Forfaits Bas Débit » à un autre. Ce changement s'effectue suite à un simple appel vers le Service Client.

Ce service n'engendre aucune facturation supplémentaire et peut être requis par les Clients aussi souvent qu'ils le souhaitent.

Le Service Vacances donne la possibilité aux Clients de suspendre leur forfait jusqu'à trois (3) mois de suite. Cette suspension s'effectue sur un simple appel au Service Client.

Ce service n'engendre aucune facturation supplémentaire et peut être requis par les Clients aussi souvent qu'ils le souhaitent tant qu'un délai d'un (1) mois calendaire est respecté entre deux suspensions.

Les Clients peuvent se connecter à Internet via leur forfait Bas Débit pendant la suspension ; ils seront alors facturés sur la base du tarif de l'heure supplémentaire en vigueur lors de la facturation disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php> ou fournie en points de vente.

Le Service Alerte permet aux Clients d'être conseillés sur une offre plus adaptée à leur consommation. En effet, en cas de dépassements répétés de leur forfait, France Télécom peut conseiller à ses Clients, par l'envoi d'un e-mail du Service Client, une offre d'accès à Internet Orange plus adaptée à leur consommation.

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.

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,

- que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, également appelé Netiquette jointe en annexe 1 et 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.

France Télécom propose à ses clients des moyens techniques permettant une protection contre les virus, les intrusions et les spyware dans les limites des meilleures technologies disponibles pour lutter contre les derniers virus connus. 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.

Le Client peut, à tout moment, effectuer des changements gratuitement, au sein de la gamme des Forfaits Bas Débit, excepté pour les Clients titulaires d'un forfait de type « Les Forfaits Bas Débit Fidélité ».

Toute modification de forfait par le Client doit être adressée par écrit au Service Client de France Télécom, avant le vingt (20) du mois pour effet le mois suivant.

5.2 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 « Les Forfaits Bas Débit » 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 mis à disposition du Client sur <http://assistance.orange.fr/28.php> ou fourni en points de vente.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie Internet Orange disponibles en ligne sur le service de messagerie Orange et que le client accepte.

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.

5.3 Pages Personnelles

France Télécom s'engage à mettre en œuvre 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 ouvertes 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 onglet Internet à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php> ou fournies en points de vente accessibles avant l'utilisation dudit service.

5.4 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 Internet Orange : 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 des services optionnels qui peuvent être souscrits en sus de son abonnement au Service.

Cependant, certains de ces services optionnels pourront être inclus dans certains forfaits du Service d'accès à Internet que France Télécom propose au Client.

L'utilisation de chacun des services optionnels est régie par des conditions générales d'utilisation propres audit service optionnel disponibles à l'adresse 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, 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 ; elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client.

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

ARTICLE 7. 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 des offres « Les Forfaits Bas Débit » ou à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>.

ARTICLE 8. RÉSILIATIONS

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données, notamment des messageries, non enregistrées. À cet égard, Orange invite le client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

8.1 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 d'abonnement ;
- 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.

8.2 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 », disponibles 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 dix (10) jours après 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 :

- 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, France Télécom facturera au Client des frais de mise en service d'un montant de 60 € TTC.

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

8.3 Résiliation à l'initiative de France Télécom

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

La résiliation, par France Télécom, du Service entraîne la résiliation automatiquement du Service ainsi que de toutes les options éventuellement détenues par le Client.

ARTICLE 9. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les tarifs en vigueur (notamment de l'abonnement au Service) sont disponibles à l'adresse suivante <http://assistance.orange.fr/1167.php> et fournis en points de vente.

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

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

- la mensualité due en contrepartie de la mise à disposition du forfait et du Service à terme à échoir ;
- les frais de connexion liés au dépassement des forfaits. Le calcul de ces frais sera précisé dans le Formulaire d'abonnement ou à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>. Les dits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par France Télécom, et en particulier les services Minitel, voyageur et paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus ». Les dits frais sont dus à terme échu.

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 assujetti à la TVA) 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 duplicatas 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 10. 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 Identifiants. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par France Télécom.

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 11. RESPONSABILITÉS

11.1 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 Équipements 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 ;
- non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par France Télécom ou sous son contrôle ;
- agissements du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Équipements 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 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 ce soit des services et des contenus fournis par des tiers, y compris les services Kiosque, 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.

11.2 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.

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, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client.

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 12. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

12.1 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^{er} 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.* »

12.2 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.

Si les recommandations restent sans effet, la commission HADOPI peut par l'intermédiaire de Orange suspendre l'accès à Internet du Client.

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.

12.3 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 13. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

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 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.

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 (8) 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'Internet 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 des éventuels Équipements à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php> 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.

ARTICLE 17. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par France Télécom sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 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 au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à **Orange Service Clients Gestion des données personnelles 33734 Bordeaux cedex 9**, accompagné d'une photocopie de pièce d'identité. Toutefois, ce droit ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service et à son Abonnement.

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 ses produits ou services analogues.

France Télécom se réserve également le droit :

- a) d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par France Télécom.
- b) de communiquer ces données aux filiales du groupe France Télécom, qui souhaitent promouvoir auprès du Client divers produits et services de communications électroniques du groupe.

Dans ces deux hypothèses, si la prospection commerciale est envisagée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

A tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

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 Télécom afin d'optimiser la pertinence de certaines publicités existant sur le portail orange.fr. 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 **Orange Service Clients Gestion des données personnelles 33734 Bordeaux cedex 9**.

Par ailleurs, 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.

Enfin, et dans le cadre des obligations légales en la matière, France Télécom peut être amenée à communiquer les informations relatives aux Clients ainsi que le contenu de leur courrier électronique à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

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

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* depuis une ligne fixe France Télécom. 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.

* Le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique France Télécom 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 : 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.**

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.

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, 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.

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

21.2 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 Cour d'Appel de Paris.

CONDITIONS PARTICULIÈRES FORFAIT BAS DÉBIT « SPÉCIAL ÉTUDIANTS »

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

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

- *Étudiant* : personne physique à qui est proposée l'offre d'accès à Internet « Spécial Étudiants » de France Télécom en considération de la spécificité de cette dernière d'être inscrite, lors de la souscription d'une de ces offres, à une formation supérieure post-baccalauréat et d'être titulaire d'un justificatif, carte d'étudiant ou équivalent, indiquant cette inscription.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser les conditions particulières de fourniture et d'utilisation des Forfaits Bas Débit « Spécial Étudiant ». Elles font partie intégrante des Conditions Générales d'Abonnement des Forfaits Bas Débit Internet Orange.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'ACCÈS À L'OFFRE

Le Forfait Bas Débit « Spécial Étudiants » est ouverte à toute souscription, par un Étudiant, à un Forfait Bas Débit. Cette offre est exclusivement réservée aux Étudiants domiciliés en France métropolitaine.

Pour que l'inscription soit validée, l'Étudiant doit justifier sa qualité d'« Étudiant » par l'envoi au Service Client de France Télécom, dans les 10 jours qui suivent son inscription, d'une photocopie de sa carte d'étudiant ou de tout équivalent en cours de validité.

ARTICLE 4. DESCRIPTION DE L'OFFRE

Avec cette offre, le Client bénéficie d'un Forfait Bas Débit et de l'option noctambule offerte pendant 12 mois à compter du jour de la souscription de l'offre.

À l'issue des 12 mois, l'option noctambule sera payante et facturée au Client aux tarifs en vigueur.

L'offre « Spécial Étudiants » est conditionnée au statut d'Étudiant du Client. Ainsi si ce dernier souhaite continuer à en bénéficier, il doit justifier de son statut tous les 12 mois à France Télécom par fourniture d'un justificatif.

Grâce à l'option noctambule, entre 23 h 00 et 8 h 00, les heures du Forfait Bas Débit sont décomptées deux (2) fois moins vite, soit par exemple 1,5 heures décomptées pour 3 heures de connexion effectives.

Ce service ne s'applique pas sur les dépassements de forfaits effectués entre 23 h 00 et 8 h 00 qui sont facturés à la seconde près sur la base du tarif en vigueur de l'heure supplémentaire lors de la facturation.

ARTICLE 5. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

La période initiale d'abonnement au Forfait Bas Débit « Spécial Étudiant » est d'un mois.

Cette période prend effet à la date indiquée dans le formulaire d'abonnement, ou, au plus tôt, à la date de création par le serveur des Identifiants si celle-ci y figure et sous réserve de la réception par France Télécom de l'ensemble des documents constitutifs du dossier du Client cités dans le formulaire d'abonnement.

CONDITIONS PARTICULIÈRES FORFAIT BAS DÉBIT FIDÉLITÉ

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser les conditions particulières de fourniture et d'utilisation des Forfaits Bas Débit Fidélité. Elles font partie intégrante des Conditions Générales d'Abonnement des Forfaits Bas Débit Internet Orange.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DE L'OFFRE

Elle se compose d'un Forfait Bas Débit et des services suivants, en contrepartie de l'engagement sur 12 mois du Client :

- de 20 % de temps en plus chaque mois sur le Forfait Bas Débit pendant la durée de l'offre ;
- de la Garantie Tarifaire, qui permet au Client de bénéficier automatiquement de toute baisse du tarif de son forfait et, en cas de hausse, de lui assurer le maintien du tarif de celui-ci, et ce, pendant toute la durée de son engagement.

Cette Garantie Tarifaire s'applique exclusivement sur le tarif du forfait. Les dépassements de forfaits sont toujours facturés à la seconde près sur la base du tarif de l'heure supplémentaire en vigueur lors de la facturation :

- de l'option "Booster" incluse qui permet au Client de bénéficier d'un affichage des pages Internet consultées de 2 à 5 fois plus vite que sa connexion classique en fonction de la composition des sites consultés.

Pour activer Booster, le Client est invité à se rendre sur orange.fr onglet Internet à la rubrique « Mon compte » et de suivre la procédure indiquée afin de télécharger ce logiciel. Ce logiciel est compatible avec les micro-ordinateurs de type PC et Mac. Le logiciel "Booster" est soumis à des conditions d'utilisation prévues à l'article « Conditions d'utilisation du Logiciel "Booster" ».

ARTICLE 3. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le contrat d'abonnement est conclu pour une période indéterminée.

La période initiale d'abonnement au Forfait Bas Débit Fidélité est de 12 mois.

Cette période prend effet à la date indiquée dans le formulaire d'abonnement, ou, au plus tôt, à la date de création par le serveur des Identifiants si celle-ci y figure et sous réserve de la réception par France Télécom de l'ensemble des documents constitutifs du dossier du Client cités dans le formulaire d'abonnement.

ARTICLE 4. CONDITIONS D'UTILISATION DU LOGICIEL "BOOSTER"

Le Logiciel "Booster" est inclus dans l'offre « Forfait Bas Débit Fidélité ». Toutefois, le Client doit le télécharger préalablement à toute connexion à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/797.php>.

Pour pouvoir bénéficier de cette technologie, le Client doit posséder un micro-ordinateur compatible PC Win95 et ultérieurs ainsi que Mac OS-X.

Pour faciliter la navigation sur les sites Internet, le Client doit télécharger un logiciel (0,8 Mo en version PC) sur le site orange.fr onglet Internet dans la rubrique Assistance et l'installer sur son micro-ordinateur, PC ou Mac.

Le téléchargement du logiciel édité par la société SlipStream Data Inc. entraîne l'acceptation pure et simple du contrat de licence utilisateur final fourni avant le téléchargement par cette société.

Le logiciel téléchargé est automatiquement compatible avec les navigateurs Internet de type Internet Explorer versions 4.0 ou 5.0 ou 5.5 ou 6.0 ainsi que Netscape version 4.7 ou 6.0 ou 7.0. Pour les autres navigateurs Web notamment Opera ou Mozilla, une configuration manuelle sera nécessaire.

Le Logiciel "Booster" permet de faciliter la navigation du Client sur les sites Internet en accélérant l'affichage de l'ensemble des textes d'un site Internet, la plupart des photos et graphiques (images au format GIF, JPEG), la plupart des bannières et formats de publicité (images animées GIF, contenus Macromédia), les Webmails et pièces jointes associées et enfin les fichiers téléchargés à partir d'un navigateur Internet. L'accélération apportée par le Logiciel "Booster" repose notamment sur des techniques de compression des données téléchargées, de mise à disposition de caches serveurs et d'optimisation du protocole de connexion.

Il est proposé au Client de configurer son outil logiciel pour déterminer le compromis souhaité entre la qualité d'affichage des images et photos, et le degré de dégradation de celles-ci.

En revanche, le Logiciel "Booster" ne se substitue pas à une connexion ADSL haut débit : elle n'accélère pas la vitesse de connexion effective de la ligne d'accès à Internet utilisée par le client. Par ailleurs et sans limitation de contenus, certains usages Internet ne pourront pas être accélérés par le Logiciel "Booster", notamment les pages Internet sécurisées (par exemple le paiement en ligne), les téléchargements de fichiers hors Internet, le streaming média, l'audio et la vidéo.

ARTICLE 5. RESPONSABILITÉ

La clause Responsabilité des conditions générales de vente est complétée comme suit en ce qui concerne l'utilisation du logiciel "Booster".

Le Client doit utiliser le logiciel de l'option "Booster" conformément aux présentes conditions d'utilisation ainsi qu'aux instructions d'utilisation données par la société SlipStream Data Inc.

France Télécom ne saurait être responsable de l'utilisation faite par le client dudit logiciel.

Le logiciel "Booster" étant développé et édité par la société SlipStream Data Inc., le Client bénéficie de la garantie accordée par cette société. France Télécom ne saurait être responsable en cas de mauvais fonctionnement du logiciel et pour lequel la société Slipstream Data inc. s'engage directement auprès du client en tant qu'éditeur dudit logiciel.

ARTICLE 6. GARANTIE

Les performances d'accélération du logiciel "Booster" sont dépendantes des sites visités et des contenus téléchargés ; dès lors, France Télécom ne saurait garantir les performances d'accélération de la vitesse de navigation et de téléchargement sur les sites Internet.

CONDITIONS PARTICULIÈRES FORFAIT BAS DÉBIT ILLIMITÉ

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser les conditions particulières de fourniture et d'utilisation des Forfaits Bas Débit Illimité. Elles font partie intégrante des Conditions Générales d'Abonnement des Forfaits Bas Débit Internet Orange.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DE L'OFFRE

L'offre Forfait Bas Débit Illimité permet un nombre de connexions illimité par mois et permet, à chaque connexion, une session ininterrompue de 9 heures de connexion minimum (sauf incident technique ou maintenance), pour un budget mensuel forfaitaire et toujours identique. Une déconnexion automatique peut intervenir au bout de 20 minutes en cas d'inactivité sur le réseau.

L'offre Forfait Bas Débit Illimité est incompatible avec les options noctambule et report de minutes. L'offre Forfait Bas Débit Illimité est compatible avec la seule version 2 du logiciel contrôle parental mis à disposition dans le cadre des options payantes « contrôle parental » et « Internet Protection ».

ARTICLE 3. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

La période initiale d'abonnement au Forfait Bas Débit Illimité est d'un mois.

Cette période prend effet à la date indiquée dans le formulaire d'abonnement, ou, au plus tôt, à la date de création par le serveur des Identifiants si celle-ci y figure et sous réserve de la réception par France Télécom de l'ensemble des documents constitutifs du dossier du Client cités dans le formulaire d'abonnement.

CONDITIONS PARTICULIÈRES FORFAIT BAS DÉBIT ILLIMITÉ FIDÉLITÉ

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser les conditions particulières de fourniture et d'utilisation des Forfaits Bas Débit Illimité Fidélité. Elles font partie intégrante des Conditions Générales d'Abonnement des Forfaits Bas Débit Internet Orange.

ARTICLE 2. DESCRIPTION DE L'OFFRE

L'offre Forfait Bas Débit Illimité Fidélité permet un nombre de connexions illimité par mois et permet, à chaque connexion, une session ininterrompue de 9 heures de connexion minimum (sauf incident technique ou maintenance), pour un budget mensuel forfaitaire et toujours identique. Une déconnexion automatique peut intervenir au bout de 20 minutes en cas d'inactivité sur le réseau.

L'offre Forfait Bas Débit Illimité Fidélité est incompatible avec les options noctambule et report de minutes. L'offre Forfait Bas Débit Illimité Fidélité est compatible avec la seule version 2 du logiciel contrôle parental mis à disposition dans le cadre des options payantes « contrôle parental » et « Orange Sécurité ».

ARTICLE 3. DÉTAIL DE L'OFFRE

Elle se compose d'un Forfait Bas Débit Illimité et des services suivants, en contrepartie de l'engagement sur 12 mois du Client :

- la Garantie Tarifaire, qui permet au Client de bénéficier automatiquement de toute baisse du tarif de son forfait et, en cas de hausse, de lui assurer le maintien du tarif de celui-ci, et ce, pendant toute la durée de son engagement ;
- l'option "Booster" incluse qui permet au Client de bénéficier d'un affichage des pages Internet consultées de 2 à 5 fois plus vite que sa connexion classique en fonction de la composition des sites consultés.

Pour activer "Booster", le Client est invité à se rendre sur orange.fr à la rubrique « Mon compte » et de suivre la procédure indiquée afin de télécharger ce logiciel. Ce logiciel est compatible avec les micro-ordinateurs de type PC et Mac. Le logiciel "Booster" est soumis à des conditions d'utilisation prévues à l'article « Conditions d'utilisation du Logiciel Booster ».

ARTICLE 4. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

La période initiale d'abonnement au Forfait Bas Débit Illimité Fidélité est de 12 mois.

Cette période prend effet à la date indiquée dans le formulaire d'abonnement, ou, au plus tôt, à la date de création par le serveur des Identifiants si celle-ci y figure et sous réserve de la réception par France Télécom de l'ensemble des documents constitutifs du dossier du Client cités dans le formulaire d'abonnement.

ARTICLE 5. CONDITIONS D'UTILISATION DU LOGICIEL "BOOSTER"

Le Logiciel "Booster" est inclus dans l'offre Forfait Bas Débit Illimité Fidélité. Toutefois, le Client doit le télécharger préalablement à toute connexion à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/797.php>.

Pour pouvoir bénéficier de cette technologie, le Client doit posséder un micro-ordinateur compatible PC Win95 et ultérieurs ainsi que Mac OS-X.

Pour faciliter la navigation sur les sites Internet, le Client doit télécharger un logiciel (0,8 Mo en version PC) sur le site orange.fr dans la rubrique Assistance et l'installer sur son micro-ordinateur, PC ou Mac.

Le téléchargement du logiciel édité par la société SlipStream Data Inc. entraîne l'acceptation pure et simple du contrat de licence utilisateur final fourni avant le téléchargement par cette société.

Le logiciel téléchargé est automatiquement compatible avec les navigateurs Internet de type Internet Explorer versions 4.0 ou 5.0 ou 5.5 ou 6.0 ainsi que Netscape version 4.7 ou 6.0 ou 7.0. Pour les autres navigateurs Web notamment Opera ou Mozilla, une configuration manuelle sera nécessaire.

Le Logiciel "Booster" permet de faciliter la navigation du Client sur les sites Internet en accélérant l'affichage de l'ensemble des textes d'un site Internet, la plupart des photos et graphiques (images au format GIF, JPEG), la plupart des bannières et formats de publicité (images animées GIF, contenus Macromédia), les Webmails et pièces jointes associées et enfin les fichiers téléchargés à partir d'un navigateur Internet. L'accélération apportée par le Logiciel "Booster" repose notamment sur des techniques de compression des données téléchargées, de mise à disposition de caches serveurs et d'optimisation du protocole de connexion.

Il est proposé au Client de configurer son outil logiciel pour déterminer le compromis souhaité entre la qualité d'affichage des images et photos, et le degré de dégradation de celles-ci.

En revanche, le Logiciel "Booster" ne se substitue pas à une connexion ADSL haut débit : elle n'accélère pas la vitesse de connexion effective de la ligne d'accès à Internet utilisée par le client. Par ailleurs et sans limitation de contenus, certains usages Internet ne pourront pas être accélérés par le Logiciel "Booster", notamment les pages Internet sécurisées (par exemple le paiement en ligne), les téléchargements de fichiers hors Internet, le streaming média, l'audio et la vidéo.

ARTICLE 6. RESPONSABILITÉ

La clause Responsabilité des conditions générales de vente est complétée comme suit en ce qui concerne l'utilisation du logiciel "Booster".

Le Client doit utiliser le logiciel de l'option "Booster" conformément aux présentes conditions d'utilisation ainsi qu'aux instructions d'utilisation données par la société SlipStream Data Inc.

France Télécom ne saurait être responsable de l'utilisation faite par le client dudit logiciel.

Le logiciel "Booster" étant développé et édité par la société SlipStream Data Inc., le Client bénéficie de la garantie accordée par cette société. France Télécom ne saurait être responsable en cas de mauvais fonctionnement du logiciel et pour lequel la société Slipstream Data inc. s'engage directement auprès du client en tant qu'éditeur dudit logiciel.

ARTICLE 7. GARANTIE

Les performances d'accélération du logiciel "Booster" sont dépendantes des sites visités et des contenus téléchargés. Dès lors, France Télécom ne saurait garantir les performances d'accélération de la vitesse de navigation et de téléchargement sur les sites Internet.

ANNEXE 1 - Netiquette

INTRODUCTION À LA NETIQUETTE

La Netiquette est la charte de bonne conduite des acteurs de l'Internet, qu'ils soient utilisateurs professionnels ou particuliers. Le non-respect de ce code par l'utilisateur peut entraîner la suspension ou la coupure de son compte.

Il existe plusieurs textes différents de la Netiquette, mais la version ci-dessous est celle qui est la plus couramment utilisée, et c'est celle que recommande l'AFA.

RÈGLES DE LA NETIQUETTE

Network Working Group
Request For Comments : 1855
FYI : 28
Category : Informational
S. Hambridge
Intel Corp.
October 1995

Traduit de l'anglais en juin 1996 à **Jussieu** par :

Gilles Missonnier, Françoise Picard, Laifa Ahmadi, Serge Belleudy.

STATUT DE CE MÉMO

Ce mémo contient des informations destinées à la communauté Internet. Ce mémo ne spécifie aucun standard Internet d'aucune sorte. La distribution de ce mémo n'est pas limitée.

Ce document fournit un certain nombre de directives pour l'Étiquette des Réseaux (Netiquette) que les organisations peuvent respecter et adapter à leur propre usage. Il fonctionne aussi comme nombre restreint de directives pour les utilisateurs individuels ou les administrateurs. Ce mémo est le fruit du Groupe de Travail Utilisation Responsable du Réseau ('RUN', Responsible Use of the Network) de l'IETF.

TABLE DES MATIÈRES

1.0 Introduction

2.0 Communication de un à un

2.1 Directives des utilisateurs

2.1.1 Pour le courrier

2.1.2 Pour le Talk

2.2 Directives administratives

3.0 Communication de un à plusieurs

3.1 Directives de l'utilisateur

3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques

3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier

3.1.3 Directives pour NetNews

3.2 Directives administratives

3.2.1 Généralités

3.2.2 Mailing lists

3.2.3 NetNews

3.3 Directives pour le modérateur

3.3.1 Directives générales

4.0 Services d'information

4.1 Directives des utilisateurs

4.1.1 Directives générales

4.1.2 Directives concernant les services interactifs « temps réel » (MUDs MOOs IRC)

4.2 Directives administratives

4.2.1 Directives générales

5.0 Bibliographie

6.0 À propos de la Sécurité

7.0 Adresse de l'auteur

1.0 INTRODUCTION

Par le passé, la population des utilisateurs d'Internet avait « grandi avec », possédait une culture technique, et connaissait la nature des liaisons et des protocoles. Aujourd'hui, la communauté des utilisateurs comprend des gens pour qui cet environnement est nouveau. Ces « novices » ne se sont pas familiarisés avec la culture et n'ont pas besoin de connaître les liaisons et les protocoles. Afin d'amener rapidement ces nouveaux utilisateurs à la culture Internet, ce Guide offre un manuel de base que les organisations et les utilisateurs peuvent prendre et adapter à leur propre usage. Les utilisateurs doivent prendre conscience que quel que soit leur fournisseur d'accès, que ce soit un Fournisseur d'Accès Internet à travers un compte privé, ou une Université à travers un compte étudiant, ou le compte d'une compagnie, ce fournisseur a des règlements concernant la propriété du courrier électronique et des fichiers, ce qu'il est possible d'envoyer ou de poster, et comment vous présenter. Ne manquez pas de prendre connaissance de ces règlements auprès des autorités locales.

Nous avons organisé ce document en trois parties : Communications de un à un, ce qui inclut le mail et le talk ; Communications de un à plusieurs, ce qui inclut les mailing listes et NetNews ; et les Services d'Informations, ce qui inclut le ftp, WWW, Wais, Gopher, les MUDs et les MOOs. Enfin, nous avons une Bibliographie, qui peut être utilisée comme référence.

2.0 COMMUNICATION DE UN À UN (courrier électronique, talk)

Nous définissons les communications de un à un comme une communication entre deux personnes face à face : un dialogue. En général, les règles habituelles de courtoisie devraient s'appliquer et c'est encore plus important sur Internet, car le langage corporel et le ton de la voix ne peuvent qu'être déduits. Pour plus d'information sur la Netiquette pour le courrier électronique et le talk, consulter les références [1, 23, 25, 27] dans la bibliographie.

2.1 Directives des utilisateurs

2.1.1 Pour le courrier

- À moins d'avoir votre propre connexion à Internet via un fournisseur d'accès, renseignez-vous sur la propriété du courrier auprès de votre employeur. Les lois sur la propriété du courrier électronique changent d'un endroit à un autre.
- À moins d'utiliser un encrypteur de courrier (matériel ou logiciel), vous devez réaliser que la confidentialité du courrier sur Internet n'est pas assurée. Ne mettez jamais dans un courrier ce que vous ne mettriez pas sur une carte postale.
- Respectez le copyright sur les informations que vous reproduisez. La plupart des pays ont des lois sur la propriété intellectuelle.
- Si vous transmettez ou réexpédiez un courrier que vous avez reçu, ne changez pas la formulation. Si vous divulguez dans un groupe une partie d'un courrier personnel, vous devriez d'abord en demander la permission à votre correspondant. Vous pouvez raccourcir le message ou n'en citer que les parties essentielles, mais attribuez toujours les citations à leurs auteurs.
- N'envoyez jamais de chaîne par le courrier électronique. Les chaînes sont interdites sur Internet. Vos droits d'accès au réseau seront suspendus. Si vous recevez une chaîne, parlez-en à votre administrateur système.
- Un pense-bête : soyez conservateur dans ce que vous écrivez et libéral dans ce que vous recevez. Vous ne devriez pas répondre « à chaud » (on appelle cela des « flambées ») si vous êtes provoqué. D'un autre côté, vous ne devriez pas vous étonner de recevoir des « flambées » et il vaut mieux ne pas y répondre.
- En général, il vaut mieux regarder le sujet de tous les messages avant de commencer à répondre. Parfois, une personne qui vous demande de l'aide (ou une clarification) vous enverra peu après un message disant « laissez tomber ». Aussi, vérifiez qu'un message auquel vous répondez vous a effectivement été adressé. Vous pourriez n'être que le destinataire secondaire d'un courrier.
- Facilitez la vie de vos correspondants. Beaucoup de logiciels de messagerie enlèvent des informations contenues dans l'en-tête et parmi elles votre adresse de réponse. Pour bien vous identifier auprès de vos correspondants, rajoutez à la fin de votre message une ou deux lignes de coordonnées. Vous pouvez saisir cette information une fois pour toutes et l'inclure systématiquement à la fin de vos courriers (certains logiciels ont cette possibilité). En langage Internet, ceci s'appelle une « .sig » ou un fichier de « signature ». Votre signature est votre carte de visite (et vous pouvez en créer plus d'une en fonction des circonstances).
- Soyez vigilant en écrivant les adresses. Certaines correspondent à des groupes mais ressemblent à des adresses individuelles. Sachez à qui vous écrivez.
- Regardez le champ d'adresses secondaires, les cc's, en répondant. Ne continuez pas à écrire à plusieurs personnes si la conversation s'est transformée en dialogue.
- En général, la plupart des utilisateurs d'Internet n'ont pas le temps de répondre à des questions d'ordre général concernant Internet et son fonctionnement. N'envoyez pas de courriers indésirables pour demander des informations à des personnes dont vous avez lu le nom dans des RFCs ou sur des listes de discussion.
- N'oubliez pas que les gens à qui vous écrivez peuvent être n'importe où sur le globe. Si vous envoyez un message nécessitant une réponse immédiate, la personne qui le reçoit pourrait bien être en train de dormir chez elle quand il arrive. Donnez-lui le temps de se réveiller, d'aller au travail et de se connecter avant de considérer que le courrier n'est pas arrivé ou qu'elle ne s'en préoccupe pas.
- Vérifiez toutes les adresses avant de vous lancer dans des digressions longues ou personnelles. Une autre bonne habitude est d'inclure le mot « long » dans le sujet du message, de cette façon le destinataire sait que lire et répondre au message lui prendra du temps. « Long » veut dire plus de 100 lignes.
- Sachez à qui demander de l'aide, souvent dans votre entourage. Cherchez autour de vous les personnes qui peuvent vous aider sur des problèmes matériels et logiciels. Sachez aussi à qui vous adresser si vous recevez quoi que ce soit d'inhabituel ou d'illégal. La plupart des sites attribuent l'adresse « postmaster » à un utilisateur expérimenté, donc vous pouvez écrire à cette adresse pour obtenir de l'aide concernant le courrier.

- N'oubliez pas que votre correspondant est un être humain dont la culture, la langue et la mentalité diffèrent de la vôtre. Souvenez-vous que les formats de date, les mesures et d'autres particularités locales ne voyagent pas forcément bien. Méfiez-vous surtout des sarcasmes.
- Écrivez normalement en minuscule. UTILISER LES MAJUSCULES REVIENT À CRIER.
- Utilisez des symboles pour mettre en valeur. Ceci *est* bien ce que je veux dire. Utilisez les tirets bas pour souligner. _Guerre et Paix_ est mon livre favori.
- Utilisez les smileys (N.D.T. : « sourillard ») pour reproduire le ton de la voix, mais avec parcimonie. :-) est un exemple de smiley (penchez la tête de côté). Ne pensez pas que l'inclusion d'un smiley suffit à contenter votre interlocuteur ou lui faire oublier une insulte.
- Attendez le lendemain pour répondre à un message passionné. Si vous avez un sentiment très fort concernant un sujet, indiquez-le via une inclusion FLAME ON/OFF. Par exemple :
- FLAME ON :
Cet argument ne mérite pas la place qu'il occupe sur les transmissions. C'est illogique et irréfléchi. Tout le monde est d'accord avec moi.
- FLAME OFF :
- N'incluez pas dans le courrier de caractères de contrôle ou des pièces jointes non ASCII, à moins qu'il s'agisse d'ajouts au format MIME, ou que votre logiciel de messagerie les transforme correctement. Si vous envoyez des messages contenant ce genre de codes, assurez-vous que votre correspondant pourra les lire.
- Soyez bref sans être sec. En répondant à un message, citez le message original pour rester compréhensible mais sans plus. Répondre à un message en citant tout l'original est particulièrement déplaisant : enlevez tout ce qui est inutile.
- Limitez la longueur des lignes à 65 caractères et finissez-les par un retour-charriot.
- Le sujet d'un message devrait refléter son contenu.
- Si vous mettez une signature, faites-la courte. La bonne longueur ne devrait pas dépasser 4 lignes. N'oubliez pas que de nombreuses personnes paient leurs communications au temps, et plus votre message est long, plus ils paient.
- De même que le courrier (aujourd'hui) n'est pas forcément confidentiel, le courrier (et les news) peuvent faire l'objet (aujourd'hui) de contrefaçons et de falsifications, à des degrés de détectabilité divers. Faites quelques vérifications de bon sens avant de considérer un message comme authentique.
- Si vous pensez que l'importance d'un message le justifie, répondez rapidement et brièvement à un courrier électronique de façon à ce que votre correspondant sache que vous l'avez reçu, même si vous répondez plus longuement dans un deuxième temps.
- Ce que vous attendez de votre correspondant dépend de votre relation avec lui et du contexte de la communication. Les habitudes prises dans un contexte particulier peuvent ne pas être valables en général dans le courrier au travers d'Internet. Méfiez-vous de l'argot et des raccourcis.
- Le coût de la transmission du courrier électronique est payé en moyenne aussi bien par l'expéditeur que par le destinataire (ou son organisation), contrairement à d'autres moyens de communication comme le courrier postal, le téléphone, la télévision ou la radio. Envoyer du courrier électronique à un correspondant peut aussi lui coûter en terme de bande passante, espace disque ou ressources machine. C'est la raison essentielle pour laquelle la publicité non désirée est malvenue (et interdite dans de nombreux contextes).
- Maîtrisez la taille des messages que vous envoyez. L'inclusion de larges fichiers tels que les fichiers postscript ou les programmes peut alourdir le message, à tel point qu'il ne peut plus être transmis ou consomme des ressources excessives. Une bonne règle est de ne pas envoyer de messages plus gros que 50 Kilo-octets. Utilisez de préférence le transfert de fichiers, ou alors coupez votre fichier en petits morceaux et expédiez-les séparément.
- N'envoyez pas trop d'informations dont les gens n'ont pas besoin.
- Si votre serveur de messagerie vous permet de faire suivre le courrier, évitez les redoutables boucles. Soyez certain de ne pas avoir fait de renvoi sur de nombreuses machines, afin d'éviter qu'un message qui vous est destiné rebondisse sans cesse d'une machine à une autre.

2.1.2 Pour le Talk

Talk est un jeu de protocoles qui permet à deux personnes d'entretenir une conversation en directe via l'ordinateur.

- Utilisez normalement les minuscules et la ponctuation, comme si vous tapiez une lettre ou un courrier électronique.
- Ne tapez pas au kilomètre en laissant le terminal passer à la ligne tout seul ; utilisez un Retour Chariot (CR) à la fin de chaque ligne. De même, ne considérez pas la taille de votre écran comme une taille universelle. La règle de base est de ne pas taper plus de 70 caractères, et pas plus de 12 lignes (car votre écran est divisé en deux).
- Laissez de la marge ; n'écrivez pas directement depuis le bord de l'écran.
- Tapez deux CRs pour signaler la fin de votre texte et permettre à votre interlocuteur de commencer à taper (ligne blanche).
- Dites toujours au revoir, ou une autre formule de fin, et attendez la réponse de votre interlocuteur avant d'interrompre la session. Ceci est particulièrement important dans les communications à longue distance. N'oubliez pas que votre communication dépend à la fois de la bande passante (la largeur du tuyau) et d'un temps de latence (la vitesse de la lumière).
- N'oubliez pas que le talk équivaut à une interruption de votre interlocuteur. Ne l'utilisez que dans les règles. Et ne parlez jamais à un étranger.
- Il y a beaucoup de raison à l'absence de réponse. Ne croyez pas systématiquement que tout fonctionne correctement. Toutes les versions de talk ne sont pas compatibles.
- Talk sonne plusieurs fois si on le laisse faire. Laissez-le sonner une ou deux fois, puis interrompez-le.
- Si une personne ne répond pas, essayez un autre tty. Utilisez finger pour déterminer lesquels sont actifs. Si la personne ne répond toujours pas, arrêtez d'émettre.

- Talk trahit votre dextérité au clavier. Si vous tapez lentement et faites des erreurs, ce n'est souvent pas la peine de corriger car votre interlocuteur peut comprendre ce que vous voulez dire.
- Faites attention si vous avez lancé plus d'un talk !

2.2 Directives administratives

- Soyez certain d'avoir laissé des instructions écrites pour toutes les situations et plus particulièrement les transmissions illégales, incorrectes ou trafiquées.
- Traitez les demandes en temps et en heure généralement le lendemain.
- Répondez rapidement aux personnes qui reçoivent des messages incorrects ou illégaux. Les demandes concernant les chaînes doivent être traitées immédiatement.
- Faites part des contraintes de fonctionnement du système, comme une limitation d'espace disque, à vos utilisateurs. Ils doivent comprendre les implications d'un transfert de fichiers par courrier électronique, comme : la saturation des disques, l'augmentation de la facture téléphonique, le ralentissement du courrier etc.
- Assurez-vous que "postmaster" et "root" renvoient à une autre adresse, et que quelqu'un lit le courrier arrivant à cette adresse.
- Gardez la tête froide en cas de plainte dirigée contre vos utilisateurs. N'oubliez pas qu'une adresse peut être falsifiée et contrefaite.

3.0 COMMUNICATIONS DE UN À PLUSIEURS (listes de diffusion, journaux électroniques)

En multicast, les règles du courrier électronique s'appliquent : après tout, communiquer avec plusieurs personnes en un seul message (ou envoi) est analogue à communiquer avec une seule personne à part qu'on risque d'offusquer beaucoup plus de monde. C'est pourquoi il est important de savoir autant que possible à qui vous vous adressez.

3.1 Directives de l'utilisateur

3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques

- Lire les listes et les journaux du mois ou des deux mois précédents avant de poster quoi que ce soit. Cela vous permettra d'appréhender la culture du groupe.
- Ne blâmez pas l'administrateur pour le comportement des utilisateurs.
- Pensez qu'un large public va lire votre message et qu'il peut comprendre votre actuel ou futur patron. Faites attention à ce que vous écrivez. Rappelez-vous aussi que les listes et les journaux sont fréquemment archivés et que vos mots seront enregistrés pour longtemps dans un endroit accessible à beaucoup de monde.
- Considérez que les gens parlent en leur nom propre et n'engagent pas leur organisation (sauf mention explicite).
- Rappelez-vous que le courrier et les journaux électroniques utilisent des ressources système. Tenez compte de leurs règles d'utilisation dans votre organisation.
- Les messages et articles doivent être brefs et pertinents. Ne sortez pas du sujet, ne parlez pas pour ne rien dire, n'envoyez pas de courrier, ne postez pas de message uniquement pour corriger des fautes de frappe ou d'orthographe. Plus que tout autre ce comportement vous étiquetterait « débutant immature ».
- Le champ "subject" doit suivre les règles du groupe.
- Envoyer des faux ou des messages factices n'est pas correct.
- La publicité est autorisée dans certaines listes et certains journaux et rejetée dans d'autres. C'est un exemple de la nécessité de connaître votre public avant d'émettre. Poster de la publicité indésirable est le meilleur moyen de recevoir en retour des courriers haineux.
- Mettez un résumé du message original en tête de vos réponses ou joignez ce qu'il faut du texte initial pour donner le contexte. Cela garantira que le lecteur comprendra votre réponse. Vu la diffusion des messages d'une machine aux autres, il est possible de lire la réponse avant la question. Donner le contexte aide donc, mais ne pas rediffuser tout le message initial.
- Encore une fois, n'oubliez pas votre signature. Ainsi, on pourra vous joindre, même si les logiciels de lecture de courrier ou de journaux ont effacé dans l'en-tête votre unique référence.
- Faites attention dans vos réponses. Souvent "reply" renvoie à l'adresse de diffusion initiale qui est une liste ou un groupe. Vous pouvez ainsi envoyer une réponse personnelle à beaucoup de gens, créant des embarras. Mieux vaut taper l'adresse qu'utiliser sans contrôle la fonction "reply".
- Les accusés de réception, notifications de non-délivrance et programmes pour les vacances ne sont ni totalement standardisés ni totalement fiables sur tous les systèmes connectés au courrier Internet. Envoyés à des listes, ces messages sont envahissants et certaines personnes considèrent que les accusés de réception sont des atteintes à leur vie privée. Ne les utilisez pas.
- Si vous vous apercevez qu'un message privé a été envoyé à une liste ou à un groupe, envoyez un message d'excuse à la personne et au groupe.
- Si vous avez un désaccord avec quelqu'un d'une liste ou d'un groupe, passez au courrier électronique pour vos échanges. Si le débat peut intéresser le groupe, vous pourrez le résumer plus tard pour lui.
- N'entrez pas dans les diatribes enflammées. N'en postez pas, n'y répondez pas.
- Évitez d'envoyer des messages ou d'expédier des articles qui ne sont que des réponses à réponses gratuites.
- Attention aux textes et diagrammes en police de caractères de taille fixe. Ils s'afficheront différemment selon les systèmes, voire selon les différentes interfaces de messagerie d'un même système.

- Il y a des journaux et des listes de diffusion discutant de sujets très variés, présentant une grande diversité de styles de vie, de religions, de cultures. Poster des articles ou envoyer des messages pour dire que le point de vue exprimé vous a offensé n'est pas acceptable. Les messages de harcèlement sexuel ou racial peuvent donner suite à des poursuites légales et il existe des logiciels pour filtrer les items que vous trouvez choquants.

3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier

Il y a plusieurs moyens de trouver de l'information concernant les listes de l'Internet et la façon de s'y abonner. Renseignez-vous sur la politique de votre organisation concernant l'abonnement à des listes et vos éventuelles contributions. En général, il vaut mieux utiliser les ressources locales avant de chercher de l'information sur l'Internet. Néanmoins, un certain nombre de fichiers news.answers, mis à jour périodiquement, indiquent les listes Internet et la façon de s'y abonner. C'est un moyen inestimable pour trouver des listes sur un sujet donné. Voir aussi les références [9, 13, 15] dans la bibliographie.

- Envoyez vos messages d'abonnement et de désabonnement à la bonne adresse. Bien que certains gestionnaires de listes soient assez fins pour filtrer ces messages, tous ne les débusquent pas. Il est de votre responsabilité d'apprendre comment marchent les listes et d'envoyer les bons courriers aux bons endroits. Bien que beaucoup de listes adhèrent à la convention de l'alias « -request » pour les messages subscribe et unsubscribe, toutes ne le font pas. Informez-vous sur les conventions des listes auxquelles vous vous abonnez.
- Conservez le message de bienvenue des listes auxquelles vous vous abonnez. Il indique en général comment se désabonner.
- En général, il est impossible de retrouver un message envoyé. Même votre administrateur système ne pourra pas faire revenir un message parti. Cela signifie que vous devez vraiment être sûr que vous voulez envoyer le message que vous avez écrit.
- La fonction "auto-reply" est utile pour la communication interne, mais ennuyeuse dans les listes de diffusion. Regardez l'adresse du champ "Reply-To" quand vous répondez à un message de liste : la plupart des "auto-reply" vont à tous les membres de la liste.
- N'envoyez pas de gros fichiers aux listes de diffusion, indiquez plutôt des URL ou des versions sur serveur ftp, quand elles existent. Si vous voulez envoyer de gros fichiers par morceaux, soyez sûr que cela correspond aux habitudes du groupe. Si vous ne les connaissez pas, renseignez-vous.
- Désabonnez-vous ou utilisez l'option "nomail" (si elle est disponible) quand vous ne pouvez pas lire votre courrier pendant une longue période.
- Quand vous envoyez un message à plusieurs listes, spécialement si elles sont proches, excusez-vous pour les envois multiples.
- Si vous posez une question, expédiez un résumé des réponses. Résumez vraiment, n'envoyez pas l'accumulation des messages que vous avez reçus.
- Certaines listes sont privées. N'envoyez rien à ces listes sans y avoir été invité. Ne citez pas de message de ces listes.
- Lors d'une controverse, restez centré sur le sujet plutôt que sur les personnes impliquées.

3.1.3 Directives pour NetNews

NetNews est un système globalement distribué qui permet aux gens de participer à des conversations sur des sujets d'intérêt spécifique. C'est un système hiérarchisé, les divisions les plus importantes étant :

- sci discussions relatives à la science
- comp discussions relatives à l'ordinateur, à l'informatique technique (par opposition à sci.info)
- news discussions autour de NetNews lui-même
- rec activités de récréation, cad ludiques ou récréatives
- soc questions sociales, cad questions de société
- talk discussions sans fin
- biz articles relatifs aux affaires
- alt hiérarchie d'alternance, cad groupes alternatifs

Alt est ainsi dénommé car créer un groupe alt ne suit pas le même processus de création d'un groupe dans les autres branches de la hiérarchie. Il existe aussi des hiérarchies régionales, des hiérarchies qui sont largement distribuées comme Bionet, et votre centre d'affaires peut aussi avoir ses propres groupes. Récemment, une hiérarchie "humanities" a été ajoutée, et plus le temps passe, plus il est vraisemblable que d'autres seront ajoutées. Pour une discussion plus détaillée sur les News, voir les références [2, 8, 22, 23] dans le paragraphe bibliographie.

- Dans le langage NetNews, "Poste" se réfère à l'envoi d'un nouvel article à un groupe ou à la réponse à un article d'une autre personne. « Envoi croisé » (N.D.T. : cross-posting) se réfère à l'envoi d'un message à plus d'un groupe. Si vous utilisez l'envoi-croisé à un groupe, ou si vous dirigez "Follow-up-To:" dans l'en-tête de votre article, avertissez les lecteurs ! Les lecteurs considèrent normalement que le message a été posté à un groupe spécifique et que ces "followups" vont à ce groupe. Les en-têtes modifient cet aspect.
- Lisez tout d'une discussion en progression (nous appelons cela thread) avant de poster des réponses. Évitez de poster les messages « Moi aussi » dont le contenu se limite à être d'accord avec des précédents messages. La réponse à une citation doit être plus longue que cette citation.
- Envoyez un courrier électronique quand la réponse à une question est destinée à une seule personne. Rappelez-vous que les News sont distribuées globalement et que le monde entier n'est pas intéressé par une réponse personnelle. Cependant, n'hésitez pas à poster quand quelque chose pourrait être d'un intérêt général pour les participants du Newsgroup.
- Vérifiez la section « Distribution » de l'en-tête, mais ne vous y fiez pas. À cause de la méthode complexe par laquelle les News sont distribuées, les en-têtes de distribution ne sont pas fiables. Mais si vous postez quelque chose d'un intérêt pour un nombre limité de lecteurs, utilisez une ligne de distribution qui aiderait à limiter la distribution de votre article à ces lecteurs. Par exemple, mettez la Distribution à « nj » si vous postez un article qui concerne uniquement les lecteurs de New Jersey.

- Si vous pensez qu'un article pourrait intéresser plus d'un Newsgroup, soyez sûr de faire un envoi croisé (cross-post) de cet article au lieu de le poster à chacun de ces groupes. C'est probablement le cas quand 5 à 6 groupes sont suffisamment intéressés.
- Pensez à consulter la documentation de référence (manuels d'ordinateurs, journaux, dossiers d'aide) avant de poster une question. Demandez à un Newsgroup quand les réponses sont disponibles ailleurs, génère des messages de type "RTFM" (Read The Fine Manual Lisez donc le Manuel, quoiqu'un sens vulgaire du mot commençant par « f » est généralement supposé).
- Bien qu'il existe des Newsgroups qui accueillent la publicité, il est considéré comme criminel d'annoncer des produits hors sujet. Envoyer une publicité à chacun et à chaque groupe peut mener à la perte de connectivité.
- Si vous découvrez une erreur dans votre article, annulez-le dès que possible.
- N'essayez pas de détruire tous les articles mais seulement le vôtre. Contactez votre administrateur si vous ne savez pas comment éliminer votre article ou si un autre article, comme une lettre en chaîne, a besoin d'être effacé.
- Si vous avez posté un article et vous n'avez pas d'écho immédiat, ne supposez pas que l'opération a échoué et ne le repostez pas.
- Certains groupes acceptent (et d'autres font bon accueil a) des envois qui, dans d'autres circonstances, seraient considérés d'un goût douteux. Il n'est pas sûr que tous les lecteurs du groupe apprécient le contenu autant que vous. Utilisez l'utilitaire Rotate (qui décale tous les caractères dans votre message de 13 positions dans l'alphabet) pour éviter d'offenser. Rot13 est l'utilitaire utilisé sous Unix.
- Dans les groupes où la discussion concerne les films ou les livres, il est essentiel de marquer les articles qui révèlent un contenu important comme [Révélations]. Mettez ce mot dans votre ligne de sujet. Vous devez ajouter des lignes blanches au début de votre article pour garder le contenu hors de vue ou vous pouvez utiliser Rotate.
- La falsification des articles de News est généralement censurée. Vous pouvez vous protéger des falsifications en utilisant des logiciels qui génèrent une détection de manipulation de type « empreinte digitale », comme PGP (aux USA).
- Poster via des serveurs anonymes est accepté dans quelques Newsgroups et n'est pas apprécié dans d'autres. Un contenu inapproprié posté sous l'identité de son auteur, le reste quand il est posté anonymement.
- Attendez-vous à un léger délai pour voir votre message quand vous postez à un groupe modéré. Le modérateur pourrait changer votre ligne de sujet pour se conformer à une discussion en cours particulière.
- Ne participez pas à de vives polémiques. Ne postez pas et ne répondez pas à des propos incendiaires.

3.2 Directives administratives

3.2.1 Généralités

- Clarifiez la politique de votre site vis-à-vis de son abonnement aux groupes NetNews et l'inscription sur les mailing lists.
- Clarifiez la politique de votre site sur comment poster aux groupes NetNews ou aux mailing lists, en incluant l'usage de déni de responsabilité dans la signature .sigs.
- Clarifiez et faites connaître publiquement la politique d'archivage (durée de conservation des articles).
- Vérifiez les accusations portées contre vos utilisateurs rapidement et avec un esprit ouvert.
- Assurez-vous du bon fonctionnement de votre système.
- Décidez de la durée d'archivage des logs (traces de connexion) du système et publiez la politique de traçage.

3.2.2 Mailing lists

- Maintenez les mailings lists à jour pour éviter le problème de rebond de mail.
- Aidez les propriétaires de listes quand les problèmes surgissent.
- Informez les propriétaires de listes des plages horaires de maintenance ou des arrêts planifiés.
- Assurez-vous d'avoir l'alias "-request" pour l'inscription aux listes et leur administration.
- Assurez-vous que toutes les passerelles de mail communiquent sans problème.

3.2.3 NetNews

- Publiez la nature des réponses que vous recevez. Si vous n'avez pas de réponses complètes, les gens pourraient avoir envie de savoir pourquoi.
- Attention à la multiplicité des logiciels lecteurs de News car leur mauvais fonctionnement pourrait être attribué au serveur de News.
- Traitez immédiatement les requêtes des utilisateurs demandant l'annulation de leurs propres articles ou des articles invalides, comme les lettres en chaîne.
- Faites des alias de "Usenet", "NetNews" et "News" et assurez-vous que quelqu'un lit le courrier.

3.3 Directives pour le modérateur

3.3.1 Directives générales

- Assurez-vous que les questions les plus fréquemment posées (FAQ) sont postées à un intervalle régulier. Incluez vos propres directives pour les articles/messages. Si vous n'êtes pas le responsable de la FAQ, assurez-vous que le travail est fait.
- Assurez-vous que vous avez un bon message de bienvenue, qui contient les modalités d'abonnement et de désabonnement.
- Les Newsgroups doivent poster leur charte/directives régulièrement.
- Maintenez les mailings lists et les Newsgroups à jour. Postez des messages à intervalles réguliers. Désignez un remplaçant quand vous êtes en vacances ou quand vous êtes absent.

4.0 SERVICES D'INFORMATION (Gopher, Wais, WWW, ftp, telnet)

Ce n'est que très récemment, dans la courte histoire d'Internet, que le "Net" a explosé avec l'arrivée de nouveaux services d'information : Gopher, Wais, World Wide Web (WWW), Multi-User Dimensions (MUDs), Multi-User Dimensions Object Oriented (MOOs) en sont quelques exemples (voir les références [14 à 28]).

Bien que les moyens de trouver des informations se multiplient, l'utilisateur doit néanmoins toujours être sur ses gardes.

4.1 Directives des utilisateurs

4.1.1 Directives générales

- Rappelez-vous que tous ces services appartiennent à quelqu'un ou à quelque organisme. Ceux qui paient les factures font valoir leur point de vue sur les règles d'utilisation : l'information peut-être gratuite, mais peut-être pas !
- Lorsque vous rencontrez un problème, commencez par vérifier qu'il n'est pas chez vous ; vérifiez les fichiers de configuration, les réglages des logiciels, les connexions réseau... FAITES-LE avant d'incriminer votre fournisseur d'accès au service.
- Bien qu'il existe des conventions de nommage pour les fichiers, ne faites pas une confiance aveugle [un fichier « .doc » n'est pas nécessairement un fichier "Word"].
- Il existe de même des conventions pour les services d'information, [ex : <http://www.xyz.com>]. Bien qu'il soit utile de les connaître, ne leur faites pas aveuglément confiance.
- Vous devez connaître les conventions utilisées pour vous fournir l'information pendant une session. Les sites FTP habituellement renseignent sur le contenu à l'aide des fichiers README placés en général au sommet de l'arborescence des fichiers disponibles ; mais ne considérez pas que ces fichiers README soient toujours à jour et/ou précis.
- De façon générale, NE CROYEZ pas que toute information soit à jour et/ou précise. Gardez à l'esprit que ces nouvelles technologies permettent à chacun d'être publié, mais que tous [loin s'en faut] n'ont pas conscience de la responsabilité que cela suppose...
- Sachez que, à moins d'avoir la certitude du contraire, toute information qui circule sur l'Internet circule « en clair », et sans protection contre les renifleurs ou faussaires.
- L'Internet couvrant la planète entière [ou presque], des différences culturelles peuvent apparaître dans l'utilisation des services « lointains », et parfois même heurter votre sensibilité : gardez l'esprit ouvert.
- Plutôt que de vous connecter à un serveur très utilisé, essayez d'obtenir le même service depuis un serveur « miroir » plus proche.
- Ne déposez pas sur un site FTP des fichiers à l'usage d'un tiers [cela s'appelle du "dumping"] c'est un comportement inadmissible.
- Lorsque vous avez un problème avec un site et que vous demandez de l'aide, soyez le plus précis possible dans la description de votre problème.
- Quand vous proposez votre propre service d'information, (telle une page personnelle WEB), vérifiez avec l'administrateur local les incidences sur le service local.
- Sur les sites populaires, évitez les heures de pointe de façon à étaler la charge du système.

4.1.2 Directives concernant les services interactifs « temps réel » (MUDs MOOs IRC)

- Comme dans d'autres milieux, il est recommandé d'écouter d'abord pour se familiariser avec les usages.
- Il n'est pas nécessaire de saluer tout le monde, en ligne ou autour de vous ; dites "hello" ou « bonjour » cela suffit en général.
- Utilisez des procédures automatiques pour saluer les personnes n'est pas un comportement apprécié.
- Prévenez les participants si vous avez l'intention d'envoyer un gros volume d'informations ou de fichiers. Si tous sont d'accord pour le recevoir, vous pouvez le faire ; sinon cela sera très mal apprécié, comme pour la messagerie.
- Ne croyez pas que les gens que vous ne connaissez pas ont envie de parler avec vous. S'il vous prend l'envie d'envoyer des messages privés à des gens que vous ne connaissez pas, alors soyez prêts à accepter de bonne grâce qu'ils aient autre chose à faire ou simplement qu'ils n'aient pas envie de bavarder avec vous.
- Respecter les règles du groupe ; renseignez-vous si il existe une charte pour le groupe, disponible peut-être sur un site ftp.
- N'importunez pas les autres avec des questions personnelles (âge, sexe, localisation) : attendez d'avoir un minimum de contacts, car beaucoup hésitent à donner ce genre d'information à ceux qui ne leur sont pas familiers.
- Si quelqu'un utilise un surnom ou pseudonyme, respectez son désir par courtoisie, ou bien demandez sa permission pour une utilisation « en ligne ».

4.2 Directives administratives

4.2.1 Directives générales

- Précisez clairement ce qui est copiable et ce qui ne l'est pas.
- Décrivez ce qui est disponible sur votre site, ainsi que l'organisme auquel vous appartenez. Que les règlements généraux soient clairs et en évidence.
- Maintenez les informations à jour, particulièrement les fichiers "README". Mettez les fichiers README au format ASCII text (7 bits).
- Indiquez (s'il y a lieu) une liste des miroirs de votre site comprenant les horaires de mise à jour, et mentionnant les "copyrights".
- Assurez-vous que la bande passante du réseau soit compatible avec le service que vous proposez.
- Utilisez les conventions d'extensions des noms de fichiers : .txt pour texte ASCII .HTML ou .htm pour HTML .ps pour Postscript .pdf pour Portable Document Format .sgml ou .sgm pour SGML .exe pour les exécutables non-Unix etc.
- Faites-en sorte que les fichiers transférables aient un nom unique au moins dans les 8 premiers caractères.

- Si vous fournissez de l'information, assurez-vous que votre site a quelque chose de particulier à offrir. Évitez d'offrir simplement des liens vers d'autres services d'Internet.
- Ne faites pas de liens vers d'autres sites avant d'obtenir l'accord de leur administrateur.
- Rappelez-vous que réaliser un service d'informations implique aussi la maintenance du service et de l'information, et pas seulement une bonne conception.
- Assurez-vous que ce que vous postez est approprié (pas d'images binaires dans un groupe de news « texte »...).
- Testez vos applications avec différents outils. Ne croyez pas que tout marchera parfaitement parce que vous l'avez testé avec un seul logiciel « client ». Pensez aussi à ceux qui ont des outils peu performants, et qui n'ont pas d'interface graphique.
- Ce que vous offrez doit être cohérent, dans le contenu ET dans la présentation.
- Soyez attentif à la pérennité de vos informations. Dater les données, et les changements que vous apportez.
- Tous les pays n'ont pas les mêmes permissions concernant ce qui peut être exporté. Vous devez connaître les implications des restrictions.
- Dites aux personnes qui vous fournissent des informations ce que vous allez en faire (par exemple feedback WWW). Il faut prévenir ceux dont vous avez l'intention de publier (ou de rendre accessibles) les commentaires.
- Faites bien connaître la réglementation des services d'information de vos utilisateurs.

5.0 BIBLIOGRAPHIE

Cette bibliographie a servi à rassembler la plupart de l'information décrite dans ce document, et donne aussi des références générales. D'autres articles ont été rassemblés par le "IETF-RUN Working Group's expérience".

1. Angell, D., and B. Heslop, "The Elements of E-mail Style", New York, Addison-Wesley, 1994.
2. "Answers to Frequently Asked Questions about Usenet"
Auteur initial : **Jerry Schwarz**
Maintenu par : **Mark Moraes**
Nom de l'archive : usenet-faq/part1
3. Cerf, V., "Guidelines for Conduct on and Use of Internet"
4. Dern, D., "The Internet Guide for New Users", New York, McGraw-Hill, 1994.
5. "Emily Postnews Answers Your Questions on Netiquette"
Auteur initial : **Brad Templeton**
Maintenu par : **Mark Moraes**
Nom de l'archive : emily-postnews/part1
6. Gaffin, A., "Everybody's Guide to the Internet", Cambridge, Mass., MIT Press, 1994.
7. "Guidelines for Responsible Use of the Internet" sur le serveur gopher de "US house of Representatives"
8. How to find the right place to post (FAQ) par **Aliza R. Panitz** Nom de l'archive : finding-groups/general
9. Hambridge, S., and J. Sedayao, "Horses and Barn Doors : Évolution of Corporate Guidelines for Internet Usage", LISA_VII, Usenix, November 1-5, 1993, pp. 9-16.
10. Heslop, B., and D. Angell, "The Instant Internet guide : Hands-on Global Networking", Reading, Mass., Addison-Wesley, 1994.
11. Horwitz, S., "Internet Etiquette Tips"
<ftp://ftp.temple.edu/.../netiquette.infohn>
12. Internet Activities Board, "Ethics and the Internet", RFC 1087, IAB, January 1989.
13. Kehoe, B., "Zen and the Art of the Internet : A Beginner's Guide" La "Netiquette" est décrite tout au long de ce livre. 3rd ed. Englewood Cliffs, NJ., Prentice-Hall, 1994.
14. Kochmer, J., "Internet Passport : NorthWestNet's Guide to our World Online", 4th ed. Bellevue, Wash., NorthWestNet, Northwest Academic Computing Consortium, 1993.
15. Krol, Ed, "The Whole Internet : User's Guide and Catalog", Sebastopol, CA, O'Reilly & Associates, 1992.
16. Lane, E. and C. Summerhill "Internet Primer for Information Professionals : a basic guide to Internet networking technology", Westport, CT, Meckler, 1993.
17. LaQuey, T., and J. Ryer, "The Internet Companion", Chapitre 3 "Communicating with People", pp 41-74. Reading, MA, Addison-Wesley, 1993.
18. Mandel, T., "Surfing the Wild Internet", SRI International Business Intelligence Program, Scan No. 2109. March, 1993.
19. Martin, J., "There's Gold in them thar Networks ! or Searching for Treasure in all the Wrong Places", FYI 10, RFC 1402, January 1993.
20. Pioch, N., "A Short IRC Primer", conversion de texte par Owe Rasmussen. Edition 1.1b, February 28, 1993.
21. Polly, J., "Surfing the Internet : an Introduction", Version 2.0.3. Revised May 15, 1993.
22. "A Primer on How to Work With the Usenet Community"
Auteur initial : **Chuq Von Rospach**
Maintenu par : **Mark Moraes**
Nom de l'archive : usenet-primer/part1
23. Rinaldi, A., "The Net : User Guidelines and Netiquette", September 3, 1992.

24. "Rules for posting to Usenet"
Auteur initial : **Gene Spafford**
Maintenu par : **Mark Moraes**
Nom de l'archive : posting-rules/part1
25. Shea, V., "Netiquette", San Francisco : Albion Books, 1994.
26. Strangelove, M., with A. Bosley, "How to Advertise on the Internet", ISSN 1201-0758.
27. Tenant, R., "Internet Basics", ERIC Clearinghouse of Information Resources, EDO-IR-92-7. September, 1992.
28. Wiggins, R., "The Internet for everyone : a guide for users and providers", New York, McGraw-Hill, 1995.

6.0 A PROPOS DE LA SÉCURITÉ

Les aspects concernant la sécurité ne sont pas discutés ici.

7.0 ADRESSE DE L'AUTEUR

Sally Hambridge
Intel Corporation
2880 Northwestern Parkway
SC3-15
Santa Clara, CA 95052
Email : sallyh@ludwig.sc.intel.com

© AFA 2005

ANNEXE 2 - Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie électronique

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de préciser les conditions d'utilisation de la messagerie électronique Internet Orange, fonctionnalité comprise dans chaque offre d'accès à Internet de France Télécom.

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les Parties conviennent d'entendre sous les termes suivants :

- *Client* : personne physique ou morale abonnée à une offre d'accès à Internet de France Télécom ;
- *France Télécom* : société qui met à disposition des Clients, plusieurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Identifiant* : tout code confidentiel et/ou mot de passe permettant aux Clients de s'identifier et d'utiliser leurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Messagerie électronique Internet Orange* : service permettant au Client d'accéder à ses boîtes aux lettres électroniques, de la paramétrer, d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques et d'administrer sa boîte et son courrier électronique directement depuis la page d'accueil du Site Orange ;
- *Service d'Accès à Internet* : service, basé soit sur la technologie bas débit RTC (Réseau Téléphonique Commuté) soit sur la technologie haut débit ADSL (« Asymmetric Digital Subscriber Line » - pour ligne d'abonné numérique asymétrique) soit sur la technologie Fibre Optique en fonction de l'offre choisie par le Client, et permettant au Client via l'établissement de la connexion de se raccorder au réseau Internet et de communiquer par un système de messagerie électronique ;
- *Spamming* : envoi, parfois massif et répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a parfois jamais eu de contact et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière c'est-à-dire sans l'autorisation préalable de son titulaire ;
- *Spam* : courrier électronique non sollicité envoyé dans le cadre d'un Spamming ;
- *Liste Rouge* : Fonction qui permet de traiter de manière spécifique les messages que le Client aura considérés comme indésirables en fonction de leur objet ou de leur expéditeur ;
- *Liste Verte* : Fonction qui permet au Client de traiter de manière spécifique un message comme sollicité en fonction de l'expéditeur et de ce quelle que soit l'analyse qui sera faite par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam ;
- *Dossier « indésirables »* : Dossier vers lequel sont transférés les courriers électroniques considérés comme du Spam par l'outil de gestion automatique de l'anti-spam et/ou pour lesquels le Client aura utilisé la fonction Liste rouge accessible depuis sa boîte aux lettres Internet Orange. Tous les Clients Internet Orange disposent de ce dossier.

ARTICLE 2. CRÉATION ET ACCÈS AUX BOÎTES AUX LETTRES ÉLECTRONIQUES

France Télécom met à disposition de chaque Client une ou plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre d'accès à Internet détenue par le Client. Pour créer une boîte aux lettres, le Client doit être identifié comme « utilisateur principal », ce dernier étant le seul à pouvoir créer une boîte aux lettres.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à une offre d'accès Internet constitue l'adresse électronique principale et désigne le compte utilisateur principal du Client.

Chaque boîte à lettres est identifiée par : une adresse de messagerie : xxxxxxxx@orange.fr, un identifiant de messagerie et un mot de passe de messagerie. Ces éléments d'identification permettent l'accès à la boîte à lettres.

France Télécom communique la ou les adresses électroniques créées au cours de l'utilisation du Service d'Accès à Internet ainsi que les mots de passe correspondants au Client.

Le Client peut personnaliser ses éléments d'identification. À cette fin, il est invité à consulter la rubrique « mon compte » accessible depuis le Site Orange.

Si le Client ne respecte pas les instructions ci-dessus, France Télécom ne peut garantir d'une part la validation de l'adresse et d'autre part qu'elle permette d'accéder à la messagerie.

L'adresse de messagerie qui a été attribuée au Client par France Télécom et le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaires) constituent un compte utilisateur.

Les Clients s'engagent à faire connaître les présentes conditions aux bénéficiaires de boîtes aux lettres secondaires, lesquelles leur sont applicables.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique mon compte du Site Orange.

Il est rappelé que l'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service de Messagerie électronique sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à conserver secret ses identifiants et mot de passe, et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Tout usage des identifiants et/ou mots de passe est fait sous son entière responsabilité.

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants et/ou codes confidentiels, le Client devra informer immédiatement France Télécom conformément aux conditions générales de son Service d'Accès à Internet.

ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

France Télécom ne garantit l'acheminement des messages que s'ils transitent sur ses serveurs. France Télécom n'autorise l'envoi de mail uniquement à partir des serveurs de messagerie France Télécom, sauf dans le cas où le client utiliserait une adresse IP fixe.

Dans l'hypothèse où le Client se connecte à sa messagerie électronique et envoie des messages via une autre connexion que celle de son Service d'Accès Internet, assurée par un tiers, les messages transitent par ces serveurs tiers, France Télécom ne peut donc pas être garante de l'acheminement des messages dans ce cas France Télécom ne peut être tenue pour responsable des terminaux avec lesquels se connecte le Client aux serveurs de France Télécom puisque lui seul en a la maîtrise. France Télécom invite le Client à prendre toutes les mesures nécessaires afin de les sécuriser.

Le Client s'engage à ne pas falsifier l'entête des messages indiquant l'adresse de messagerie électronique à partir de laquelle les messages seront envoyés.

Conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet Orange ou du Pilote Très Haut Débit détenue par le Client, ce dernier est soumis au respect des règles de conduite prévues dans la Netiquette.

Le Client s'engage notamment à :

- ne pas pratiquer l'envoi de messages non sollicités à un ou plusieurs destinataires (« spamming »). Il est rappelé au Client que la violation de cette stipulation peut entraîner la suspension puis la résiliation de son service ;
- ne pas télécharger, transmettre par courrier électronique ou par tout autre moyen des courriers électroniques et/ou fichiers contenant des virus ou plus généralement tout programme visant notamment à interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou réseau de télécommunication.

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

Le non-respect de l'une de ses stipulations entraîne la suspension puis la résiliation du Service d'Accès Internet du Client conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet au Client, et entraîne automatiquement et de plein droit la fermeture du service.

Les courriers électroniques sont conservés sur le serveur de France Télécom jusqu'à une limite de deux (2) gigaoctets par boîte aux lettres, au-delà les nouveaux courriers électroniques seront automatiquement refusés et ne pourront donc être déposés dans la boîte aux lettres du Client.

Dans le cadre de l'utilisation de la messagerie Orange, il est offert au Client d'utiliser sa boîte aux lettres Orange comme unique messagerie pour gérer l'ensemble des adresses de messagerie, qu'elles soient Orange ou non :

- en créant une nouvelle adresse Orange,
- en ajoutant une nouvelle adresse personnelle existante, Orange ou non. Cette fonctionnalité permet les actions suivantes :
 - 1/ la réception des mails envoyés à l'adresse personnelle ajoutée, dans un dossier dédié, depuis la messagerie Orange ;
 - 2/ l'envoi de mails de la part de l'adresse personnelle ajoutée. La propriété du Client sur ses adresses tierces personnelles aura été au préalable vérifiée par un mail retour de vérification lors de l'ajout de l'adresse tierce personnelle.

Le courrier électronique est soumis au secret des correspondances privées. Toutefois, France Télécom peut, dans le respect des textes sur l'interception des correspondances, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités.

France Télécom offre aux Clients, dans le cadre de l'utilisation des boîtes aux lettres, le service « ma liste rouge ». Ce service consiste à filtrer certains messages et à les stocker dans un espace spécifique du serveur de France Télécom accessible par le Client à l'aide de son webmail. La capacité de cet espace spécifique est limitée à la capacité de la boîte aux lettres sur laquelle ce service est activé.

Pour activer ce service, le Client doit effectuer un paramétrage sur la base de critères de sélection de son choix lui permettant de réaliser ce filtrage à partir, soit d'un ou plusieurs destinataires, soit de mots clés présents dans le champ « Objet » du message.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique mon compte du Site Orange.

La fonctionnalité anti-spam est intégrée à toutes les boîtes aux lettres du service de Messagerie électronique. L'anti-spam n'est pas désactivable. L'anti-spam est un service développé par un tiers prestataire qui filtre et limite les messages pouvant être identifiés comme non sollicités, par le biais d'un outil de traitement automatique, et éventuellement par l'utilisateur lui-même.

Ces messages pourront être classés dans le dossier « indésirables » de la boîte aux lettres électronique Orange concernée.

Les courriers indésirables conservés dans le dossier « indésirables » seront conservés pendant sept (7) jours à compter de leur réception dans la limite de la capacité de stockage autorisée pour chaque boîte aux lettres. À l'issue de ce délai, ces derniers seront automatiquement détruits.

Afin de garantir le fonctionnement de l'anti-spam, le Client accepte que l'ensemble des messages qu'il reçoit sur ses boîtes aux lettres électroniques Internet Orange soient analysés par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam.

France Télécom peut être amené à procéder à des modifications de caractéristiques de la messagerie électronique, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.

En cas de souscription à l'option « mes services unifiés ».

L'option « mes services unifiés » est un service proposé par France Télécom et Orange France et réservée aux personnes simultanément titulaires sur le Site d'un Compte utilisateur Internet Orange et d'un Compte utilisateur mobile Orange.

Ce service permet :

- de s'authentifier une seule fois auprès des deux opérateurs et d'accéder à l'ensemble des services proposés par France Télécom et Orange France sur le www.orange.fr sans avoir à ressaisir le couple identifiant/mot de passe,
- d'utiliser indifféremment comme identifiant son numéro de mobile Orange (MSISDN) OU son adresse mail @orange.fr,

- d'utiliser un seul mot de passe, celui du compte Orange Internet,
- de simplifier l'accès à certains services multimédia rendus accessibles depuis son téléphone mobile comme depuis son ordinateur (via le portail orange.fr).

Dans le cadre du Service Messagerie électronique, la souscription au service « mes services unifiés » a pour conséquence :

- Les boîtes mail Orange mobile et Internet sont fusionnées en une seule de manière automatique (toutes les adresses associées aux deux boîtes aux lettres sont conservées),
- Tous vos mails Orange sont consultables sur le téléphone mobile par accès wap - Pour les paramètres divergents entre les boîtes mobile et Internet la préférence est donnée aux paramétrages de la boîte mail Internet (ex : mot de passe POP),
- L'Utilisateur bénéficie gratuitement de 50 alertes SMS (au-delà les SMS sont facturés à l'acte), pour être averti de la réception d'un mail en recevant un SMS sur votre mobile.

L'option « mes services unifiés » est résiliable à tout moment par l'utilisateur.

Si l'Utilisateur ou, s'il s'agit d'un utilisateur secondaire, le titulaire de l'abonnement Internet dont il dépend, résilie l'option « mes services unifiés » **moins de 30 jours** après son activation : les données de chaque compte utilisateur sont restaurées telles qu'elles étaient à l'origine, avant la souscription au service « mes services unifiés » : sur le compte Internet d'une part, et sur le compte mobile d'autre part. Les données téléchargées entre-temps ne sont pas sauvegardées.

En cas de résiliation au-delà de 30 jours après la souscription : seul le compte utilisateur Internet est sauvegardé et contient l'ensemble des données du compte unifié.

Les détails de l'option « mes services unifiés » sont consultables sur le site www.orange.fr.