

# Conditions Générales d'Abonnement **Formule et Formule Plus**

Les stipulations des présentes Conditions Générales d'Abonnement, auxquelles appartiennent les stipulations des Conditions Générales d'Utilisation de la solution Ticket vidéo, s'appliquent aux offres « Formule » et Formule Plus. Pour bénéficier des offres, objets des présentes, le Client doit se situer sur une zone géographique dans laquelle l'offre est disponible. Ces zones évoluent au fur et à mesure du temps et donc ne peuvent être retranscrites au présent contrat. Préalablement à la souscription, le Client peut se renseigner sur l'éligibilité de sa ligne au service auprès de France Télécom notamment en se connectant sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) rubrique Internet ou en points de vente.

Les Formulaire d'abonnement/Conditions particulières, la Netiquette, les Conditions Générales d'Utilisation de la solution Ticket vidéo et de la Messagerie Internet Orange, les Conditions Spécifiques des offres et les fiches tarifaires remises au client et relatant les tarifs de l'offre souscrite par le Client 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 d'Abonnement, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- **ADSL** : Asymmetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique) technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- **Re-ADSL (dite 512k étendu)** : Réseau étendu - Asymmetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique). Technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- **Avantage - 26 ans** : réduction de 10 % sur l'abonnement haut débit, accordé pour une durée de 12 mois et renouvelable sur demande, jusqu'aux 25 ans révolus du Client.
- **Client** : personne physique, domiciliée en France métropolitaine dans les Zones de couverture à l'adresse d'installation fournie par le Client souscrivant à une des offres « Formule » et « Formule Plus » pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.  
L'inscription se fait par un enregistrement en ligne ou par la signature des Conditions particulières/Formulaire d'abonnement par le Client.
- **Compte Ticket Vidéo** : instrument de paiement électronique accepté comme moyen de paiement par les Marchands Partenaires.  
Cet instrument de paiement est un compte prépayé de type porte-monnaie électronique. Pour être utilisé en paiement, un Compte Ticket Vidéo doit être chargé en unités de monnaie électronique.
- **Contrat** : désigne les présentes Conditions générales d'abonnement, les Conditions spécifiques propres au Service, et le formulaire de souscription du Service, ainsi que tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. Le Client reconnaît avoir reçu ces documents lors de sa souscription.
- **Offre « Formule » et « Formule Plus »** : Offres composées d'un service d'accès à internet, du Téléphone par internet, de la TV numérique sous réserve d'éligibilité et d'activation par le Client et d'une solution de Ticket Vidéo d'une valeur de huit (8) euros, ainsi que pour Formule Plus d'un forfait mensuel d'une (1) heure de communications depuis la France Métropolitaine vers les numéros mobiles de France Métropolitaine et des appels en illimité vers les fixes de 74 destinations. Le débit technique est établi selon les conditions d'éligibilité de la ligne téléphonique au moment de la souscription du Client. Ce débit peut être 512k étendu, 1 mégamax, 8 mégamax, ou 20 mégamax selon l'offre détenue.
- **Offres** : Terme désignant les offres « Formule » et « Formule Plus ».
- **Décodeur** : récepteur-décodeur vidéo.
- **Enregistrement en ligne** : demande d'inscription à une des Offres au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible par le réseau téléphonique. Cette méthode d'inscription n'est pas accessible pour les Clients déjà titulaires d'une offre de la gamme Internet Haut Débit, TV, Téléphone par internet. Cette méthode d'inscription 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 tel que la Livebox ou différents modems, le Décodeur, la carte d'accès TV.



- *France Télécom* : société qui fournit le Service.
- *Identifiant* : terme qui désigne d'une manière générale tout code personnel et confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent notamment 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, le code parental pour la TV numérique.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *IP* : (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.
- *Formulaire d'abonnement/Conditions particulières* : document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion par une autre méthode que l'enregistrement en ligne à une des Offres.
- *Livebox* : passerelle multiservices permettant d'accéder au Service de France Télécom.
- *Paiement à l'acte Internet Orange* : nom du service mis à disposition par France Télécom au Client permettant de payer au coup par coup des produits et/ou services Internet Orange, facturés sur la facture Internet Orange en dehors de l'abonnement mensuel.
- *Parabole* : Antenne satellite permettant la réception de la TV diffusée via une voie satellitaire.
- *Service* : l'ensemble des services multimédia fournis par France Télécom dans les offres « Formule » et « Formule Plus » à savoir le Service d'accès à Internet, la TV numérique, le Service de Téléphone par internet et une solution de Ticket Vidéo.
- *Service d'accès à Internet* : service, basé sur les technologies ADSL, fourni par France Télécom et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS (Domain Naming System : système de nom de domaine), de se raccorder au réseau Internet au débit technique IP auquel sa ligne téléphonique est éligible au moment de la souscription par le Client lors de la souscription, 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.
- *TV numérique* : service inclus dans chacune des Offres « Formule » et « Formule Plus ». Le Client bénéficie, sous réserve d'éligibilité et de détention de la Livebox compatible, de deux services de télévision dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, l'un accessible sur son poste de télévision et l'autre accessible via le portail orange.fr. Le service de télévision disponible sur le poste de télévision, activable sur demande, nécessite un Décodeur et une carte d'accès TV et, le cas échéant, d'une Parabole si le Client n'est pas éligible à la TV numérique par l'ADSL au moment de l'activation du service, et permet d'accéder à des bouquets de chaînes et à des contenus Vidéo à la demande (VoD).
- *HD* : La Haute Définition est une qualité d'image améliorée avec une résolution supérieure aux standards actuels, un son de haute qualité multi canal 5.1 Dolby Digital et un format d'image 16/9°.
- *Service « le téléphone par internet »* : Service inclus dans les Offres « Formule » et « Formule Plus » permettant au Client détenteur d'un téléphone compatible connecté à une Livebox compatible :
  - de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
  - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, via l'ensemble des opérateurs avec lesquels France Télécom a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un téléphone compatible connecté à une Livebox compatible ;
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone complémentaire à celui de son abonnement au service téléphonique (de type 09).
- *Site Orange* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : [www.orange.fr](http://www.orange.fr) (onglet Internet).
- *Solution de Ticket Vidéo* : Cette solution (ci-après désignée "Solution de paiement") est constituée des Tickets Vidéo, des Comptes Ticket Vidéo, et de l'ensemble des services mis par w-HA à la disposition des Utilisateurs aux fins des opérations de création d'un Compte Ticket Vidéo, de rechargement d'un Compte Ticket Vidéo et de paiement d'un achat chez un Marchand Partenaire. L'ensemble des conditions d'utilisation de cette solution est défini au sein de l'Annexe 4 des présentes, intitulée « Conditions Générales d'Utilisation de la solution Ticket vidéo ».
- *Vidéo à la Demande (VoD)* : mode de consommation permettant sur requête individuelle, moyennant un paiement unitaire ou forfaitaire, d'avoir accès à un contenu audiovisuel au choix du Client dans un catalogue proposé par France Télécom, au moment souhaité par lui sur l'écran de son téléviseur pour une période déterminée et à titre non définitif.
- *Zones de couverture* : zones géographiques au sein desquelles France Télécom fournit le Service sous réserve de compatibilités techniques.

## ARTICLE 2. OBJET

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

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

## ARTICLE 3. SOUSCRIPTION AU SERVICE

**3.1** La souscription au Service s'effectue en remplissant et en remettant à France Télécom l'ensemble des documents précisés dans les présentes Conditions générales d'abonnement, dans le délai précisé dans ces mêmes Conditions.

3.2 S'il apparaît que le Client est débiteur de France Télécom au titre d'autres contrats d'abonnement Internet, et en l'absence de contestation sérieuse de la créance, France Télécom se réserve la possibilité de suspendre le présent contrat dès la découverte de cette dette. Si le non-paiement persiste, le Contrat sera résilié après mise en demeure n'ayant pas eu de suite à l'issue d'un délai de 8 jours.

3.3 Le Client est invité à conserver un exemplaire de l'ensemble des documents qui constituent le Contrat.

3.4 Le Client ayant souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation dans un délai de 7 jours francs à compter de l'acceptation de l'offre. 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 sont à la charge du Client. Conformément à l'article L121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le(s) Service(s) via son abonnement avant la fin du délai de sept jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation.

## ARTICLE 4. DÉPÔT DE GARANTIE

À la conclusion du Contrat, France Télécom peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie dans des conditions strictes visées aux présentes Conditions Générales d'Abonnement. Si le dépôt de garantie demandé n'est pas effectué à la date de la demande de France Télécom, le Contrat prend fin à cette même date, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation du fait de la fin du Contrat.

La somme déposée ne porte aucun intérêt avant la date de restitution prévue. Le remboursement s'effectue par virement ou, à défaut, par chèque si France Télécom ne possède pas les coordonnées bancaires du Client, au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution de l'objet à France Télécom et/ou la disparition de la cause ayant justifiée le dépôt de garantie.

Le dépôt de garantie peut être demandé dans les situations suivantes :

- Le Client demande l'activation de la TV lors de la souscription de son offre « Formule » ou « Formule Plus ». Le montant du dépôt de garantie s'élève à quarante-neuf (49) euros ;
- Le Client est sans chèque et/ou relevé d'identité bancaire ou postal à son nom, ou lorsque l'établissement financier n'est pas domicilié en France ;
- Le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès de France Télécom ;
- Le Client ne souscrit pas d'autorisation de prélèvement automatique au profit de France Télécom.

Dans ces 2 derniers cas, le dépôt de garantie sera restitué au Client de manière anticipée sur demande du Client si pendant 12 mois il n'a pas eu d'incident de paiement.

## ARTICLE 5. ACCÈS AU SERVICE

Le Service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies ADSL et nécessite un Équipement spécifique compatible avec les différents services (Internet, TV numérique, Service « le Téléphone par internet »).

Le Service comprend également une solution de Ticket Vidéo d'une valeur de huit (8) euros, ainsi que pour Formule Plus un forfait mensuel d'une (1) heure de communications depuis la France Métropolitaine vers les numéros mobiles de France Métropolitaine et des appels en illimité vers les fixes de 74 destinations.

La fourniture de l'Offre telle que définie aux présentes dépend de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de sa ligne.

Si le Client se situe sur une zone qui ne lui permet pas de bénéficier de la TV numérique, ou qu'il ne souhaite pas bénéficier de la TV Numérique, le Client bénéficiera d'Internet et du Service « le Téléphone par internet ».

La fourniture du Service Internet compris dans l'Offre dépend de la Zone de couverture sur laquelle se situe le Client. Dès lors que le Client, au cours de son abonnement, déménage, il devra pour en bénéficier se situer sur une Zone de couverture adéquate à savoir, permettant l'accès à Internet et à la TV numérique dans l'hypothèse où il l'a souscrite. Si le Client déménage dans une zone qui ne lui permet pas de bénéficier de son ancien débit, le débit technique auquel sa ligne téléphonique (à sa nouvelle adresse) est éligible lui sera indiqué.

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, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par France Télécom pour la fourniture du Service ;
- Disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au Service, selon les spécifications détaillées à l'adresse suivante disponibles à tout moment : <http://assistance.orange.fr/1286.php> ou fournies en points de vente ;
- Disposer des Équipements nécessaires pour la fourniture du Service.

Pour pouvoir bénéficier de l'avantage 26 ans, le Client doit être une personne physique ayant moins de 26 ans (25 ans révolus), domicilié en France métropolitaine dans les Zones de couverture, souscrivant à l'offre pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé. Le Client doit obligatoirement fournir une copie de sa carte d'identité ou de son passeport en cours de validité.

Cette remise sera accordée dès la souscription à l'avantage et apparaîtra au plus tard sur la deuxième facture.

Dans le cas d'une souscription en ligne ou par téléphone, la souscription n'est valide que sous réserve de l'envoi du justificatif de l'âge du Client dans un délai de deux (2) semaines à compter de la souscription à l'adresse suivante :

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

Le Client pourra solliciter le renouvellement de cet avantage jusqu'à l'âge de 25 ans révolus en se rendant dans une agence France Télécom ou en appelant le 1014 (appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom).

France Télécom fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service (Identifiant) à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur, identifiant et mot de passe TV numérique, code parental dans le cadre de la TV numérique.

Pour la fourniture du Service le « Téléphone par internet », France Télécom fournira au Client un numéro de téléphone (notamment de type 09) en plus du numéro attribué lors de son abonnement au service téléphonique.

France Télécom s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client et sous réserve du versement du dépôt de garantie pour la TV numérique décrit plus précisément à l'article TV numérique pour l'Offre « Formule » et « Formule Plus ».

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.

La mise en service consiste en :

- La vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client ;
- La vérification préalable de la compatibilité de l'équipement du Client avec les prescriptions de France Télécom ;
- La connexion effective de la ligne du Client au réseau ;
- Et le cas échéant, la mise à disposition du Client du matériel nécessaire.

L'initialisation intervient à l'initiative du Client et suppose que ce dernier, dès la mise en service effective, ait procédé à l'initialisation du Service d'Accès à Internet en raccordant les Équipements en bon état de marche dont il dispose selon le processus détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants. Le Client s'engage à procéder à l'initialisation du Service d'Accès à Internet dès la mise en service par France Télécom.

En cas d'indisponibilité du Service d'Accès à Internet, le Client devra en aviser France Télécom dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder à Internet malgré ses diligences et celles de France Télécom, il est fondé à résilier le présent contrat en contactant son service clients pendant les quatre (4) semaines qui suivent. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à restituer le cas échéant les équipements mis à disposition par France Télécom dans les conditions prévues à l'article 8.4.

## ARTICLE 6. DESCRIPTION DU SERVICE

### 6.1 Service d'accès à Internet

Le Service d'accès à Internet comprend l'accès au réseau Internet via la technologie ADSL au débit technique auquel la ligne téléphonique du Client est éligible au moment de sa souscription, (20 mégamax, 8 mégamax, 2 mégamax, 1 mégamax ou 512k étendu selon l'offre détenue), un service de « Courrier électronique », un service « Pages Personnelles » ainsi que l'accès à des « Services Divers ».

Le Client prend note que l'objet des présentes est de mettre à disposition du Client un accès au réseau Internet soumis à des règles d'usages décrites ci-dessous.

Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers, ainsi il est impossible pour France Télécom d'en avoir la maîtrise qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres.

Ainsi France Télécom attire l'attention du Client sur les points suivants :

- France Télécom ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client, France Télécom, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite ;
- Le temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs composant le réseau qui ne relèvent pas de la responsabilité de France Télécom ;
- Le partage de l'accès Internet, dans le cadre de la technologie Wi-Fi peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse de débit.

Par ailleurs, France Télécom alerte le Client sur les précautions à prendre en tant qu'utilisateur :

- les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété et ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. Ainsi, le Client doit prendre toute précaution pour d'une part protéger ses droits le cas échéant et d'autre part ne pas contrevenir aux droits de tiers ou à la loi puisque dans l'hypothèse contraire, le Client verrait sa responsabilité engagée ;

- France Télécom invite fortement le Client à prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet et/ou d'éventuelles intrusions ;
- 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. Des outils sont mis à disposition des Clients par France Télécom afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles à l'adresse suivante <http://assistance.orange.fr/755.php>.

Par ailleurs, France Télécom recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses équipements. Enfin, France Télécom met à disposition du Client des informations aidant ce dernier à prendre d'autres mesures afin de se protéger à l'adresse suivante : [http://assistance.orange.fr/home\\_securite.php](http://assistance.orange.fr/home_securite.php).

La communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite appelé Netiquette et consultable sur <http://www.afa-france.com/netiquette.html>. Des extraits de cette dernière sont reproduites à l'annexe 1 des présentes. La violation de ces extraits peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service.

#### 6.1.1 Courrier électronique

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

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

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

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

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 au Service 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 disponible à tout moment à l'adresse suivante : <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 fournies en annexe 2 et disponibles en ligne à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1037.php> ou fournies en points de vente. La violation des dites Conditions Générales d'Utilisation 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.

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.

#### 6.1.2 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.

Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation disponibles en ligne sur le Site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php> soumises au Client à la création de ses pages personnelles. Elles sont également disponibles en points de vente.

#### 6.1.3 Services Divers

D'autres services sont mis à disposition du Client (minitel depuis son micro-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>.

## 6.2 La TV numérique

### 6.2.1 La TV numérique est incluse dans l'offre « Formule » et « Formule Plus »

Pour pouvoir bénéficier du service de télévision accessible sur le poste de télévision, le Client devra se situer sur une zone couverte par la TV numérique, être éligible à la TV numérique. Il nécessite pour les Clients, la détention d'une Livebox compatible, d'un Décodeur, d'une carte d'accès TV. En cas d'inéligibilité au service par l'ADSL, France Télécom proposera, au Client une réception de la TV numérique via une voie satellitaire.

La Livebox et le Décodeur sont mis à disposition du Client par France Télécom après activation effective du Service à l'exclusion de la Parabole. Dans l'hypothèse d'une réception de la TV d'Orange numérique par voie satellitaire, l'attention du Client est attirée sur le fait d'une part qu'il doit faire son affaire pour de l'acquisition et l'installation de la Parabole et d'autre part que cet Équipement est indispensable pour la réception de la TV numérique via une voie satellitaire.

Ce Service permet l'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique de France Télécom ainsi qu'à des contenus de cinéma et de vidéo à la demande (VoD) sous réserve de l'application des conditions de la VoD, et sous réserve d'éligibilité technique.

Le service est fourni avec un Décodeur, une télécommande et une carte d'accès TV. Le Client reconnaît que l'accès aux services VoD est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique « VoD », accessibles sur l'écran TV du Client. Par ailleurs, ce service permet d'accéder également à d'autres bouquets de chaînes sous réserves d'éligibilité technique et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets de télévision.

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

La web TV d'Orange est un service de Télévision accessible, sous réserve d'éligibilité, à partir du Portail Orange. Le Client peut consulter à tout moment le mode d'emploi et la liste des chaînes à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/2900.php>.

#### 6.2.2 Le service Haute Définition

**Ce service Haute Définition est inclus** dans les offres « Formule » et « Formule Plus » sous réserve d'éligibilité du client.

**Le service Haute Définition permet** l'accès aux programmes diffusés en Haute Définition par France Télécom dont la qualité d'image est améliorée avec une résolution supérieure aux standards actuels, un son de haute qualité multi canal 5.1 Dolby Digital et un format d'image 16/9°.

Ce service permet également d'accéder à d'autres offres de contenus que celles proposées par France Télécom sous réserve de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de contenus HD. L'abonnement à des offres de contenus Haute Définition (HD) de tiers et plus généralement à tout autre service de tiers fait l'objet d'un contrat distinct.

**Pour pouvoir bénéficier de ce service, il faut** que le client :

- dispose de l'offre énoncée ci-dessus,
- réside en France Métropolitaine dans la zone de couverture, c'est-à-dire la zone géographique au sein de laquelle France Télécom fournit le Service sous réserve de compatibilités techniques,
- dispose d'un modem compatible,
- dispose d'un décodeur compatible, relié à un poste de télévision compatible HD par un câble HDMI.

**Le client s'engage** à jouir du service dans un cadre strictement personnel et privé.

**Si le client déjà abonné souhaite bénéficier de ce service**, il devra restituer son précédent décodeur conformément aux Conditions Spécifiques et/ou aux conditions générales d'abonnement de son offre sauf si le décodeur est déjà compatible.

**Le client est informé que** le service Haute Définition est incompatible avec l'option multi écran TV.

Le Service peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration.

Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax, Minitel...), d'applications ou autres logiciels, avec des services de France Télécom, notamment Transveil, et certains services Internet accessibles au moyen des technologies ADSL.

Le client est informé qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.

**L'utilisation simultanée de la fonction HD et d'Internet peut entraîner une réduction du débit du forfait Internet choisi jusqu'à un débit de 512kbps au minimum.**

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

#### 6.3 Service de Téléphone par internet

Constituent des cas d'utilisation abusifs du Service de Téléphone par internet :

- l'utilisation du Service de Téléphone par internet à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation de l'Offre à caractère professionnel) ;
- l'utilisation du Service de Téléphone par internet générant une consommation de communications supérieure à 24 h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de Téléphone par internet en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de Téléphone par internet par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone par internet ;
- l'utilisation du Service de Téléphone par internet vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de T'chat, de charme...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service de Téléphone par internet vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.
- les communications illimitées ne sont autorisées que dans la limite de 500 correspondants différents par mois.

##### 6.3.1 Communications incluses dans les offres Formule et Formule Plus

Le Service de Téléphone par internet est inclus dans l'Offre.

Il permet au Client, détenteur d'une Livebox et d'un téléphone compatibles, de disposer d'une deuxième ligne téléphonique sur ADSL en plus de sa ligne téléphonique classique (RTC), incluant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres de type 087X ou 09 ;
- l'émission d'appels depuis le numéro de type 0 87X ou 09 vers tous les téléphones fixes de France métropolitaine et vers les numéros IP de France métropolitaine compatibles.

Sont exclus de l'assiette illimitée du Service « Le Téléphone par internet », les appels vers les numéros mobiles (GSM, UMTS,...), vers les DOM-TOM et les collectivités Territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), vers l'international, vers les services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements,...), certains numéros IP non compatibles dont la liste est à tout moment disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1233.php> ou fournie en points de vente, les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif.

Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le Service « le Téléphone par internet ». Le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles via son Service de Téléphone par internet à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1029.php> ou fournis en points de vente.

Les communications téléphoniques hors appels locaux, et nationaux sont facturées en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php> ou fournis en points de vente.

Le Client disposera ainsi de la possibilité d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales avec un Équipement téléphonique compatible qui sera directement branché sur la Livebox via son Service « Le Téléphone par internet ».

Le Client, pour pouvoir utiliser le Service « Le Téléphone par internet » devra disposer d'une Livebox compatible et devra raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramétrages et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette Livebox.

Le Client recevra sur son adresse électronique principale de son compte Internet Orange, un courrier électronique de confirmation de mise en service de sa ligne Service « Le Téléphone par internet ».

Après confirmation de l'activation du Service de Téléphone par internet, le Client devra débrancher, puis rebrancher électriquement sa Livebox.

Toute connexion au Service « Le Téléphone par internet » sera interrompue lors de la coupure de la connexion ADSL. Il est rappelé au Client que sa connexion pourra être interrompue au bout de quarante-huit (48) heures. Si le Client utilise toujours son Service « Le Téléphone par internet » sur la même communication, le Client sera informé à deux reprises par un signal sonore quelques minutes avant la coupure de la session du Service qui peut intervenir au bout de quarante-huit (48) heures.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de Téléphone par internet, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie, ce qui se matérialisera par l'**illumination de la diode (fixe) sous le symbole « téléphone »** de la livebox et par la tonalité composée d'une série de bips, différente de la tonalité de sa ligne de téléphonie fixe classique (bips) au décroché du téléphone propre au Service de Téléphone par internet.

Le Client est informé que s'il souhaite utiliser le Service de Téléphone par internet avant le rétablissement de la connexion ADSL, il sera facturé par son opérateur de téléphonie fixe.

Le Client dispose de la possibilité d'utiliser le Service « Le Téléphone par internet » même lorsque l'ordinateur est éteint à condition que la Livebox reste allumée. Dans ce cas, le Client devra vérifier que la **diode sous le symbole « téléphone »** de sa Livebox **est allumée** et s'assurer que la tonalité correspond bien à la sonnerie du Service « Le Téléphone par internet ».

Le Service « Le Téléphone par internet » est incompatible avec les services de type donnée (fax, Minitel,...).

#### 6.3.2 Communications supplémentaires incluses uniquement dans l'offre Formule Plus

##### 6.3.2.1 Un forfait mensuel d'une (1) heure de communications vers Mobiles de France métropolitaine

Ce forfait se compose d'une (1) heure de communications mensuelles incluses depuis la France Métropolitaine vers les numéros mobiles de France Métropolitaine (Orange, SFR, Bouygues Télécom, MVNO). Ce forfait est valable 24 h/24 sur le numéro de ligne désigné par le client et s'applique exclusivement aux communications téléphoniques émises depuis ladite ligne. Ce forfait est décompté à la seconde, dès la première seconde.

Au-delà du forfait, les communications vers Orange, SFR et Bouygues Télécom sont facturées aux tarifs en vigueur, tels que précisés dans la grille tarifaire en annexe et consultable à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/3772.php>.

Les consommations au-delà du forfait seront facturées à terme échu.

##### 6.3.2.2 Illimité vers le Fixe International et vers le Fixe Dom/Tom

Ce forfait inclut l'émission d'appels illimités vers tous les téléphones fixes et/ ou mobiles des destinations suivantes, soit :

- Les fixes des pays de l'Union Européenne : Açores, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Danemark, Estonie, Espagne, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède. Sont exclus des appels en illimité les numéros Premium UK commençant par 44870 et 44871.
- Les fixes des autres pays d'Europe : Andorre, Croatie, Guernesey, Islande, Jersey, Liechtenstein, Monaco, Norvège, Russie, San Marin, Suisse, Turquie, Vatican.
- Les fixes et mobiles d'Amérique du Nord : Alaska, Canada, Etats-Unis et Hawaï.
- Les fixes des pays d'Amérique Centrale et du Sud suivants : Argentine, Bahamas, Brésil, Chili, Colombie, Mexique, Panama, Pérou, Porto Rico, Vénézuéla.
- Les fixes des pays d'Asie, du Proche et Moyen Orient et d'Océanie suivants : Australie, Chine, Corée du sud, Hong Kong, Israël, Japon, Jordanie, Malaisie, Nouvelle Zélande, Singapour, Taïwan, Thaïlande.
- Les fixes des DOM : Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion et des TOM Saint Pierre et Miquelon et Mayotte.

6.3.2.3 Les communications téléphoniques vers toutes autres destinations sont facturées en sus du prix de l'offre aux tarifs précisés en annexe 7 et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>.

## 6.4 Annuaire

### 6.4.1 Numéro de téléphone

Lors de la souscription au Service de Téléphone par internet, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone en plus du numéro attribué lors de son abonnement au service téléphonique.

Ce numéro de téléphone est personnel au Client. Il ne peut-être cédé et ne fait pas l'objet d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) dans le cadre du Service de Téléphone par internet, n'est (sont) pas attribué(s) de manière définitive au Client, France Télécom pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

#### 6.4.2 Inscription dans la base de données des abonnés au Service de Téléphone sur internet

Lors de la souscription au Service de Téléphone sur internet, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés de France Télécom. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

Le Client garantit France Télécom de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données des abonnés de France Télécom et reste seul responsable de ces informations.

Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service sous réserve de l'accord de celui-ci.

#### 6.4.3 Droits du Client au titre de l'annuaire Universel

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiées dans les annuaires et communiquées par les services de renseignements. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements sauf dans le cas d'une adresse professionnelle ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et France Télécom ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits auprès du Service Client à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1323.php>.

#### **6.5 Solution de Ticket vidéo**

Le Client dispose dans le cadre de son Offre "Formule" ou "Formule Plus" d'un Ticket vidéo d'une valeur de huit (8) euros et d'une durée de validité de 6 mois à compter de la réception du Ticket vidéo. Le Ticket vidéo permet de louer ou d'acheter, sur le service de vidéo à la demande d'Orange, des vidéos à visionner sur le PC du Client ou sur la TV d'Orange (sur PC uniquement pour les abonnés ADSL avec satellite).

La distribution d'un Ticket Vidéo s'effectuera par mail dans un délai d'un (1) mois à compter de la souscription à l'Offre " Formule" ou "Formule Plus ".

Les conditions et modalités du service du Ticket vidéo, sont décrites au sein de l'Annexe 4 des présentes, " Conditions Générales d'Utilisation de la solution Ticket vidéo ".

## **ARTICLE 7. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR**

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à la présente offre, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de cette portabilité font l'objet de conditions spécifiques (figurant en annexe 3).

Le client demandant la portabilité d'un numéro fixe doit certifier en être titulaire.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le client donne mandat à France Télécom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur.

Dans ce cadre, le client est informé par France Télécom des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, le client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté.

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

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par France Télécom des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

## ARTICLE 8. ÉQUIPEMENTS

La passerelle domestique Livebox se base notamment sur des logiciels publiés sous une licence dite libre ou open source, comme par exemple le noyau Linux, Busybox ou Iptables, tous les trois publiés selon les termes de la licence GNU General Public License (GNU GPL). Le client peut consulter la liste des logiciels concernés, leur licence et télécharger leur code source complet et correspondant sur le site web <http://www.livebox-floss.com>. **Pour chaque version d'un logiciel concerné, le client pourra accéder à l'ensemble de ces informations tant que cette version sera mise à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels disponibles sur le site web <http://livebox-floss.com>, le client devra préalablement prendre connaissance de la licence associée et en accepter les termes et conditions.** En outre, le client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

### 8.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec chacun des services de l'Offre.

Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client peut se rendre à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr1283.php/>. Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation y afférentes.

La liste des Équipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie du Service est détaillée à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr1283.php/> ou fournie en points de vente.

Dans l'hypothèse où les Équipements sont mis à disposition du Client par France Télécom et livrés de ce fait par France Télécom, il appartient au Client de vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire (notamment par exploit d'huissier) ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours suivant la réception des Équipements.

### 8.2 Mise à disposition ou location

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par France Télécom. La liste de ces Équipements est à tout moment disponible à l'adresse suivante <http://assistance.orange.fr1283.php/>. Dans ces cas, ces Équipements ne sont pas la propriété du Client mais restent la propriété de France Télécom.

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

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

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

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

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

Ainsi, le Client devra payer à France Télécom les sommes détaillées et disponibles à tout moment à l'adresse suivante <http://assistance.orange.fr1283.php/> ou sur simple demande auprès de France Télécom, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Équipements.

### 8.3 Réparation des Équipements fournis par France Télécom dans le cadre des présentes

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

La réparation des Équipements loués ou mis à disposition au Client par France Télécom dans le cadre des présentes conditions générales d'abonnement (ci-après « la Réparation ») est assurée par le réseau des agences France Télécom ou tout autre moyen proposé au Client par France Télécom.

La Réparation est limitée au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. Sont exclus de la Réparation des Équipements par France Télécom, en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises,...), les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cette Réparation que l'ensemble des éléments composant les Équipements soient retournés. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, France Télécom se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

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

France Télécom invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement de la Livebox, France Télécom facturera au Client le montant des réparations dans la limite d'un montant fixe et forfaitaire tel que défini à l'adresse suivante <http://assistance.orange.fr/1283.php>.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement du Décodeur et/ou de ses accessoires, France Télécom pourra facturer un montant forfaitaire de quarante-neuf Euros (49 € TTC) au Client.

## 8.4 Restitution des Équipements

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client restitue les Équipements liés au(x) service(s) résilié(s), mis à sa disposition ou loués, en bon état de fonctionnement et complets (y compris accessoires), soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en agence France Télécom.

Dans le premier cas, France Télécom fournira par courrier au Client un bon prépayé afin de prendre à sa charge les frais postaux occasionnés par la restitution.

Lors de la remise ou à réception des Équipements, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective, propriété de France Télécom et des éventuelles réserves sur l'état de l'Équipement.

En cas de non-restitution de la Livebox par le Client, à l'issue d'un délai d'un mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, France Télécom facturera au Client une somme forfaitaire de cent euros (100 €) facturés au Client en cas de non-restitution des Équipements.

En cas de non-restitution du Décodeur et/ou de ses accessoires, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de sa demande de résiliation, et après mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, France Télécom conservera le dépôt de garantie versé pour le Décodeur.

En cas de retour du Décodeur et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, France Télécom conservera le dépôt de garantie versé pour le Décodeur.

Dans le cas de la Livebox, les frais de réparation facturés le sont dans la limite du montant forfaitaire de cent euros (100 €).

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

Le remboursement du dépôt de garantie versé pour le décodeur intervient dans un délai maximum d'un (1) mois après la résiliation de la TV numérique. Le remboursement du dépôt de garantie se fera soit par chèque, soit par versement des sommes sur le compte bancaire du Client.

Dans l'hypothèse d'une restitution dans le cadre d'une résiliation, le remboursement du dépôt de garantie versé pour le décodeur intervient dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution du décodeur à France Télécom.

Le remboursement du dépôt de garantie se fera soit par chèque, soit par versement des sommes sur le compte bancaire du Client.

## ARTICLE 9. INCOMPATIBILITÉS

### 9.1 Généralités

Le Client est informé par les présentes des incompatibilités entre les différents services listés ci-dessous.

En tout état de cause, les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1282.php> ou fournies en points de vente.

### 9.2 TV numérique

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer de la TV numérique.

## ARTICLE 10. 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 11. DURÉE

Les Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée, avec une période initiale d'abonnement de douze (12) mois commençant à courir à compter de la souscription par le Client.

## ARTICLE 12. 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.*

### 12.1 Suspension à l'initiative de France Télécom

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

- un 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 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 d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public.

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

- le Client ne répond pas à la demande émise par France Télécom de pièces justificatives nécessaires à la vérification de ses déclarations ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable 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 ;
- en cas d'utilisation abusive du Service de Téléphone par internet tel que décrite à l'article Service de Téléphone par internet.

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

Dans le cas où France Télécom est informée (notamment par retour de tout type de courrier, facture...) que le Client n'habite pas à l'adresse qu'il a indiquée, France Télécom envoie au Client un courrier électronique lui demandant de mettre à jour ses coordonnées dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la date d'envoi dudit courrier. À défaut, France Télécom se réserve le droit de résilier de plein droit le contrat après mise en demeure par courrier électronique restée infructueuse pendant un délai de cinq (5) jours et procède à la fermeture de son compte.

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

Une fois le Service suspendu et après mise en demeure adressée au Client restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours, France Télécom sera en droit de résilier le Service sans indemnité sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si France Télécom accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquitter de ses obligations.

France Télécom peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non-paiement par le client dans un délai de 30 jours à compter de la date limite de paiement.

La résiliation, par France Télécom, du Service d'accès à Internet entraîne automatiquement la résiliation de l'ensemble des services souscrits par le Client.

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

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

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

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

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

En cas de déménagement au sein d'une Zone de couverture, France Télécom facturera au Client des frais de mise en service sur le Service.

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

## ARTICLE 13. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

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 :

- Les éventuels frais de mise en service pour le Service concerné disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>. En cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture éligible à la TV numérique, France Télécom lui facturera également de tels frais de mise en service. Les dits frais sont dus à terme échu ;

- La mensualité comprend la fourniture des différents services composant l'Offre, chaque service étant facturé au taux de TVA en vigueur qui lui est propre. L'information relative au montant de la mensualité pour les Offres « Formule » et « Formule Plus » est disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>. Ladite mensualité est due terme à échoir ;
- Dans le cadre du Service « Le Téléphone par internet », les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 087B à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international sont passées en dehors de l'assiette illimitée. Les tarifs applicables sont disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués par France Télécom. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par France Télécom, et en particulier les services Minitel et paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus ». Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD.

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

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement, lorsqu'entre deux périodes de facturation, cela atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations en dépassement effectuées sur les six dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de six mois d'ancienneté, lorsque le montant des consommations est en dépassement ou excède cent (100) € TTC. France Télécom pourra procéder à la suspension du Service en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Client et à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>.

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

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48 €) (montant non assujéti à la T.V.A.) à titre de pénalités.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, France Télécom facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur <http://assistance.orange.fr/orange1167.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.

En application du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an.

## ARTICLE 14. 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. Il est responsable de l'usage qui en est fait sauf cas avéré de fraude.

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 ; la facturation ne sera, par conséquent, pas suspendue non plus.

Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiants. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par France Télécom excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès de France Télécom un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

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

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

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

## ARTICLE 15. RESPONSABILITÉS

### 15.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec 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 d'accès à Internet ;
- non-respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par France Télécom ou sous son contrôle ;
- agissements du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de force majeure, pour la TV numérique diffusée via une voie satellitaire : en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires ;
- 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 ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;
- en cas d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive du système satellitaire EUTELSAT ou tout autre système satellitaire qui pourrait lui succéder, et plus généralement de tout réseau de communication électronique non exploité par France Télécom quelle qu'en soit la cause ;
- en cas d'interruption d'émission des systèmes satellitaires pour des raisons étrangères et sur lesquelles France Télécom n'a aucune maîtrise.

France Télécom n'est pas responsable, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, des services et des contenus fournis par des tiers, y compris la VoD ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage fait par le Client de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité 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.

### 15.2 Responsabilité du Client

Afin de vérifier les déclarations sur l'identité du Client lors de sa souscription, ce dernier s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement à la demande de France Télécom, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale) en fournissant une copie d'une pièce d'identité en cours de validité et, pour les étrangers soumis à cette réglementation, une carte de résident valable encore un an, un justificatif de domicile à son nom datant de moins de 3 mois, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives, une attestation bancaire au nom du titulaire du compte bancaire, ou un relevé d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire du compte bancaire.

À défaut de réception des pièces justificatives demandées dans un délai de 5 (cinq) jours, France Télécom se réserve le droit de suspendre le Contrat, conformément à l'article 11.1.

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à France Télécom. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

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

Le Client effectue l'installation du Service y compris des 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 doit respecter les modalités décrites dans le guide d'installation de la Livebox.

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

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

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

## ARTICLE 16. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

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

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

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

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

## ARTICLE 17. 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 que le non-respect des engagements de disponibilités ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi dans l'hypothèse du non-respect de l'engagement de disponibilité sur l'accès Internet entraînant le non-respect de l'engagement de disponibilité sur les services accessoires et/ou du Service de Téléphone par internet tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière.

Par ailleurs, France Télécom s'engage à mettre à disposition du Client une capacité de débit minimum sur le mois calendaire. Cette capacité varie selon le débit technique du Client, déterminé à partir des caractéristiques techniques de la ligne et selon l'offre détenue.

Pour un débit technique de 1 mégamax, la capacité de débit minimum descendant est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalent à 608 Kilobits selon la norme ATM.

Pour un débit technique de 2 mégamax, la capacité de débit minimum descendant est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalent à 608 Kilobits selon la norme ATM.

Pour un débit technique de 8 mégamax, la capacité de débit minimum descendant est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalent à 608 Kilobits selon la norme ATM.

Pour un débit technique de 20 mégamax, la capacité de débit minimum descendant est de 8 Mégabits selon la norme IP équivalent à 10272 Kilobits selon la norme ATM.

Pour un débit technique 512k étendu la capacité de débit minimum descendant est de 400 kbits/s selon la norme IP équivalent à 475 Kilobits selon la norme ATM.

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

Le 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 pour le Service sur la période pendant laquelle le Client n'a pu bénéficier de la capacité de débit minimum garantie. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à France Télécom. en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Dans l'hypothèse où sur le mois calendaire écoulé, le Client n'a pu bénéficier de la capacité de débit minimum auquel sa ligne téléphonique est éligible lors de sa souscription, France Télécom s'engage, sur la base d'un diagnostic établi avec le Client s'il s'avère que la situation et/ou l'environnement du client ne lui permet plus de bénéficier de la capacité de débit minimum garantie, à facturer au Client le prix correspondant au débit de l'offre dont il pourra dès lors bénéficier et lui mettre à disposition la capacité de débit minimum correspondante.

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

Le Client 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 18. CAS DE FORCE MAJEURE

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

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

## ARTICLE 19. 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 éventuels Équipements doivent être retournés à l'adresse suivante :

**KUEHNE+NAGEL Logistics/FTT**  
**Service retour**  
**Distripôle zone d'activité Paris sud**  
**Secteur 3 Bat A**  
**77127 LIEUSANT**

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

Conformément à l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le Service via son abonnement avant la fin du délai de sept (7) jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation excepté le seul cas du Client qui, lors de l'attente d'une connexion ADSL, se connecte en mode RTC de type paiement à la minute de communication auprès de l'opérateur téléphonique avec lequel le Client a souscrit un abonnement téléphonique utilisant les fréquences basses de la ligne (ou « bas débit »).

## ARTICLE 20. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives à l'abonné recueillies par France Télécom sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Pour ce faire, le Client peut s'adresser au Service Client de France Télécom en suivant les modalités décrites dans la rubrique « Assistance » : Contactez-nous disponible en ligne sur le Site [www.orange.fr](http://www.orange.fr). Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

France Télécom pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

France Télécom se réserve également le droit 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 Telecom. Dans l'hypothèse où cette communication s'opèrera par courrier électronique, le consentement préalable du client sera requis.

Le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions **susmentionnées**. Toutefois, ce droit ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service d'Accès Internet et à son abonnement.

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. Le Client autorise France Télécom à utiliser les données relatives à son trafic afin de pouvoir lui proposer les produits ou services de France Télécom pouvant répondre à ses besoins, et ce pour une durée de douze (12) mois à compter de leur émission. Le Client peut s'opposer à cette utilisation à tout moment en contactant son Service Client.

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

## ARTICLE 21. 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 22. SERVICE CLIENT COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

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

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

France Télécom met à la disposition du Client :

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

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

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

## ARTICLE 23. 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 24. CONVENTION DE PREUVE

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

## ARTICLE 25. RÈGLEMENT DES LITIGES

### 25.1 Règlement amiable

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

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

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

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

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

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

ou le cas échéant la juridiction compétente.

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

#### **25.2 Litige Compétence juridictionnelle**

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

# ANNEXE 1 - Dispositions essentielles de la 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 des dispositions essentielles 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.

### 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 d'un à un, ce qui inclut le mail et le talk ; Communications d'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'utiliser un crypteur 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.
- 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 champs 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.
- 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.
- 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.

- 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.

### 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.

- 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.

### 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

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- Envoyer 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.
- Certaines listes sont privées. N'envoyez rien à ces listes sans y avoir été invité. Ne citez pas de message de ces listes.

### 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 créatives
- 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, « Poster » 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.
- 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.
- 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 sur 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.

## 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'usager 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 : 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)

- 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 s'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 ».*

© AFA 2005

## ANNEXE 2 - Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie internet Orange

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 [www.orange.fr](http://www.orange.fr) ;
- *Service d'Accès à Internet* : service, basé soit sur la technologie bas débit RTC (Réseau Téléphonique Commuté) soit sur la technologie haut débit ADSL (« Asymetric 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 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 [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

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) constitue 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 [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

**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'en-tête 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 d'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 [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

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 [www.orange.fr](http://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](http://www.orange.fr).

# ANNEXE 3 - Les conditions relatives à la mise en œuvre de la Portabilité des numéros Fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint Martin et Saint Barthélemy

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe. Elles complètent les conditions générales d'abonnement aux offres France Télécom quand elles ne les remplacent pas.

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Numéro fixe* : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- *Opérateur donneur* : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.
- *Opérateur receveur* : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.
- *Portabilité ou conservation d'un numéro fixe* : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur fixe.
- *Portabilité entrante* : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement France Télécom, permet au client d'un autre opérateur fixe de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur fixe France Télécom. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à France Télécom du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe et des obligations y afférentes.
- *Portabilité sortante* : droit qui permet au Client d'une offre France Télécom de transférer l'usage du numéro de fixe affecté par France Télécom en cas de souscription d'une offre d'accès fixe auprès d'un autre opérateur fixe. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur fixe du contrat liant France Télécom au Client et des obligations y afférentes.
- « *Portage du numéro* » : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information ;
- « *Portage* » dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe à l'un de ses clients vers l'opérateur France Télécom.
- « *Portage* » dans le cadre d'une portabilité sortante : opération de transfert du numéro fixe affecté par France Télécom vers un autre opérateur fixe.

## ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

Le processus de portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

### 2.1 Mandat donné à France Télécom

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès de France Télécom, le Client donne mandat à France Télécom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur.

Dans ce cadre, l'opérateur France Télécom informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4 du présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur.

### 2.2 Motifs d'inéligibilité

#### 2.2.1 France Télécom pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants

- incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe, objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci.
- demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- non respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques.

#### 2.2.2 L'opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de portage présentée par France Télécom au nom de l'abonné fixe dans les cas suivants

- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit notamment porter sur un numéro actif au jour du portage.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

En cas de refus par l'opérateur donneur d'une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique à France Télécom sur quel motif il fonde son refus.

### 2.3 Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du contrat d'abonnement à une offre d'accès fixe de France Télécom. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à l'opérateur France Télécom son numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le numéro fixe.

L'opérateur France Télécom vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.

Puis l'opérateur France Télécom doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à l'opérateur France Télécom afin de finaliser la demande du Client.

La souscription de l'offre France Télécom comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante.

Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire France Télécom.

### 2.4. Date de portage

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par France Télécom des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité.

Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à une offre France Télécom par vente à distance, soit en ligne sur le WEB, soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

France Télécom informera le Client sur le résultat de sa demande de portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 susvisé.

Le client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur fixe ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

### 2.5 Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service clients de France Télécom au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage.

Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 2.4 des présentes Conditions spécifiques, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

### 2.6 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de France Télécom

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à France Télécom qui demeure seule compétente pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

France Télécom accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service clients de France Télécom au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de portage effectif.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès de France Télécom.

Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de France Télécom au titre du contrat d'abonnement de France Télécom qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, France Télécom met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro fixe et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions générales de vente de l'opérateur donneur.

## ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

### 3.1 Conditions de la portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par l'opérateur receveur à France Télécom est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro fixe, objet de la demande ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez France Télécom ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, ne doit pas faire déjà l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, France Télécom donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera l'abonné de l'acceptation de sa demande de portabilité.

Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur France Télécom est de facto annulée.

### 3.2 Demande de portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro fixe affecté par France Télécom vers un autre opérateur fixe doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès de France Télécom l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du contrat que le Client a souscrit auprès de France Télécom en ce qui concerne le numéro porté.

Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro fixe, objet de la demande.

### 3.3 Date de portage

Le Client a la faculté de demander auprès de l'opérateur receveur la portabilité de son numéro fixe. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires...

Ce délai court à compter de l'obtention par l'opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé par l'opérateur receveur du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité. Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à l'offre de l'opérateur receveur par vente à distance, soit en ligne sur le WEB soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours calendaires ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

Le client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif.

Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre desdits contrats.

### 3.4 Conséquences du portage

La demande de portabilité transmise par l'opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat d'abonnement liant le Client à France Télécom.

La résiliation du contrat du Client auprès de France Télécom prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 3.3 des présentes Conditions spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à France Télécom, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de France Télécom.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à France Télécom ne soient pas résiliées à la date de portage fixée au titre de la demande de portabilité visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

### 3.5 Changement d'offre

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre France Télécom concernant le numéro fixe, objet de la portabilité.

Suite à une demande de portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro fixe, objet de la portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

### 3.6 Informations relatives à la portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de portabilité sortante en s'adressant directement à l'opérateur receveur.

### 3.7 Responsabilité de France Télécom

France Télécom demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur receveur subordonne le portage du numéro fixe affecté par France Télécom au Client.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

## ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par France Télécom dans le cadre de la portabilité du numéro fixe peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service clients de France Télécom ou par tout autre moyen indiqué par France Télécom, en justifiant de son identité.

## ANNEXE 4 - Conditions générales d'utilisation de la solution Ticket vidéo

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles w-HA met à la disposition des internautes à partir du site internet dédié le service Ticket Vidéo qu'elle édite.

Le service « Ticket Vidéo » est un service qui permet à l'utilisateur d'acheter et louer des vidéos. L'utilisateur devra acquérir un code pour créditer son compte Ticket Vidéo et pouvoir ainsi commander des vidéos sur PC ou la TV d'Orange avec la solution Ticket Vidéo. L'utilisateur garde sous sa responsabilité la gestion de son compte Ticket Vidéo et des codes d'identification nécessaires pour utiliser la Solution Ticket Vidéo (ci-après dénommé « Le Service »).

L'accès au Service PC sur Internet est proposé à l'adresse suivante : [www.ticketvideo.fr](http://www.ticketvideo.fr).

L'accès et l'utilisation du Service sont soumis aux présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après les « Conditions ») que l'utilisateur accepte expressément lors de son inscription au Service.

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Compte Ticket Vidéo* : instrument de paiement électronique accepté comme moyen de paiement par les Marchands Partenaires.

Cet instrument de paiement est un compte prépayé de type porte-monnaie électronique. Pour être utilisé en paiement, un Compte Ticket Vidéo doit être chargé en unités de monnaie électronique.

- *Ticket Vidéo* : Titre de créance affectée envers la société w-HA, dont l'unique destination possible est d'être incorporée à un Compte Ticket Vidéo sous forme d'unités de monnaie électronique.

Chaque Ticket Vidéo est matérialisé par un code confidentiel unique qui le caractérise. A chaque code sont associées une contre-valeur monétaire en EURO égale à la valeur de la créance correspondante et une date limite de validité.

- *w-HA* : établissement émetteur de la monnaie électronique intégrée aux Comptes Ticket Vidéo.

- *Solution de paiement Ticket Vidéo* : Cette solution (ci-après désignée "Solution de paiement") est constituée des Tickets Vidéo, des Comptes Ticket Vidéo, et de l'ensemble des services mis par w-HA à la disposition des Utilisateurs aux fins des opérations de création d'un Compte Ticket Vidéo, de rechargement d'un Compte Ticket Vidéo et de paiement d'un achat chez un Marchand Partenaire.

- *Utilisateur* : personne qui est porteuse d'un Ticket Vidéo et/ou titulaire d'un Compte Ticket Vidéo. En tant que titulaire d'un Compte Ticket Vidéo, l'utilisateur est le porteur de la monnaie électronique incorporée dans ce Compte Ticket Vidéo.

- *Marchand Partenaire* : personne morale responsable d'un site Internet proposant la vente en ligne de biens ou services et acceptant les paiements par l'instrument de paiement Compte Ticket Vidéo. Un Marchand Partenaire adhère à la Solution de paiement Ticket Vidéo via un contrat spécifique avec la société w-HA.

- *Distributeur* : personne morale mandaté par w-HA pour distribuer les Tickets Vidéo aux Utilisateurs contre la remise de fonds.

### ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « CGU ») ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles w-HA, société anonyme au capital de 10.008.000 euros dont le siège social est situé au 25 bis avenue André Morizet 92100 Boulogne-Billancourt (ci-après désignée "w-HA"), met à disposition des Utilisateurs la Solution de paiement Ticket Vidéo.

### ARTICLE 3. CRÉATION D'UN COMPTE TICKET VIDÉO

Un Utilisateur peut à tout moment créer en ligne sur Internet un Compte Ticket Vidéo. Cette opération de création de Compte Ticket Vidéo est gratuite et anonyme. La création se fait sur la base du compte Orange Internet.

- Si vous n'êtes pas déjà identifié, votre compte Orange vous sera demandé.

- Si vous n'êtes pas abonné Orange, vous pourrez facilement créer un compte Orange visiteur à partir de n'importe quelle adresse e-mail.

Il appartient à l'utilisateur de préserver la confidentialité des Identifiants et l'utilisateur est seul responsable des conséquences que pourrait avoir la divulgation de ce couple.

L'ENSEMBLE DES ELEMENTS PERMETTANT AUX UTILISATEURS DE S'IDENTIFIER ET DE SE CONNECTER AU SERVICE SONT PERSONNELS ET CONFIDENTIELS.

L'utilisateur s'engage à conserver secret ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

**Si vous êtes un client Orange Internet :**

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par l'utilisateur, ce dernier en informera immédiatement le service client par téléphone au 3900 (appel gratuit d'une ligne fixe). Le service client procédera aussitôt à leur annulation et remplacement.

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

Il est précisé que tout usage des Identifiants de l'Utilisateurs est fait sous sa responsabilité.

**Si vous n'êtes pas un client Orange Internet :**

En cas de perte d'un des Identifiants par l'utilisateur, ce dernier devra sélectionner « son identifiant ou mot de passe oublié » sur l'espace client ticket vidéo. Les identifiants seront réexpédiés sur l'e-mail de l'utilisateur.

## ARTICLE 4. ACQUISITION D'UN TICKET VIDÉO

L'Utilisateur peut acheter un ou plusieurs Tickets Vidéo soit en ligne sur <http://www.agence.francetelecom.com/> (ou sur [www.ticketvideo.fr](http://www.ticketvideo.fr)) soit auprès d'un Distributeur dûment mandaté par Orange Distribution.

Dans tous les cas, la distribution d'un Ticket Vidéo s'effectue en échange de la remise par le Utilisateurs de fonds dont le montant correspond exactement à la contre-valeur du Ticket Vidéo acquis.

Concrètement, la distribution d'un Ticket Vidéo consiste en la délivrance aux Utilisateurs des informations suivantes :

- le code confidentiel du Ticket Vidéo composé d'une suite numérique aléatoire de 12 chiffres à 16 chiffres ;
- la date limite de validité du Ticket Vidéo (inscrite sur le Ticket) ;
- la valeur en euro de la créance portée par le Ticket Vidéo.

Il appartient aux Utilisateurs de préserver la confidentialité du code, et les Utilisateurs sont seuls responsables des conséquences que pourrait avoir la divulgation de celui-ci.

### 4.1 Vente en ligne par w-HA

w-HA propose directement en ligne sur <http://www.agence.francetelecom.com/> ou sur [www.ticketvideo.fr](http://www.ticketvideo.fr) les Tickets Vidéo.

Le moyen de paiement en ligne proposé par w-HA aux Utilisateurs pour acquérir un ou plusieurs Tickets Vidéo est une solution de paiement en Vente à Distance par carte bancaire. Un formulaire en ligne récapitule la commande de l'Utilisateur et l'invite à renseigner ses coordonnées de carte bancaire (numéro de carte, date de validité et cryptogramme CVV à 3 chiffres), à indiquer une adresse de courrier électronique puis à confirmer définitivement sa commande. Après interrogation en temps réel de la Banque de l'Utilisateur, porteur de la carte bancaire, la commande est validée par w-HA et la livraison du Ticket Vidéo est immédiatement exécutée.

Les modalités de cette livraison en ligne sont les suivantes: les informations concernant le Ticket Vidéo acheté sont livrées sous forme de données numériques (page HTML publiée par w-HA et affichée par le navigateur de l'ordinateur de l'Utilisateur, et courrier électronique envoyé immédiatement à l'adresse de messagerie électronique renseignée par l'Utilisateur.)

### 4.2 Distribution en point de vente physique par un Distributeur

Orange Distribution mandate des Distributeurs pour effectuer la vente de Tickets Vidéo. Ces Distributeurs assurent la distribution des Tickets Vidéo via des points de vente physiques.

Contre remise des fonds correspondants, ces derniers délivrent à l'Utilisateur les informations concernant le Ticket Vidéo acquis sur un ticket papier.

## ARTICLE 5. RECHARGEMENT D'UN COMPTE TICKET VIDÉO

L'opération de rechargement d'un Compte Ticket Vidéo consiste à incorporer des unités de monnaie électronique dans le compte considéré.

L'Utilisateur peut recharger son Compte Ticket Vidéo à tout moment pendant la durée de validité du compte considéré.

Il utilise à cet effet un ou plusieurs Tickets Vidéo en cours de validité.

Le rechargement s'effectue en ligne sur Internet : au cours de cette opération, l'Utilisateur doit au préalable s'authentifier grâce aux Identifiants du Compte Ticket Vidéo, puis renseigner le code confidentiel du Ticket Vidéo utilisé. Après vérification de la validité des Identifiants, w-HA crédite le montant exact de la créance correspondant au Ticket Vidéo au solde du Compte Ticket Vidéo. Une fois le rechargement effectué, le code du Ticket Vidéo utilisé devient invalide.

Le solde des unités de monnaie électronique incorporées dans chaque Compte Ticket Vidéo ne peut excéder à aucun moment 80 euros. Toute opération de rechargement d'un Compte Ticket Vidéo qui conduirait à un dépassement de ce seuil est refusée par w-HA.

## ARTICLE 6. PAIEMENT D'ACHATS CHEZ UN MARCHAND PARTENAIRE

Le paiement par la Solution de paiement Ticket Vidéo se fait par validation du montant de la transaction affiché sur l'écran de paiement. Le montant de l'achat est alors soustrait du solde du Compte Ticket Vidéo utilisé.

L'Utilisateur peut payer jusqu'à 30 euros par achat avec un Compte Ticket Vidéo. Chaque paiement est immédiat et irrévocable.

A aucun moment, un Compte Ticket Vidéo ne peut être débiteur (le solde de monnaie doit toujours être supérieur ou égal à zéro euro). Tout achat qui conduirait à un Compte Ticket Vidéo débiteur serait automatiquement refusé.

## ARTICLE 7. VALIDITÉ D'UN TICKET VIDÉO

La date limite de validité d'un Ticket Vidéo correspond à la date contractuelle au-delà de laquelle cette créance ne peut plus être incorporée à un Compte Ticket Vidéo (rechargement d'un Compte Ticket Vidéo prévu à l'Article 5).

La date limite de validité d'un Ticket Vidéo est mentionnée à l'Utilisateur lors de son achat.

## ARTICLE 8. VALIDITÉ D'UN COMPTE TICKET VIDÉO

Un Compte Ticket Vidéo est valide pendant une durée de douze mois à compter de sa date de création ou de la dernière opération de paiement ou de rechargement effectuée sur ce Compte Ticket.

Au terme de ce délai, le compte sera suspendu et le titulaire du Compte Ticket Vidéo dispose d'un délai de six mois pour se faire rembourser dans les conditions de l'article 10 des présentes.

## ARTICLE 9. FRAIS DE TENUE DE COMPTE TICKET VIDÉO

La tenue d'un Compte Ticket Vidéo en cours de validité ou suspendu depuis moins de six mois est gratuite.

Au-delà de six mois de suspension, les frais de tenue de compte d'un Compte Ticket Vidéo se montent à 2€/mois. Ces frais sont directement prélevés sur le montant de monnaie électronique disponible sur le Compte Ticket Vidéo invalide. Lorsque le solde d'un Compte Ticket Vidéo suspendu devient nul, ce compte est immédiatement clôturé.

## ARTICLE 10. ACCEPTATION DES CONDITIONS D'UTILISATION DE LA SOLUTION DE PAIEMENT TICKET VIDÉO

Chacune des actions suivantes de l'Utilisateur: achat d'un Ticket Vidéo, création d'un Compte Ticket Vidéo sur internet, rechargement d'un Compte Ticket Vidéo ou paiement d'achat en ligne chez un Marchand Partenaire, matérialisent l'acceptation totale des présentes conditions générales d'utilisation par l'Utilisateur.

## ARTICLE 11. DÉLIVRANCE DES RELEVÉS DE COMPTE TICKET VIDÉO

L'Utilisateur peut consulter en ligne sur le site [www.ticketvideo.fr](http://www.ticketvideo.fr) le relevé des opérations de son Compte Ticket Vidéo. Ce relevé d'opérations en ligne couvre le mois courant plus les cinq mois précédents. Il comprend les opérations de paiement d'achats ainsi que les opérations de rechargement du Compte Ticket Vidéo.

## ARTICLE 12. RESPONSABILITÉS

### 12.1 Responsabilité de l'utilisateur

Il est rappelé que le Service, ainsi que l'ensemble des fonctionnalités qui le caractérisent ne peuvent être mis en œuvre que si l'Utilisateur dispose d'un équipement compatible. L'Utilisateur fait son affaire du bon état de fonctionnement de ses équipements.

Ainsi, il appartient à l'Utilisateur de prendre toute disposition adéquate relative aux équipements qu'il emploie pour protéger lesdits équipements d'une contamination éventuelle par des virus ou des tentatives d'intrusion. Par équipement, il convient d'entendre notamment, sans que cette liste n'ait un quelconque caractère limitatif ou exhaustif : ordinateur personnel, système de messagerie, accès Internet, programmes logiciels et données, terminal mobile.

L'accès et la gestion du Service par l'Utilisateur sont assurés par les Identifiants.

w-HA met à disposition de l'Utilisateur, dans le cadre du Service, un compte de monnaie virtuelle que l'Utilisateur gère sous son entière responsabilité.

### 12.2 Responsabilité de w-HA

w-HA décline toute responsabilité sur l'utilisation frauduleuse qu'il pourrait être faite du Service, d'un quelconque dommage que l'Utilisateur pourrait subir du fait de l'utilisation par autrui de son mot de passe, que l'Utilisateur ait eu connaissance ou non de cette utilisation, ou de l'accès non autorisé par un tiers sur le Compte d'un Utilisateur.

L'Utilisateur décharge w-HA de toute responsabilité en ce qui concerne les contenus et services fournis par les Marchands Partenaires.

## ARTICLE 13. SUSPENSION OU FERMETURE DU COMPTE D'UN UTILISATEUR DU SERVICE

w-HA se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes de suspendre ou de fermer de plein droit le compte d'un Utilisateur, sans préavis ni indemnité dans les cas suivants :

- les informations concernant l'Utilisateur telles que communiquées lors de son inscription par celui-ci ne correspondent pas à la réalité ;
- l'utilisation non conforme du Service sous quelque forme que ce soit ou d'utilisation abusive du Service.

Toute résiliation à l'initiative de w-HA sera notifiée par courrier électronique adressé sur la messagerie électronique de l'Utilisateur.

L'Utilisateur pourra résilier son compte à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'adresse suivante: w-HA-Service Clients Ticket Vidéo, 25bis avenue André Morizet 92100 Boulogne-Billancourt. L'Utilisateur doit indiquer dans le courrier l'identifiant et le mot de passe du Compte Ticket Vidéo concerné ainsi que l'adresse de courrier électronique. Il pourra obtenir le remboursement selon les modalités décrites à l'article 10 des présentes.

En cas de suspension du Service, l'Utilisateur en sera averti par un écran d'information lors de sa connexion au Service. En cas d'arrêt définitif du Service, l'Utilisateur en sera averti par email adressé dans le délai de 1 mois avant la fermeture.

## ARTICLE 14. MODIFICATION DU SERVICE

w-HA se réserve le droit de faire évoluer le Service, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités.

L'Utilisateur sera informé de toute modification des conditions générales d'utilisation au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, l'Utilisateur peut résilier son compte selon les modalités de l'article 15.

## ARTICLE 15. FORCE MAJEURE

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

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

## ARTICLE 16. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives à l'abonné recueillies par w-HA 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 Utilisateurs dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes des données à caractère personnel le concernant.

Pour ce faire le Utilisateurs peut s'adresser au Service Utilisateurs de w-HA: w-HA-Service Clients Ticket Vidéo, 25bis avenue André Morizet 92100 Boulogne-Billancourt.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Utilisateurs dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des données à caractère personnel le concernant.

La cession des adresses de courriers électroniques à des tiers à des fins commerciales ne peut être effectuée qu'avec le consentement express des Utilisateurs.

w-HA peut communiquer les informations relatives aux Utilisateurs à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

## ARTICLE 17. DISPOSITIONS DIVERSES

L'Utilisateur s'engage à informer w-HA de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse mail et de ses références bancaires.

## ARTICLE 18. LOI APPLICABLE

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions sont nulles ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Les stipulations déclarées nulles et non valides seront alors remplacées par des stipulations qui se rapprocheront le plus quant à leur contenu des stipulations initialement arrêtées.

Les parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes Conditions, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français.

Les présentes Conditions représentent l'intégralité de l'accord entre les parties et remplacent tous les accords ou déclarations antérieurs, oraux ou écrits, se rapportant à leur objet.

Toute réclamation ou contestation relative au Service doit être transmise par écrit à l'adresse du support de ticket vidéo.

Les présentes Conditions sont soumises à la loi française. En cas de litige avec un commerçant relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes Conditions, le Tribunal compétent sera le Tribunal de Commerce de Paris. En cas de litige avec une personne physique, le tribunal compétent sera celui du domicile de la personne physique.

## ANNEXE 5 - Fiche tarifaire du forfait de communications téléphoniques via le Téléphone par Internet, inclus dans l'offre "Formule Plus"

### 1. Tarifs liés à l'offre Formule Plus

La souscription à l'offre « Formule Plus » donne accès aux tarifs spécifiques suivants :

Destination d'appel	CMR <sup>(1)</sup>	Prix/mn <sup>(2)</sup>
<b>vers les fixes de 74 destinations</b>		
vers les fixes de l'Union Européenne <sup>(3)</sup>		inclus dans le prix de l'option
vers les fixes des autres pays d'Europe <sup>(4)</sup>		
vers les fixes et mobiles du Canada et des Etats-Unis (d'Hawaï et d'Alaska)		
vers les fixes des pays d'Amérique Centrale et du Sud <sup>(5)</sup>		
vers les fixes des pays d'Asie, du Proche et Moyen Orient et d'Océanie <sup>(6)</sup>		
vers les fixes des DOM (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion) et vers les fixes des TOM de Saint Pierre et Miquelon et Mayotte		
<b>vers les n° mobiles Orange, SFR, Bouygues et MVNO de France métropolitaine</b>		
consommations décomptées à la seconde	inclus dans l'offre dans la limite d'une heure par mois	
consommations au-delà d'une heure	0,16 €	0,160 €

Pour les autres types d'appels, **se reporter à l'annexe 7 Fiche tarifaire du Téléphone par internet.**

<sup>(1)</sup> *CMR* : coût de mise en relation TTC valable en France métropolitaine

<sup>(2)</sup> *Prix/mn* : prix TTC par minute en France métropolitaine. Décompté à la seconde dès la première seconde.

#### **(a) Liste des pays de l'Union Européenne :**

<sup>(3)</sup> Açores, Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canaries, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni (Hors n° premium UK commençant par 44870 et 44871), Slovaquie, Slovénie, Suède.

#### **(b) Liste des autres pays d'Europe :**

<sup>(4)</sup> Andorre, Croatie, Guernesey, Islande, Jersey, Liechtenstein, Monaco, Norvège, Russie, San Marin, Suisse, Turquie, Vatican.

#### **(c) Liste des pays d'Amérique Centrale et du Sud :**

<sup>(5)</sup> Argentine, Bahamas, Brésil, Chili, Colombie, Mexique, Panama, Pérou, Porto Rico, Vénézuéla.

#### **(d) Liste des pays d'Asie, du Proche et Moyen Orient et d'Océanie :**

<sup>(6)</sup> Australie, Chine, Corée du sud, Hong Kong, Israël, Japon, Jordanie, Malaisie, Nouvelle Zélande, Singapour, Taïwan, Thaïlande.

## ANNEXE 6 - Fiche tarifaire des communications téléphoniques via le Téléphone par Internet, de l'offre "Formule"

L'ensemble des tarifs des communications téléphoniques émises via le Téléphone par Internet dans le cadre de l'offre « Formule » sont ceux indiqués dans l'annexe 7 : Le Téléphone par internet.

# ANNEXE 7 - Fiche tarifaire du Téléphone par Internet

## TARIFS DES APPELS ÉMIS DEPUIS LE TÉLÉPHONE PAR INTERNET

Destination d'appel	CMR <sup>(1)</sup>	Prix/mn <sup>(2)</sup>
<b>vers les n° fixes en France métropolitaine</b>		
n° fixe et n°IP	inclus dans le prix de l'offre	
<b>vers les services de votre téléphone par internet</b>		
888 messagerie vocale (durée d'appel limitée à 30 mn)	inclus dans le prix de l'offre	
800 portail vocal de paramétrage des services		
831 secret d'appel		
<b>vers les n° mobiles de France métropolitaine</b>		
n°s de mobile Orange, SFR, Bouygues, 9cégetel et opérateurs mobiles virtuels	0,16 €	0,160 €
<b>vers les n° fixes dans les DOM/TOM</b>		
Guadeloupe, Guyane, Martinique, Réunion, St-Pierre-et-Miquelon	0,11 €	0,175 €
Mayotte	0,11 €	0,317 €
Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française et Wallis et Futuna	0,11 €	0,620 €
<b>vers les n° mobiles dans les DOM/TOM</b>		
Tous mobiles	0,24 €	0,480 €
<b>vers les n° fixes à l'international</b>		
Europe Proche / Amérique du Nord (hors Hawaii et Alaska) <sup>(4)</sup>	0,11 €	0,070 €
Maghreb <sup>(5)</sup>	0,11 €	0,280 €
Reste Europe / Amérique du Nord <sup>(6)</sup>	0,11 €	0,280 €
Afrique et Océanie <sup>(7)</sup>	0,11 €	0,620 €
Amérique Centrale <sup>(8)</sup>	0,11 €	0,690 €
Amérique du Sud <sup>(9)</sup>	0,11 €	0,440 €
Asie 1, Russie, Australie et Nouv. Zélande <sup>(10)</sup>	0,11 €	0,230 €
Asie 2 et reste Océanie <sup>(11)</sup>	0,11 €	0,740 €
<b>vers les n° mobiles à l'international</b>		
Europe Proche / Amérique du Nord (hors Hawaii et Alaska) <sup>(4)</sup>	0,11 €	0,305 €
Maghreb <sup>(5)</sup>	0,11 €	0,359 €
Reste Europe / Amérique du Nord <sup>(6)</sup>	0,11 €	0,502 €
Afrique et Océanie <sup>(7)</sup>	0,11 €	0,842 €
Amérique Centrale <sup>(8)</sup>	0,11 €	0,912 €
Amérique du Sud <sup>(9)</sup>	0,11 €	0,662 €
Asie 1, Russie, Australie et Nouv. Zélande <sup>(10)</sup>	0,11 €	0,452 €
Asie 2 et reste Océanie <sup>(11)</sup>	0,11 €	0,962 €
<b>vers les n° spéciaux</b>		
Pour connaître la liste et les tarifs des n° spéciaux accessibles, consulter la rubrique « appel vers les services spéciaux » sur votre site <a href="http://assistance.orange.fr">assistance.orange.fr</a>		
<b>vers les services clients Orange internet</b>		
39 00 service clients <b>Temps d'attente gratuit</b>	0,078 €	HP : 0,028 € <sup>(3)</sup>
0 810 373 000 suivi conso Internet everywhere		HC : 0,014 € <sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> CMR : coût de mise en relation TTC valable en France métropolitaine.

<sup>(2)</sup> Prix/mn : prix TTC par minute en France métropolitaine. Décompté à la seconde dès la première seconde.

<sup>(3)</sup> Heures Pleines (HP) du lundi au vendredi de 8h à 19h, Heures Creuses (HC) du lundi au vendredi de 19h à 8h ainsi que les week-end et les jours fériés.

Ces tarifs sont valables depuis une ligne fixe France Télécom, si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.

<sup>(4)</sup> Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Canada, Canaries, Danemark, Espagne, États-Unis, Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Italie et Vatican, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse.

<sup>(5)</sup> Algérie, Maroc, Tunisie.

<sup>(6)</sup> Alaska, Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Féroé (îles), Gibraltar, Groenland, Hawaii (îles), Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Pologne, Roumanie, Saint Marin, Slovaquie, Slovaquie, Slovaquie, Rép. Tchèque, Turquie, Ukraine, Yougoslavie (Monténégro+Serbie).

<sup>(7)</sup> Afrique du Sud ( indép.), Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafricaine ( indép.), Comores, Congo, Congo ( indép. dém.), Côte d' Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Ouganda, Polynésie Française, Rwanda, Sao Tome et Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Léone, Somalie, Soudan, St Héléne, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe.

<sup>(8)</sup> Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes (îles), Bonaire, Cayman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominicaine ( indép.), Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Montserrat (île), Nicaragua, Panama, Porto Rico, Saba, St Christophe, Ste Lucie, St-Eustache, St Kitts et Nevis, St Marteen, St Vincent et Grenadine, Trinité et Tobago, Turks et Caicos (îles), Vierges Américaines (îles), Vierges Britanniques (îles).

<sup>(9)</sup> Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Guyane, Paraguay, Pérou, Suriname, Uruguay, Vénézuéla.

<sup>(10)</sup> Australie, Azerbaïdjan, Chine, Corée du Sud, Emirats Arabes Unis, Georgie, Hong Kong, Israël, Japon, Kirghizistan, Malaisie, Nouvelle Zélande, Palestine, Philippines, Russie, Singapour, Tadjikistan, Taiwan, Thaïlande, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combella, Comstar, Sovintel, Tatarstan, Westbalt).

<sup>(11)</sup> Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bahreïn, Bangladesh, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji (îles), Guam, Inde, Indonésie, Iran, Iraq, Jordanie, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Macao, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie Nouvelle Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentale, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen.

France Télécom

6, place d'Alleray

75505 Paris Cedex 15

SA au capital de 10 594 365 432 euros

RCS Paris 380 129 866

v1 - 08/04/2010