

# Conditions Générales d'Abonnement **Internet et téléphone pro Orange**

Les stipulations des présentes conditions générales d'abonnement, auxquelles appartiennent les Conditions Spécifiques de l'option TV numérique, les stipulations de la Netiquette fournie en annexe 1 ainsi que les stipulations des Conditions Générales d'Utilisation de la Messagerie Internet Orange fournies en annexe 2 et les Conditions générales d'Utilisation des options incluses avec les forfaits de l'Offre «Internet et téléphone pro Orange» s'appliquent à l'ensemble des forfaits de l'Offre «Internet et téléphone pro Orange» quel que soit leur canal de vente et accessibles sous réserve d'éligibilité.

La souscription du Client à l'un des forfaits de l'Offre «Internet et téléphone pro Orange» vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

La signature des Conditions particulières/Formulaire d'abonnement ou la validation en ligne des Identifiants fournis lors de l'enregistrement en ligne entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions générales décrites ci-après.

L'Enregistrement en ligne du Client au Service nécessite la lecture et l'acceptation des conditions générales décrites ci-après.

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

Les Formulaires d'abonnement/Conditions particulières font partie intégrante des présentes conditions.

Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les clients.

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.
- **Client** : personne physique ou morale, domiciliée en France métropolitaine dans les Zones de couverture, s'étant identifiée et inscrite à un forfait de l'Offre «Internet et téléphone pro Orange» proposé par France Télécom. L'inscription se fait par un Enregistrement en ligne ou par la signature des Conditions particulières/Formulaire d'abonnement par le Client.
- **DNS** : Domain Name System : système de nom de domaine permettant d'établir une correspondance entre une adresse IP et un nom de domaine.
- **Enregistrement en ligne** : demande d'inscription à un forfait de l'Offre «Internet et téléphone pro Orange» au moyen d'un serveur d'enregistrement distant et accessible via le réseau Internet. Cette méthode d'inscription ne permet pas l'utilisation de tous les moyens de paiement. Cette méthode d'inscription permet au Client d'obtenir les Identifiants immédiatement.
- **Équipement** : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service de France Télécom, indispensable à l'utilisation du Service tel que la Livebox Pro.
- **France Télécom** : société qui fournit le Service.
- **Formulaire d'abonnement/Conditions particulières** : document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion à un forfait de l'Offre «Internet et téléphone pro Orange» proposé par France Télécom.
- **Identifiant** : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent 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.
- **Livebox Pro** : passerelle multi-services permettant d'accéder au Service de France Télécom.
- **Offre Internet et Téléphone Pro** : Offre composée d'un forfait Internet (débit technique selon éligibilité de la ligne téléphonique au moment de la souscription (parmi 512k étendu, 1 mégamax, 8 mégamax, ou 18 mégamax) et du Service de Téléphone Pro par internet.



- *Option Adresse IP fixe* : option incluse sur demande du Client avec les forfaits « Internet et Téléphone Pro » quel que soit le débit technique auquel le client est éligible (512k étendu, 1 mégamax, 8 mégamax, ou 18 mégamax) permettant de disposer d'un service IP fixe. L'IP fixe est une adresse IP qui ne change pas de valeur à chaque connexion.
- *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 du forfait d'abonnement mensuel.
- *Point de terminaison* : le premier point d'accès physique du réseau installé par France Télécom dans les locaux du client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.
- *Service* : l'ensemble des services fournis par France Télécom dans les forfaits de l'Offre « Internet et téléphone pro Orange » à savoir le Service d'accès à Internet et le Service de Téléphone Pro par internet, et au choix du Client, la TV numérique sous réserve d'éligibilité.
- *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, de se raccorder au réseau Internet à des débits IP différents en fonction du débit technique auquel le client est éligible (512k étendu, 1 mégamax, 8 mégamax, ou 18 mégamax) 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.
- *Service de Téléphone Pro par internet* : Service inclus dans chacun des forfaits de l'Offre « Internet et téléphone pro Orange », accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'une Livebox Pro, via un téléphone compatible :
  - de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
  - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec qui 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 Pro ;
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone non géographique (de type 09).
- *Service Minitel* : nom du service d'accès aux services Minitel mis à disposition, par France Télécom au Client.
- *Site Orange* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : [www.orange.fr](http://www.orange.fr) (onglet Internet).
- *TV numérique* : service inclus dans les offres « Internet et téléphone pro Orange », activable sur demande du Client, accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'un modem compatible tel que décrit à l'article « Équipements », d'un Décodeur et d'une carte d'accès TV, d'accéder, dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, à des bouquets de chaînes et à des contenus Vidéo à la demande (VoD), diffusés grâce à des circuits spécifiques sur la ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL dans la Zone de couverture permettant de transporter des signaux vidéos à partir de plates-formes.
- *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°.
- *Zones de couverture* : zones géographiques au sein desquelles France Télécom fournit le Service dans sa globalité 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, 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. ACCÈS AU SERVICE

Le Service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies ADSL et nécessite un Équipement spécifique compatible en fonction des différents services.

Pour pouvoir accéder au Service, et notamment à certains forfaits d'accès Internet et à la TV Numérique, le Client doit se situer dans la Zone de couverture telle que définie aux présentes.

Le Client est invité à se renseigner en points de vente ou depuis le Site Orange.

Toute connexion au Service d'accès à Internet sera interrompue au bout de vingt-quatre heures (24 h).

Dans le cadre du Service de Téléphone Pro par internet, la connexion sera interrompue entre vingt-deux heures (22 h) et vingt-quatre heures (24 h) dans les conditions précisées à l'article « Service de Téléphone Pro par internet ».

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- Être titulaire d'un abonnement au service téléphonique non suspendu n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « bas débit ») ;
- Disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée, 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 : <http://assistance.orange.fr/1286.php> ou fournies en points de vente.

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

Dans le cadre du Service de Téléphone Pro par internet, France Télécom fournira au Client un numéro de téléphone (de type 09) en plus du numéro attribué lors de son abonnement au service téléphonique.

L'accès au Service nécessite un délai de mise en service qui ne peut excéder quinze (15) jours à compter de la souscription au Service.

## ARTICLE 4. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend le Service d'accès à Internet (débit technique selon éligibilité de la ligne RTC au moment de la souscription parmi 512k étendu, 1 mégamax, 8 mégamax, ou 18 mégamax), le Service de Téléphone Pro par internet, et, au choix du Client, la TV Numérique, sous réserve d'éligibilité. Le Client ne pourra utiliser le service de TV Numérique que dans un cadre personnel et privé, et dans le respect des « Conditions Spécifiques de l'option TV Numérique » ci-après.

La souscription à l'un des forfaits de l'Offre « Internet et Téléphone Pro » entraîne l'activation du Service d'accès à Internet et du Service de Téléphone Pro par internet.

### 4.1 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 le client est éligible au moment de la souscription (512k étendu, 1 mégamax, 8 mégamax, ou 18 mégamax), un service de « Courrier électronique », un service de « Pages Personnelles » ainsi que certains « services inclus » et l'accès à des « Services Divers ».

Le Service d'accès à Internet inclut également une prestation d'installation sur site par un technicien. Cette prestation d'installation s'applique uniquement au client qui loue pour la première fois une Livebox Pro et qui souscrit ou détient une offre Internet haut débit pro d'Orange.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du Service d'accès à Internet, et en particulier reconnaît :

- que le Service d'accès à Internet, objet des présentes, représente un service de connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur de France Télécom et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que le Client pourrait consulter ; France Télécom n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit France Télécom contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils de France Télécom. France Télécom, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. France Télécom propose à ses clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions spécifiques disponibles sur l'URL suivante <http://assistance.orange.fr/755.php> et des conditions d'utilisation disponibles sur le Site Orange ;
- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations ;
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels ;
- que la communication de mots de passe, codes confidentiels et d'une manière générale de tous les Identifiants communiqués par France Télécom est faite à ses risques et périls ;
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet ;
- que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, également appelé Netiquette fournie en annexe 1 (consultable sur <http://www.afa-france.com/netiquette.html>), dont la violation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service d'accès à Internet, France Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait ;
- qu'il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Interne.

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

#### 4.1.1 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.

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

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

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à un forfait de l'Offre « Internet et téléphone pro Orange » 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.

Par ailleurs, France Télécom peut envoyer au Client sur cette adresse électronique principale des 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 est tenu de consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par France Télécom.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est consultable à tout moment à l'adresse <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 fournies en annexe 2 et disponibles en ligne à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1037.php> ou fournies en points de vente.

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

#### 4.1.2 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 ;
- à son portail client ;
- à la consultation de ses pages personnelles, ouvert à l'ensemble des internautes.

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

#### 4.1.3 Services inclus

Les services inclus dans les forfaits Internet de l'Offre « Internet et téléphone pro Orange » sont les suivants :

- 20 Boîtes aux lettres ;
- 2 Go de stockage par boîte aux lettres ;
- un antivirus mail ;
- un antispam ;
- un portail Pro disponible à l'URL « [www.pro.orange.fr](http://www.pro.orange.fr) » spécifiquement dédié aux professionnels ;
- un nom de domaine pro. La description du « Nom de Domaine Pro » ainsi que ses modalités d'enregistrement, d'hébergement et de fonctionnement sont précisées dans les « Conditions d'Utilisation Nom de Domaine Pro » ci-dessous et consultables sur le Site Orange ;
- un forfait de 20 SMS par mois à compter du jour de la souscription à l'offre d'accès Internet Pro. La description du « Forfait SMS » ainsi que ses modalités de fonctionnement sont précisées dans les « Conditions d'Utilisation Forfait SMS » ci-dessous et consultables sur le Site Orange ;
- 20 pages de « Mail to Fax » par mois à compter du jour de la souscription à l'offre d'accès Internet Pro. La description du service « Mail to Fax » ainsi que ses modalités de fonctionnement sont précisées dans les « Conditions d'Utilisation Mail to Fax » ci-dessous et consultables sur le Site Orange ;
- une assistance téléphonique spécifiquement dédiée aux professionnels.

Les forfaits de l'Offre « Internet et téléphone pro Orange » incluent également le service « adresse IP fixe » fourni sur demande du Client.

#### 4.1.4 Installation sur site

Le Client qui loue pour la première fois une Livebox Pro et souscrit ou détient une offre Internet haut débit pro d'Orange peut bénéficier d'une prestation d'installation sur site. Cette prestation d'installation sur site est réalisée sur demande du Client. La prestation d'installation sur site est multiposte jusqu'à quatre (4) postes. Le descriptif complet de la prestation d'installation est disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/69.php>.

La prestation d'installation sur site sera effectuée aux heures ouvrables entre 8 h 00 et 18 h 00, du lundi au vendredi.

Le Client doit prendre un rendez-vous avec un technicien dans les trente (30) jours calendaires suivant la prise d'abonnement au Service d'accès à Internet. Passé ce délai de trente (30) jours calendaires suivant cette prise d'abonnement, le Client n'aura plus droit à cette prestation d'installation sur site.

Un délai minimum de douze (12) jours calendaires à compter de la date de la prise de rendez-vous est nécessaire pour pouvoir fixer une date d'installation.

Cette prestation d'installation est valable uniquement sur le matériel non installé en cas d'acquisition d'un nouveau modem.

#### 4.1.5 Services Divers

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

- a) Minitel : le Client reconnaît que l'accès aux services Minitel est soumis à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique « Minitel » sur le Site Orange, et que les frais éventuels de consultation de ces services lui seront facturés sur sa facture. Toute consultation effectuée à partir de l'Identifiant du Client sera réputée être faite par le Client lui-même. Toutefois France Télécom limite la consultation des services Minitel à un montant mensuel maximum dont le seuil et les conditions sont précisés dans le Formulaire d'abonnement/Conditions particulières.
- b) Paiement à l'acte Internet Orange : France Télécom met à la disposition de ses Clients un service intitulé « Paiement à l'acte Internet Orange ». Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions disponibles et accessibles avant chaque achat.
- c) France Télécom propose des services optionnels qui peuvent être souscrits en sus de son abonnement au Service. Cependant, certains de ses services optionnels pourront être inclus dans certains forfaits du Service d'accès à Internet que France Télécom propose au Client.

L'utilisation de chacun des services optionnels est régie par des conditions générales d'utilisation propre audit service optionnel disponible à l'adresses suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php> ou fournies en points de vente.

#### 4.2 Service de Téléphone par internet Pro

Le Service de Téléphone Pro par internet est inclus dans les offres « Internet et téléphone pro Orange ». Il permet au Client, détenteur d'une Livebox Pro et disposant d'un téléphone compatible raccordé à la Livebox Pro, de disposer d'une deuxième ligne téléphonique par internet en plus de sa ligne téléphonique classique (RTC), incluant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres de type 087 ou 09 ;

- l'émission d'appels illimités depuis le numéro de type 087 ou 09 partout en France métropolitaine vers tous les numéros de téléphone fixes locaux et nationaux et vers les numéros IP compatibles ;
- des services téléphoniques inclus tels que messagerie vocale, présentation du numéro.

Le Client dispose de toutes les informations nécessaires relatives au Service de Téléphone Pro par internet sur le Site Orange à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1161.php>.

Sont exclus du forfait d'appels illimités du Service de Téléphone Pro par internet, les appels vers les numéros mobiles (GSM, UMTS...), les appels, 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 (Transpac, Télétel, Audiotel, Minitel,...), vers les numéros IP à tarification spécifique dont la liste est disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1233.php> ou fournie en points de vente, vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif. De même, le forfait ne s'applique pas aux communications passées avec les cartes France Télécom.

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

Constituent des cas d'utilisation abusifs du Service de Téléphone Pro par internet, sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif :

- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone Pro par internet et/ou l'utilisation du Service de Téléphone Pro par internet aux fins d'en faire commerce ;
- l'utilisation du Service de Téléphone Pro par internet générant une consommation de communications supérieure à 24 h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de Téléphone Pro par internet en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de Téléphone Pro par internet par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing ») ;
- l'utilisation simultanée du Service de Téléphone Pro par internet sur une même 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 ;
- l'utilisation du Service de Téléphone Pro par internet vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (telle 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 Pro 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.

Le Client reconnaît et accepte ces limitations d'appels.

Il est précisé que les communications téléphoniques non comprises dans le forfait sont facturées en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php> ou fournis en points de vente.

Pour cela, il sera attribué au Client un numéro de téléphone de type 09, différent du numéro de téléphone attribué pour sa ligne téléphonique RTC.

Le numéro de téléphone attribué par France Télécom est incessible sous quelque forme que ce soit par le Client. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant.

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

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 téléphonique au Service de Téléphone Pro par internet.

Le Client est invité à vérifier les données qui vont figurer dans l'annuaire universel et transmises aux services d'urgence.

Une fois que le Client aura confirmation de l'activation de son Service de Téléphone Pro par internet, il devra débrancher, puis rebrancher électriquement sa Livebox Pro.

Le Client déclare avoir pris connaissance de la tonalité propre au Service de Téléphone Pro par internet sur le Site Orange à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1160.php>.

Avant de téléphoner, le Client s'assurera de la disponibilité de son service de Téléphone Pro par internet. Pour cela, il vérifiera que les voyants lumineux « @ » et « téléphone » sont allumés fixes, qu'au décroché, il entend une tonalité composée d'une série de bips, différente de la tonalité de sa ligne de téléphonie fixe classique, que lorsque la communication est établie, le voyant « téléphone » clignote. Dans ce cas, et uniquement dans ce cas, la communication sera facturée sur la facture Internet Orange. Dans le cas contraire, soit le client ne peut pas passer d'appel, soit le client peut passer des appels qui seront facturés sur la facture de son opérateur de téléphonie fixe selon les conditions tarifaires habituelles de ce dernier.

La communication téléphonique dans le cadre du Service de Téléphone Pro par internet sera automatiquement interrompue au bout de huit (8) heures. Ainsi, chaque appel du Client ne pourra excéder cette durée.

Toute connexion au Service de Téléphone Pro par internet sera interrompue lors de la coupure de la connexion ADSL. Il est rappelé au Client que sa connexion sera interrompue au plus tard au bout de vingt-quatre (24) heures.

Dans un premier temps, la connexion au Service d'accès à Internet sera interrompue au bout de vingt deux (22) heures de connexion sauf si le Client est en communication dans le cadre de son Service de Téléphone Pro par internet. Dans ce cas, la session Internet sera coupée dès lors que le Client n'est plus en communication depuis sa seconde ligne téléphonique, c'est à dire qu'il n'utilise plus son Service de Téléphone Pro par internet dans la limite de vingt-quatre (24) heures de session Internet.

Toutefois, si le Client utilise toujours son Service de Téléphone Pro par internet sur la même communication, le Client sera informé quelques minutes avant la coupure au bout de vingt-quatre (24) heures de la session du Service par un signal sonore. Enfin, quelques instants avant la coupure de la session Internet, si le Client est toujours en communication depuis sa seconde ligne téléphonique, il sera informé par un second signal sonore de la coupure.

Au bout de vingt quatre (24) heures, la session Internet sera interrompue ainsi que la communication du Client utilisant le Service de Téléphone Pro par internet.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de Téléphone Pro par internet, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie. Pour cela, il devra s'assurer de la disponibilité du Service de Téléphone Pro par internet telle que décrite dans le présent article.

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

France Télécom pourra imputer les communications du mois en cours qui n'ont pas pu être facturées pour des raisons techniques sur la facture du ou des mois suivant(s) le mois en cours.

#### 4.3 Annuaire

##### 4.3.1 Numéro de Téléphone

Dans le cadre du Service de Téléphone Pro 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 dont le Client a l'usage ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

##### 4.3.2 Inscription dans la base de données de l'annuaire des abonnés au Service de Téléphone Pro par internet

Dans le cadre du Service de Téléphone Pro par 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, en faisant la demande, et ce à des fins de parution.

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

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

Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que ce numéro ainsi que ses coordonnées personnelles soient publiées dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements. Le Client peut également modifier les critères de parution concernant ses données.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements, sauf lorsque l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- 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 ou encore dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone, à l'exception des opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et France Télécom.

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

## ARTICLE 5. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR (PORTABILITÉ DU NUMÉRO)

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 4).

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 6. ÉQUIPEMENTS

### 6.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec le Service.

Le Client disposant d'un Équipement, antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec le Service. Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client est invité à se rendre à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php>.

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

Les évolutions de certains Services pourront donner lieu à un changement d'Équipement, pour des raisons de compatibilité techniques, lequel pourra être facturé aux conditions tarifaires en vigueur, disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>.

La liste des Équipements nécessaires à l'utilisation du Service est détaillée à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php> ou fournie en points de vente.

En cas de livraison des Équipements, 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.

### 6.2 Location de la Livebox Pro

La Livebox Pro est proposée à la location par France Télécom. Le montant de la location ainsi que la liste de cet Équipement est disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php>. La Livebox Pro n'est pas la propriété du Client mais reste la propriété de France Télécom.

Par conséquent, la Livebox Pro ne peut donc être cédée, sous louée, transformée, donnée en gage ou en nantissement, transférée ou prêtée sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer de la Livebox Pro en dehors de l'utilisation des services.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur la Livebox Pro, 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 la Livebox Pro la mention de propriété de France Télécom qui y est apposée.

À compter de la réception de la Livebox Pro et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de celle-ci, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leurs 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 à la Livebox Pro. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations de la Livebox Pro.

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

### 6.3 Restitution de la Livebox Pro

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 la Livebox Pro en bon état de fonctionnement et complet (y compris accessoires et guide pratique), 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 de la Livebox Pro, 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 la Livebox Pro.

En cas de non restitution de la Livebox Pro par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) 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 trente euros hors taxes (130 € HT).

En cas de retour de la Livebox Pro en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, France Télécom facturera les frais de réparation dans la limite du montant forfaitaire de cent trente euros hors taxes (130 € HT) facturés au Client en cas de non restitution de la Livebox Pro.

Ce montant est indiqué et disponible à tout moment sur l'URL suivante <http://assistance.orange.fr/1167.php> et sur demande chez France Télécom.

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

### 6.4 Fonctionnalité « HotSpot »

Le Client dispose de la possibilité d'activer à partir de sa Livebox Pro dans le cadre du Service, la fonctionnalité « HotSpot ».

Cette fonctionnalité permet au Client de paramétrer sa Livebox Pro afin qu'il puisse se raccorder au réseau WLAN d'Orange France, via la norme IEEE 802.11, pour être compatible avec le service « Wi-Fi Access ».

La souscription et le raccordement par le Client de ladite Livebox Pro au service « Wi-Fi Access » via le réseau WLAN d'Orange France, est soumise à l'acceptation préalable des conditions d'utilisation d'Orange France.

Cette souscription, si elle est acceptée par Orange France, permet au Client de relayer et proposer auprès de tiers, à partir de sa Livebox Pro et via le partage des ressources du Service, la possibilité de se connecter au service « Wi-Fi Access » d'Orange France. Ce service permet un accès internet via la technologie Wi-Fi au profit de toute personne possédant des appareils communicants compatibles avec la norme IEEE 802.11 et conformément aux conditions de connexion et de navigation d'Orange France.

L'utilisation de ce service « Wi-Fi Access » nécessite la souscription préalable d'un abonnement ou d'une offre pré-payée auprès d'Orange France, ainsi que l'acceptation des conditions d'utilisation afférentes.

Le Client demeure entièrement responsable de la bonne configuration et de la sécurisation de sa Livebox Pro ainsi que du partage des ressources du Service.

France Télécom reste étrangère à tout litige qui pourrait survenir entre le Client et tout tiers lors de l'activation de la fonctionnalité « HotSpot » et plus particulièrement lors de l'utilisation du service « Wi-Fi Access », via sa Livebox Pro, ainsi que les ressources du Client.

### 6.5 Entretien

L'entretien de la Livebox Pro au Client par France Télécom dans le cadre des présentes conditions générales d'abonnement est assuré par le réseau des agences France Télécom ; cette location inclut l'entretien pièces et main d'œuvre de la Livebox Pro à compter du jour de la souscription.

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

Les frais de retour sont à la charge du Client.

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

## ARTICLE 7. INCOMPATIBILITÉS

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.

## ARTICLE 8. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DU SERVICE

### 8.1 Installation par le Client des Équipements spécifiques au Service

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

### 8.2 Mise en service par France Télécom

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

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

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

## ARTICLE 9. SERVICE APRÈS-VENTE/GARANTIE

En cas de dysfonctionnement des Équipements 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 son dysfonctionnement.

En cas de dysfonctionnement des Équipements vendus par France Télécom, la garantie du constructeur sera appliquée 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 son dysfonctionnement.

## ARTICLE 10. 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 11. RÉSILIATION

### 11.1 Suspension

France Télécom se réserve le droit, conformément aux stipulations figurant aux présentes « Internet et Téléphone Pro » de suspendre de plein droit le Service, sans préavis ni indemnité, compte tenu de la gravité des faits dans les cas où :

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

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

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- 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 Pro par internet telle que décrite à l'article « *Service de Téléphone Pro par internet* ».

### 11.2 Résiliation à l'initiative du Client

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

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à France Télécom par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé au Service Client.

La résiliation à l'initiative du Client reçue après le vingt (20) du mois en cours produira ses effets à la fin du mois civil suivant.

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

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

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

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

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, France Télécom facturera au Client des frais de mise en service sur le Service d'accès à Internet et sur les Services Additionnels concernés selon la grille tarifaire disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>.

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.

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

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

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

## ARTICLE 12. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

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

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

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

- les éventuels frais de mise en service pour le Service concernés disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>. En cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture, France Télécom lui facturera également de tels frais de mise en service. Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les frais d'abonnement mensuels au Service. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- 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 des forfaits. 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.

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsque entre deux périodes de facturation cela atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations en dépassement ou hors forfait effectuées sur les six dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de six mois d'ancienneté, lorsque le montant des consommations en dépassement ou hors forfait excède 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>.

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

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

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

France Télécom édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer ainsi que 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.

**12.1** - Les prix convenus par les parties au présent contrat sont nets de tous impôts, droits, taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA ou autres taxes comparables. La TVA exigible en France sera supportée par le client en plus des prix convenus au présent contrat. »

Le client déclare être exclusivement résident fiscal de France et ne disposer d'aucun établissement stable dans les TOM ou à l'étranger au profit duquel la prestation sera rendue. En cas de manquement, tous les impôts, droits, taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA ou autres taxes comparables, dus à l'étranger au titre du présent contrat seront à la charge exclusive du client, de même que les éventuels intérêts, pénalités et amendes y afférents. »

## ARTICLE 13. 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 est personnel et confidentiel.

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

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

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier. Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

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

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

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

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 14. RESPONSABILITÉS

### 14.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique jusqu'au point de terminaison.

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 ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatiques dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de force majeure telle que définie à l'article « Force majeure » ;
- en ce qui concerne la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet ;
- 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.

France Télécom ne saurait en aucun cas être tenue de réparer d'éventuels dommages indirects subis par les Clients à l'occasion de l'utilisation du Service. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations de France Télécom. On entend notamment par dommages indirects les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données et les préjudices commerciaux et financiers.

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

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

France Télécom ne saurait être tenue pour responsable si les données communiquées par le Client sont inexactes ou si elles n'ont pas été mises à jour par ce dernier.

#### 14.2 Responsabilité du Client

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

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

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

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

Le Client effectue l'installation du Service y compris des 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 15. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

France Télécom informe les Clients du niveau de qualité du Service d'accès à Internet. Ce niveau, détaillé dans le tableau ci-dessous, est celui défini dans le référentiel AFNOR disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1284.php> ou fourni en points de vente.

Les conditions de mesure utilisées dans la détermination de ces niveaux sont décrites à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1284.php> ou fournies en points de vente.

En cas de non atteinte de ces niveaux de qualité du Service d'accès à Internet, le Client pourra obtenir le remboursement de son forfait au prorata pour la période d'indisponibilité constatée.

Afin d'en bénéficier, les Clients devront adresser leur réclamation en contactant le Service Client en précisant leur nom, leur numéro de compte, le type de dysfonctionnement rencontré, le jour, l'heure et la durée de ce dysfonctionnement.

## ARTICLE 16. 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 trente (30) 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 17. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHER INFORMATISÉ

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

## ARTICLE 18. MODIFICATIONS

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales imprimées.

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.

Le numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service de Téléphone Pro par internet, n'est pas attribué 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.

## ARTICLE 19. SERVICE CLIENT (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 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique au numéro suivant : 3901. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit et cet appel est facturé au tarif d'une communication locale\* (hors forfait) si vous appelez d'une ligne analogique fixe France Télécom ou depuis le service de téléphone par internet Orange.

\* Le coût de la communication est de 0,023 € HT par minute du lundi au vendredi de 8 heures à 19 h sauf jours fériés plus un coût de connexion de 0,065 € HT depuis une ligne fixe analogique France Télécom ou depuis le service de téléphone par internet Orange. Le prix à la minute est de 0,012 € HT pour les autres plages horaires. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

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

## ARTICLE 20. DISPOSITIONS DIVERSES

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

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

## ARTICLE 21. LITIGE - COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

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

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES DE L'OPTION « TV NUMÉRIQUE »

Les présentes Conditions Spécifiques portent sur le service TV numérique mis à disposition en option aux Clients à une offre « Internet et téléphone pro Orange ».

Le Client prend note que le service TV numérique, par exception aux autres services de la gamme « Internet et téléphone pro Orange », **ne peut être utilisé qu'à des fins privées et personnelles à l'exclusion de toute utilisation à des fins professionnelles.**

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales d'Abonnement « Internet et téléphone pro Orange ». En cas de contradiction entre les Conditions Générales d'Abonnement « Internet et téléphone pro Orange » et les présentes Conditions Spécifiques, ces dernières prévaudront.

Pour bénéficier du service TV numérique, le Client doit se situer dans une zone de couverture du service et sa ligne téléphonique doit y être éligible.

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

Les mots non redéfinis ci-dessous ont le sens décrit dans les Conditions Générales d'Abonnement « Internet et téléphone pro Orange » :

- *Décodeur* : récepteur-décodeur vidéo.
- *TV numérique* : service, objet des présentes, activable sur demande du Client, accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'un modem compatible tel que décrit à l'article « Équipements », d'un Décodeur et d'une carte d'accès TV, d'accéder, dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, à des bouquets de chaînes et à des contenus Vidéo à la demande (VoD), diffusés grâce à des circuits spécifiques sur la ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL dans la Zone de couverture permettant de transporter des signaux vidéos à partir de plates-formes.
- *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.

### ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Spécifiques 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, la TV numérique à l'adresse à laquelle il bénéficie de son forfait Internet et téléphone pro Orange. Les présentes Conditions Spécifiques Générales d'Utilisation ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise la TV numérique.

### ARTICLE 3. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

La TV numérique est accessible à partir de la ligne téléphonique utilisant les technologies ADSL sur laquelle le Client bénéficie de son forfait Internet et téléphone pro Orange et nécessite un équipement spécifique compatible.

Pour pouvoir bénéficier de la TV numérique, le Client doit :

- Être titulaire d'un forfait Internet et téléphone pro Orange ;
- Se situer sur une zone sur laquelle la TV numérique est disponible ;
- Disposer des équipements nécessaires pour la fourniture du Service, tels que décrits plus précisément ci-après ;
- Demander l'activation de la TV numérique auprès de France Télécom ;
- Verser un dépôt de garantie de 49 (quarante-neuf) euros ;
- Procéder à l'installation des équipements nécessaires.

La TV numérique nécessite pour les Clients de disposer d'un modem compatible, d'un Décodeur, d'une carte d'accès TV et éligibles à la TV numérique.

Le Client devra, au moment de l'activation de la TV numérique, verser un dépôt de garantie pour le Décodeur de quarante-neuf (49) euros.

Les modalités de constitution de ce dépôt de garantie sont précisées dans les conditions particulières. Le versement du dépôt de garantie est indispensable et nécessaire à l'activation de la TV numérique. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts.

France Télécom fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service à savoir identifiant et mot de passe TV numérique et code parental.

### ARTICLE 4. DESCRIPTION DU SERVICE

#### 4.1 La TV numérique

L'activation de la TV numérique ne donne pas lieu au paiement d'un abonnement mensuel supplémentaire autre que celui prévu pour le forfait « Internet et téléphone pro Orange ».

Ce Service constitue une offre d'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique de France Télécom ainsi qu'à des contenus de cinéma et de télévision à la demande (VoD) dans les conditions applicables à la VoD.

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 réserve 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.

En cas de livraison des Équipements, 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.

#### 4.2 Le service Haute définition

**Ce service Haute Définition est inclus** dans l'offre Internet et téléphone pro d'Orange.

**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<sup>e</sup>.

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 Internet et téléphone pro d'Orange,
- soit situé 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 pour un usage strictement 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**, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'utilisation du Service.

## ARTICLE 5. ÉQUIPEMENTS

Pour pouvoir utiliser le service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles.

France Télécom recommande la Livebox Pro comme modem.

Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client peut se rendre à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.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.fr/1283.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.

### 5.1 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.fr/1283.php>. Dans ces cas, ces Équipements ne sont pas la propriété du Client mais restent la propriété de France Télécom.

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.fr/1283.php> ou sur simple demande auprès de France Télécom, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Équipements.

### 5.2 Réparation des Équipements

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 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. L'entretien ne couvre pas en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises,...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cet entretien que l'ensemble des éléments composant les 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.

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

Dans le cas particulier de dégradations du Décodeur et/ou de ses accessoires, non incluses dans la réparation des Équipements par France Télécom, cette dernière pourra facturer un montant de quarante neuf Euros (49 € TTC) au Client. Le Client autorise France Télécom à utiliser ses coordonnées bancaires transmises, afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

### 5.3 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 complet (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 l'Équipement.

En cas de non restitution de la Livebox Pro par le Client, à l'issue d'un délai d'un mois à compter de la résiliation du présent service 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 quatre vingt trois euros et quatre vingt quinze centimes hors taxes (183.95 € HT).

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 le limite du montant forfaitaire de cent quatre vingt trois euros et quatre vingt quinze centimes hors taxes (183.95 € HT) facturés au Client en cas de non restitution des Équipements.

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 de un (1) mois après la résiliation de la TV numérique, sous réserve du paiement des sommes dues à France Télécom, à la condition que ces dernières n'aient pas fait l'objet d'une contestation réelle et sérieuse par le Client et sous réserve du retour notamment du Décodeur. Dans l'hypothèse où les sommes éventuellement dues par le Client n'auraient pas fait de sa part l'objet d'une contestation réelle et sérieuse, il est expressément convenu que le montant du dépôt de garantie versé par le client et les sommes dues par ce dernier se compenseront. Le remboursement du dépôt de garantie se fera soit par chèque, soit par versement des sommes sur le compte bancaire du Client.

## ARTICLE 6. INCOMPATIBILITÉS

### 6.1 Généralités

Le Client est informé par les présentes des incompatibilités entre les différents services listées 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.

### 6.2 TV numérique

La TV numérique est incompatible avec le Service de Visiophonie Pro.

L'option Mon Magnéto et le décodeur correspondant ne permettent pas la réception des chaînes du bouquet TV et des chaînes de la TNT associées.

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 7. DURÉE

Les présentes Conditions Spécifiques sont conclues pour une durée indéterminée.

Dans la mesure où elles dépendent des Conditions Générales d'Abonnement «Internet et téléphone pro Orange», si ces dernières étaient anéanties pour quelque raison que ce soit, les présentes Conditions Spécifiques le seraient aussi sans aucune autre formalité.

## ARTICLE 8. RÉSILIATION

Toute résiliation des présentes à l'initiative du Client devra être demandée à France Télécom par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé au Service Client.

La résiliation sera effective le dernier jour du mois pendant lequel France Télécom réceptionnera le 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.

## ARTICLE 9. 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 de 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 LIEUSAIN**

**Les frais de retour 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 10. MODIFICATIONS

France Télécom peut être amenée, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications des 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 jusqu'à dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

## ARTICLE 11. SERVICE CLIENT (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 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique au numéro suivant : 3901. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit et cet appel est facturé au tarif d'une communication locale\* (hors forfait) si vous appelez d'une ligne analogique fixe France Télécom ou depuis le service de téléphone par internet Orange.

\* Le coût de la communication est de 0,023 € HT par minute du lundi au vendredi de 8 heures à 19 h sauf jours fériés plus un coût de connexion de 0,065 € HT depuis une ligne fixe analogique France Télécom ou depuis le service de téléphone par internet Orange. Le prix à la minute est de 0,012 € HT pour les autres plages horaires. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

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.

# ANNEXE 1 - Netiquette

## INTRODUCTION À LA NETIQUETTE

La Netiquette est la charte de bonne conduite des acteurs de l'Internet, qu'ils soient utilisateurs professionnels ou particuliers. Le non respect de ce code par l'utilisateur peut entraîner la suspension ou la coupure de son compte. Il existe plusieurs textes différents de la Netiquette, mais la version ci-dessous est celle qui est la plus couramment utilisée, et c'est celle que recommande l'AFA.

## RÈGLES DE LA NETIQUETTE

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

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

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

## STATUT DE CE MÉMO

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

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

## TABLE DES MATIÈRES

- 1.0 Introduction
- 2.0 Communication de un à un
  - 2.1 Directives des utilisateurs
    - 2.1.1 Pour le courrier
    - 2.1.2 Pour le Talk
  - 2.2 Directives administratives
- 3.0 Communication de un à plusieurs
  - 3.1 Directives de l'utilisateur
    - 3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques
    - 3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier
    - 3.1.3 Directives pour NetNews
  - 3.2 Directives administratives
    - 3.2.1 Généralités
    - 3.2.2 Mailing lists
    - 3.2.3 NetNews
  - 3.3 Directives pour le modérateur
    - 3.3.1 Directives générales
- 4.0 Services d'information
  - 4.1 Directives des utilisateurs
    - 4.1.1 Directives générales
    - 4.1.2 Directives concernant les services interactifs « temps réel » (MUDs MOOs IRC)
  - 4.2 Directives administratives
    - 4.2.1 Directives générales
- 5.0 Bibliographie
- 6.0 À propos de la Sécurité
- 7.0 Adresse de l'auteur

## 1.0 INTRODUCTION

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

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

## 2.0 COMMUNICATION DE UN À UN (COURRIER ÉLECTRONIQUE, TALK)

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

### 2.1 Directives des utilisateurs

#### 2.1.1 Pour le courrier

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

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

### 2.1.2 Pour le Talk

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

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

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

## 2.2 Directives administratives

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

## 3.0 COMMUNICATIONS DE UN À PLUSIEURS (LISTES DE DIFFUSION, JOURNAUX ÉLECTRONIQUES)

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

### 3.1 Directives de l'utilisateur

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

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

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

### 3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier

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

- 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.
- Désabonnez-vous ou utilisez l'option "nomail" (si elle est disponible) quand vous ne pouvez pas lire votre courrier pendant une longue période.
- Quand vous envoyez un message à plusieurs listes, spécialement si elles sont proches, excusez-vous pour les envois multiples.
- Si vous posez une question, expédiez un résumé des réponses. Résumez vraiment, n'envoyez pas l'accumulation des messages que vous avez reçus.
- Certaines listes sont privées. N'envoyez rien à ces listes sans y avoir été invité. Ne citez pas de message de ces listes.
- Lors d'une controverse, restez centré sur le sujet plutôt que sur les personnes impliquées.

### 3.1.3 Directives pour NetNews

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

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

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

- Dans le langage NetNews, "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.
- Lisez tout d'une discussion en progression (nous appelons cela thread) avant de poster des réponses. Évitez de poster les messages "Moi aussi" dont le contenu se limite à être d'accord avec des précédents messages. La réponse à une citation doit être plus longue que cette citation.
- Envoyez un courrier électronique quand la réponse à une question est destinée à une seule personne. Rappelez-vous que les News sont distribuées globalement et que le monde entier n'est pas intéressé par une réponse personnelle. Cependant, n'hésitez pas à poster quand quelque chose pourrait être d'un intérêt général pour les participants du Newsgroup.
- Vérifiez la section "Distribution" de l'en-tête, mais ne vous y fiez pas. À cause de la méthode complexe par laquelle les News sont distribuées, les en-têtes de distribution ne sont pas fiables. Mais si vous postez quelque chose d'un intérêt pour un nombre limité de lecteurs, utilisez une ligne de distribution qui aiderait à limiter la distribution de votre article à ces lecteurs. Par exemple, mettez la Distribution à "nj" si vous postez un article qui concerne uniquement les lecteurs de New Jersey.

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

### 3.2 Directives administratives

#### 3.2.1 Généralités

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

#### 3.2.2 Mailing lists

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

#### 3.2.3 NetNews

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

### 3.3 Directives pour le modérateur

#### 3.3.1 Directives générales

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

## 4.0 SERVICES D'INFORMATION (GOPHER, WAIS, WWW, FTP, TELNET)

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

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

### 4.1 Directives des utilisateurs

#### 4.1.1 Directives générales

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

#### 4.1.2 Directives concernant les services interactifs "temps réel" (MUDs MOOs IRC)

- Comme dans d'autres milieux, il est recommandé d'écouter d'abord pour se familiariser avec les usages.
- Il n'est pas nécessaire de saluer tout le monde, en ligne ou autour de vous ; dites "hello" ou "bonjour" cela suffit en général.
- Utilisez des procédures automatiques pour saluer les personnes n'est pas un comportement apprécié.
- Prévenez les participants si vous avez l'intention d'envoyer un gros volume d'informations ou de fichiers. Si tous sont d'accord pour le recevoir, vous pouvez le faire ; sinon cela sera très mal apprécié, comme pour la messagerie.
- Ne croyez pas que les gens que vous ne connaissez pas ont envie de parler avec vous. S'il vous prend l'envie d'envoyer des messages privés à des gens que vous ne connaissez pas, alors soyez prêts à accepter de bonne grâce qu'ils aient autre chose à faire ou simplement qu'ils n'aient pas envie de bavarder avec vous.
- Respecter les règles du groupe ; renseignez-vous 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".

### 4.2 Directives administratives

#### 4.2.1 Directives générales

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

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

## 5.0 BIBLIOGRAPHIE

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

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

23. Rinaldi, A., "The Net: User Guidelines and Netiquette", September 3, 1992.
24. "Rules for posting to Usenet"  
Auteur initial: **Gene Spafford**  
Maintenu par: **Mark Moraes**  
Nom de l'archive: posting-rules/part1
25. Shea, V., "Netiquette", San Francisco: Albion Books, 1994.
26. Strangelove, M., with A. Bosley, "How to Advertise on the Internet", ISSN 1201-0758.
27. Tenant, R., "Internet Basics", ERIC Clearinghouse of Information Resources, EDO-IR-92-7. September, 1992.
28. Wiggins, R., "The Internet for everyone: a guide for users and providers", New York, McGraw-Hill, 1995.

## 6.0 À PROPOS DE LA SÉCURITÉ

Les aspects concernant la sécurité ne sont pas discutés ici.

## 7.0 ADRESSE DE L'AUTEUR

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

© AFA 2005

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

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

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les Parties conviennent d'entendre sous les termes suivants :

- *Client* : personne physique ou morale abonnée à une offre d'accès à Internet de France Télécom ;
- *France Télécom* : société qui met à disposition des Clients, plusieurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Identifiant* : tout code confidentiel et/ou mot de passe permettant aux Clients de s'identifier et d'utiliser leurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Messagerie électronique Internet Orange* : service permettant au Client d'accéder à ses boîtes aux lettres électroniques, de la paramétrer, d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques et d'administrer sa boîte et son courrier électronique directement depuis la page d'accueil du Site Orange ;
- *Service d'Accès à Internet* : service, basé soit sur la technologie bas débit RTC (Réseau Téléphonique Commuté) soit sur la technologie haut débit ADSL (« Asymmetric Digital Subscriber Line » pour ligne d'abonné numérique asymétrique) soit sur la technologie Fibre Optique en fonction de l'offre choisie par le Client, et permettant au Client via l'établissement de la connexion de se raccorder au réseau Internet et de communiquer par un système de messagerie électronique ;
- *Spamming* : envoi, parfois massif et répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a parfois jamais eu de contact et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière c'est-à-dire sans l'autorisation préalable 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 Orange.

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

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

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

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

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

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

### ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

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

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

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

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

Le Client s'engage notamment à :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Le client est informé que l'option « mes services unifiés » est incompatible avec l'utilisation du Service.**

## ANNEXE 3 - Conditions Générales d'utilisation des options incluses avec l'offre « Internet et Téléphone Pro »

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE « NOM DE DOMAINE PRO »

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Relais Internet, département de la société NORDNET, partenaire de France Télécom (ci-après « le Relais Internet ») rend différentes prestations aux Clients ayant souscrit au Service d'accès à Internet dans le cadre de l'Offre « Internet et Téléphone Pro ».

Lesdites prestations, (ci après le « Service Nom de Domaine ») comprennent :

- l'enregistrement d'un nom de domaine,
- la redirection Web,
- la redirection mail,
- un antivirus sur les re-directions mails.

Le Service Nom de Domaine est soumis aux présentes conditions d'utilisation ainsi qu'aux, conditions générales d'abonnement Internet et téléphone pro Orange, Téléphone Pro Orange et aux éventuelles annexes (ci-après les Conditions d'Utilisation). Ces conditions prévalent sur toute autre condition générale de Vente ou tout autre document. Les conditions de modification des Conditions d'Utilisation sont prévues à l'article 12 « Modifications des conditions d'Utilisation ».

Le simple fait de demander l'enregistrement d'un nom de domaine en ligne, à partir du portail [www.orange.fr](http://www.orange.fr) (rubrique Internet), vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions d'Utilisation.

## ARTICLE 1. ENREGISTREMENT D'UN NOM DE DOMAINE

### 1.1 Conditions d'enregistrement

France Télécom se charge de transmettre la demande d'enregistrement ou de transfert de nom de domaine du Client auprès de LeRelaisInternet.com, département de la société NordNet.

La société NordNet est un registrar accrédité par l'ICANN ainsi que par les autorités de tutelle et registres en charge de la gestion des extensions visées ci-dessous.

Le Client s'engage à consulter et à respecter les conditions applicables aux services, définies par NordNet, de même que les éventuelles conditions édictées par le registre ou l'autorité de tutelle en charge de la gestion de l'extension des noms de domaine énoncés ci-dessous, et les dispositions du(des) règlement(s) alternatif(s) de litiges correspondant(s).

#### **.COM, NET, ORG :**

Conditions particulières disponibles à l'adresse suivante [www.lerelaisinternet.com](http://www.lerelaisinternet.com) (rubrique « conditions générales ») (Pour cette extension, l'autorité de tutelle est VeriSign, GRS).

#### **.FR (et les extensions propres à cette dernière) :**

Charte de nommage de la zone .fr disponible à l'adresse suivante <http://www.nic.fr/enregistrement/nommage.html>.

Conditions particulières disponibles à l'adresse suivante [www.lerelaisinternet.com](http://www.lerelaisinternet.com) (rubrique « conditions générales ») (Pour cette extension, l'autorité de tutelle est l'AFNIC).

#### **.BIZ :**

Conditions particulières d'enregistrement disponibles à l'adresse suivante : [www.lerelaisinternet.com](http://www.lerelaisinternet.com) (rubrique « conditions générales ») (Pour cette extension, l'autorité de tutelle est Neulevel, Inc.).

#### **.INFO :**

Conditions particulières d'enregistrements disponibles à l'adresse suivante : [www.lerelaisinternet.com](http://www.lerelaisinternet.com) (rubrique « conditions générales ») (Pour cette extension, l'autorité de tutelle est Afilias, Ltd).

#### **.EU :**

Conditions particulières d'enregistrement disponibles à l'adresse suivante : [www.lerelaisinternet.com](http://www.lerelaisinternet.com) (rubrique « conditions générales »). Pour cette extension, l'autorité de tutelle est l'EURID.

#### **.RE :**

Les conditions générales du .re sont disponibles à l'adresse suivante <http://www.lerelaisinternet.com> Rubrique « Conditions générales » partie « Pack Relais ». (Pour cette extension, l'autorité de tutelle est l'AFNIC).

Pour chaque extension, il existe une autorité de tutelle (ci-après « l'autorité de tutelle ») dont l'identité est précisée dans les conditions particulières ou ci-dessus.

### 1.2 Demande d'enregistrement

Les demandes d'enregistrement au Service Nom de Domaine pro sont transmises en ligne, à partir du Site Orange, par le biais d'un formulaire.

Le Client ne peut demander dans le cadre dudit service que l'enregistrement d'un seul nom de domaine.

France Télécom et le Relais Internet se réservent la faculté de refuser, après d'éventuelles vérifications, toute demande d'enregistrement de Nom de domaine qui leur semblerait contraire aux dispositions des Conditions Générales d'abonnement Internet et Téléphone Pro Orange ainsi qu'aux règles adoptées par les autorités de tutelles ou le Registry visé aux conditions particulières citées à l'article 1.1 des présentes.

### 1.3 Vérification avant enregistrement

#### 1.3.1 Disponibilité du Nom de domaine

Un nom de domaine peut apparaître disponible lors de la consultation du Site Orange, alors qu'en réalité celui-ci est déjà réservé ou en cours de réservation. À l'inverse, un nom de domaine peut apparaître réservé alors qu'en réalité il est redevenu libre. Dans ces cas, la demande du Client sera refusée immédiatement ou à terme et le Client ne pourra engager la responsabilité de France Télécom ainsi que du Relais Internet, ni celle de l'autorité de tutelle ou du Registry visé aux conditions particulières.

Par ailleurs, le Client est informé du fait qu'il peut continuer à apparaître titulaire du nom de domaine même après l'expiration de la durée d'enregistrement de celui-ci.

#### 1.3.2 Respect des droits des tiers

Le Client déclare que le nom de domaine dont il demande l'enregistrement ainsi que l'utilisation qui en sera faite directement ou indirectement, n'enfreint pas les droits d'un tiers, une réglementation applicable ou les dispositions des Conditions d'Utilisation, notamment en matière de protection des marques ou autres droits de propriété intellectuelle. France Télécom et le Relais Internet vous recommandent de solliciter, en la matière, les conseils de tout professionnel compétent.

France Télécom et Relais Internet ne sont pas tenus de réaliser une quelconque vérification à ce titre. Ainsi, vous supporterez les conséquences de toute action d'un tiers à ce sujet, même dans le cas où la violation des droits d'un tiers aurait pu être détectée par les services de France Télécom ou du Relais Internet.

#### 1.3.3 Droit de refus

France Télécom et le Relais Internet peuvent, s'ils jugent que le Nom de domaine du Client ne respecte pas les conditions générales d'abonnement Internet et téléphone pro Orange, Téléphone Pro Orange refuser son enregistrement dans les 7 (sept) jours de la transmission de la demande du Client, à compter de la réception par ses soins d'informations complètes et conformes aux présentes Conditions d'Utilisation.

Dans ce cas, France Télécom et le Relais Internet déclinent toute responsabilité relative au préjudice que le Client pourrait subir du fait de ce refus.

### 1.4 Informations à transmettre

Le Client doit fournir à France Télécom des informations actuelles, complètes et exactes et les mettre à jour afin qu'elles le restent. Ces informations comprennent les nom et prénom ou dénomination sociale, l'adresse postale, l'adresse e-mail, le numéro de téléphone et le numéro de fax du Client, et le cas échéant, les nom et prénom de la personne habilitée à représenter le Client.

Les e-mails envoyés à l'adresse e-mail spécifiée ci-dessus, seront réputés avoir été reçus par le Client.

### 1.5 Exactitude des informations

France Télécom sera libre de mettre fin au Service Nom de Domaine si le Client omet délibérément de fournir à France Télécom, le cas échéant au Relais Internet, des informations complètes, actuelles et exactes, les mettre à jour rapidement, répondre sous quinze (15) jours aux demandes de France Télécom ou du Relais Internet concernant l'exactitude :

- des informations relatives aux coordonnées du Client,
- et plus généralement, de toute information que le Client aurait pu transmettre au Relais Internet.

Le Client reconnaît que le fait de fournir délibérément des informations inexactes ou de ne pas les mettre à jour rapidement, constitue un manquement aux présentes Conditions d'Utilisation, un motif d'arrêt de la mise à disposition du Service Nom de Domaine comme rappelé à l'article 18 « Suspension - Arrêt ».

France Télécom et Le Relais Internet peuvent être tenus, en vertu de toute règle édictée par les autorités de tutelle, ou le Registry de vérifier au moment de l'enregistrement comme au cours de l'utilisation du Service Nom de Domaine, l'exactitude des données que le Client a transmises à France Télécom.

### 1.6 Défaut de communication des informations

Si le Client n'a pas fourni les informations visées ci-dessus, ou conformément aux conditions particulières d'enregistrement mentionnées à l'article 1.1 se rapportant à l'extension du nom de domaine choisie, au plus tard quatre-vingt dix (90) jours après la demande d'enregistrement, France Télécom se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande du Client et de l'en informer.

### 1.7 Délai d'enregistrement

Le nom de domaine ne sera enregistré qu'à compter de la date et l'heure du traitement par l'organisme chargé de centraliser les enregistrements. L'enregistrement en ligne auprès de France Télécom ne donne droit à aucune antériorité particulière.

France Télécom et le Relais Internet prennent toutes les précautions raisonnables pour que la demande du Client soit transmise au Registry dans les sept (7) jours à compter de la réception par ses soins, d'informations complètes et conformes aux conditions contractuelles.

France Télécom et le Relais Internet ne seront pas responsables des difficultés techniques indépendantes de leurs volontés rencontrées tant dans la transmission que dans l'enregistrement des données par le Registry.

## ARTICLE 2. TRANSFERT DU NOM DE DOMAINE

Le Client dispose de la possibilité de transférer, à tout moment, l'enregistrement, l'hébergement et la gestion de son nom de domaine auprès d'un nouveau Registry.

Dans ce cas, le Client devra mandater le nouveau Registry pour que ce dernier puisse valablement opérer le transfert. À cet effet, le Client s'engage à en informer France Télécom dans un délai de un (1) mois précédant ce transfert par e-mail à l'adresse [adv.pro@orange.com](mailto:adv.pro@orange.com) ; ainsi, France Télécom pourra prendre en compte la fin de la mise à disposition du Service Nom de Domaine et vérifier la validité de la demande du Registry.

La demande de transfert, telle que précisée ci-dessus, doit être effectuée au moins un mois avant le terme du Service Nom de Domaine inclus dans les différentes Offres Pro de la gamme Internet et téléphone pro Orange.

À défaut de réponse du Client, le nom de domaine redeviendra disponible au terme de la Période, dans l'extension concernée et auprès de l'autorité de tutelle responsable.

## ARTICLE 3. RENOUVELLEMENT DU NOM DE DOMAINE

Dans le cas où le Client choisit de souscrire à cette Option, France Télécom et Le Relais Internet s'engagent à renouveler le nom de domaine du Client dans la mesure où ce dernier a respecté les dispositions des conditions générales d'abonnement « Internet et Téléphone Pro ».

## ARTICLE 4. RE-DIRECTION E-MAIL - RE-DIRECTION WEB - GESTION PERSONNELLE

4.1 - Dès la création du nom de domaine du Client, ce dernier dispose d'adresses e-mail (20 (vingt) maximum) du type « Dupond@mon-nom-de-domaine », qu'il devra faire « pointer » vers une boîte e-mail dont il dispose déjà.

Il est interdit par les présentes Conditions d'Utilisation, d'effectuer du « spam » (envoi en nombre de courriers électroniques non sollicités) pour lesquels l'adresse de retour est l'une des adresses que le Client aura choisie dans le cadre de la redirection e-mail prévue ci-dessus.

De plus, en cas de non-respect de l'alinéa précédent, France Télécom et le Relais Internet se réservent le droit de suspendre ou de supprimer la présence du nom de domaine sur les DNS du Relais Internet, ce qui aura pour effet d'empêcher l'accès au site du Client par le biais du nom de domaine géré par le Relais Internet et les re-directions.

France Télécom et le Relais Internet tiennent à vous informer qu'exceptionnellement la re-direction e-mail peut augmenter les délais d'expéditions des messages e-mail.

4.2 - France Télécom et le Relais Internet permettront au Client d'indiquer une adresse URL de site web vers laquelle seront reroutés les accès sur la page ayant fait l'objet d'un enregistrement au titre du nom de domaine.

4.3 - Enfin, le Client pourra gérer personnellement son compte à l'adresse <http://www.lerelaisinternet.com> grâce à un nom d'utilisateur et un mot de passe tels qu'ils ont été définis par les soins du Client lors de la création du compte client.

Cette gestion permettra au Client notamment de modifier en ligne les re-directions.

France Télécom et le Relais Internet feront leur possible pour que les nouvelles re-directions soient prises en compte dans la journée qui suit la demande en ligne. Toutefois, France Télécom et le Relais Internet ne pourront être tenus responsable sauf si les re-directions ne sont pas effectuées 3 jours après la demande faite en ligne.

4.4 - Il est possible que la page web visée par la redirection ne supporte pas cette re-direction et la technique de frame qui l'accompagne.

Ainsi, vous vous engagez dès l'établissement de la redirection à vérifier que celle-ci fonctionne et à avertir France Télécom en cas de problème.

Dans le cas où la re-direction avec frame poserait problème, vous acceptez que le Relais Internet remplace la redirection avec frame par une re-direction sans frame.

## ARTICLE 5. DURÉE DU SERVICE NOM DE DOMAINE

Pour les clients ayant activé leur service nom de domaine pro, dans les conditions tarifaires en vigueur à la date d'activation, ce service est mis en œuvre pendant toute la durée du contrat internet et téléphone pro.

Comme prévu à l'article 1.4 ci-dessus, les coordonnées du Client devront être maintenues à jour. Tout changement de coordonnées devra être notifié à France Télécom.

En cas de souscription à l'Option Nom de Domaine pro, France Télécom se réserve le droit de demander au Client de confirmer ou de saisir à nouveau tout ou partie des informations déjà transmises.

## ARTICLE 6. DONNÉES - TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Client accepte que France Télécom et le Relais Internet traitent, conservent et transmettent les données personnelles comme indiqué ci-dessous.

France Télécom et le relais Internet se réservent le droit de transmettre l'ensemble des informations personnelles au registry et/ou à toute autorité de tutelle et/ou à toutes personnes qui doivent être ou qui peuvent être légalement destinataires des informations.

À ce titre, vous reconnaissez donner à France Télécom ainsi qu'au relais Internet l'autorisation de transmettre tout ou partie des informations concernant le client à un tiers, notamment pour des opérations de prospection ou de vente et ceci conformément aux législations applicables.

Toutefois, le Client pourra s'opposer à la transmission et/ou la conservation des informations, sauf si la transmission s'avère indispensable au bon fonctionnement de l'enregistrement et de la gestion du Nom de domaine, ou au respect des contrats conclus avec le Registry ou les autorités de tutelle. Cette opposition devra être transmise à France Télécom par lettre. France Télécom se chargera de transmettre la demande du Client au Relais Internet.

Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant qu'il pourra exercer en adressant à France Télécom une demande par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Les personnes dont les données nominatives sont conservées par le Relais Internet disposent du même droit.

Le Client s'engage à notifier à tout tiers dont les données personnelles ont été transmises par les soins du Client les éléments repris au présent article et le Client s'engage à obtenir son consentement exprès et préalable aux opérations réalisées en application du présent article.

France Télécom et le Relais Internet s'engagent à ne pas procéder à des conservations, traitements et transmissions qui seraient contraires aux principes rappelés dans les conditions générales d'abonnement Internet et téléphone pro Orange, Téléphone Pro Orange et dans les présentes Conditions d'Utilisation.

De même, France Télécom et le Relais Internet prendront toute précaution raisonnable afin de protéger les données personnelles transmises contre toute perte, mauvaise utilisation, transmission ou accès non autorisé et afin de tenir à jour les informations fournies au public.

L'ensemble des données demandées par France Télécom sont nécessaires afin que le Relais Internet puisse réaliser l'enregistrement du Nom de domaine et de fournir les services. Lesdites données doivent obligatoirement être fournies sauf si France Télécom indique que ces données sont facultatives.

## ARTICLE 7. LICENCE

Si le Client concède une licence d'utilisation d'un nom de domaine à un tiers, il reste néanmoins le titulaire officiel du nom de domaine pro et le Client doit fournir ses propres coordonnées et les coordonnées des propres contacts du Client. Le Client s'engage à mettre à jour ces informations conformément aux dispositions de l'article 1.4 ci-dessus.

Le Client assume toute responsabilité liée à l'utilisation frauduleuse ou illicite de son Nom de domaine, même s'il en a concédé l'utilisation à un tiers. De même en cas d'action à son encontre, concernant une utilisation frauduleuse, ou illégale du Nom de domaine pro dont il a concédé la licence, il s'engage à divulguer à la personne intentant l'action, l'identité exacte du bénéficiaire de la licence.

Ainsi, le Client s'engage à disposer en permanence d'informations à jour concernant le licencié :

- Pour une personne physique: nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de fax ;
- Pour une personne morale: dénomination, siège social, adresse e-mail, numéro d'enregistrement et les coordonnées de son représentant légal (nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de fax).

## ARTICLE 8. POUVOIRS

Si le nom de domaine est enregistré sous le nom du Client et/ou pour le compte du Client par une personne agissant en tant qu'agent ou mandataire (par exemple, fournisseur des services Internet, employé, agence de publicité,...) le Client reste néanmoins tenu en tant que mandant par toutes les conditions des présentes et toute autre condition tacitement ou expressément acceptée par le mandataire du Client.

## ARTICLE 9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

France Télécom et le relais Internet ne sont pas responsables, ni à votre égard, ni à l'égard d'un tiers pour tous les préjudices, pertes et dommages pouvant survenir en raison :

- A) d'une perte d'enregistrement d'un nom de domaine,
- B) de l'utilisation par un tiers de votre nom de domaine,
- C) de l'utilisation par un tiers des données transmises lors de l'enregistrement ou postérieurement,
- D) du retard ou de l'interruption d'accès au système d'enregistrement de noms de domaine,
- E) de la non communication par vos soins des informations requises ou de la communication d'informations erronées par vos soins,
- F) d'événements échappant au contrôle raisonnable de Orange France Télécom et/ou du relais Internet,
- G) du mauvais traitement ou de l'absence de traitement de toute demande d'enregistrement, par les autorités de tutelles ou les registry,
- H) du mauvais traitement ou de l'absence de traitement de toute modification apportée à l'enregistrement associé à votre nom de domaine,
- I) de toute action ou omission des registry et/ou des autorités de tutelle,
- J) de l'application des dispositions de règlement des conflits visées dans les conditions particulières mentionnées à l'article 1.1.

Concernant le service d'antivirus, la limitation de responsabilité spécifique prévue à l'article 5 sera applicable en plus de la limitation de responsabilité de la présente clause.

De plus, France Télécom et le relais Internet ne seront pas responsables de dommages indirects, de toute nature, y compris les manques à gagner, pertes d'exploitation et autres, quel que soit le type d'action en responsabilité engagée même si Orange France Télécom et/ou le relais Internet ont été avertis de l'éventualité de tels dommages.

## ARTICLE 10. INDEMNISATION

Le Client s'engage à indemniser, défendre, garantir et éviter que soient poursuivis par ses actes ou omissions, France Télécom et/ou le Relais Internet et/ou le Registry et/ou toute autorité de tutelle et/ou leurs filiales et/ou leurs dirigeants, administrateurs, employés, représentants et/ou préposés.

Il s'engage à indemniser, défendre et garantir France Télécom et/ou le Relais Internet et/ou le Registry et/ou toute autorité de tutelle et/ou leurs dirigeants, administrateurs, employés, représentants et/ou préposés en cas de plainte, action, mise en responsabilité par un tiers à cause des actes ou omissions du Client.

Enfin, le Client supportera tous les coûts et dépenses qui pourraient résulter de ces plaintes, actions ou mises en responsabilité et notamment les honoraires et débours des conseils et avocats.

Cette indemnisation pourra s'ajouter à celle qui est prévue par les dispositions de règlement des conflits prévues dans les conditions particulières visées à l'article 1.1 ci-dessus.

## ARTICLE 11. MODIFICATIONS DES CONDITIONS D'UTILISATION

France Télécom et/ou le Relais Internet se réservent la possibilité de modifier à tout moment les clauses des Conditions d'Utilisation, notamment sur demande du Registry ou des autorités de tutelle.

Toute nouvelle version des Conditions d'Utilisation entrera en vigueur dès sa publication sur le Portail [www.orange.fr](http://www.orange.fr) (rubrique Internet). Dans la mesure où une modification est exigée par une autorité de tutelle, elle sera applicable 8 (huit) jours après qu'elle ait été publiée sur le portail [www.orange.fr](http://www.orange.fr) (rubrique Internet). Si le Client n'accepte pas les modifications prévues, les dispositions de l'article « Modifications » des conditions générales d'abonnement Internet et téléphone pro Orange, Téléphone Pro Orange s'appliqueront.

## ARTICLE 12. RÈGLEMENT DES CONFLITS

France Télécom et Le Relais Internet respecteront les dispositions de toute décision de justice devenue définitive ou exécutoire et obligeant France Télécom et/ou le Relais Internet à suspendre, transférer ou annuler votre Nom de domaine.

## ARTICLE 13. LOI APPLICABLE

La loi française sera seule applicable aux présentes Conditions d'Utilisation à l'exclusion d'une part des règles de conflit prévues par la loi française et d'autre part, des dispositions de la loi française qui seraient contraires au présent Contrat.

## ARTICLE 14. SUSPENSION - ARRÊT

Si le Client ne respecte pas l'une quelconque des clauses des Conditions d'Utilisation et sur simple notification par e-mail, France Télécom et le Relais Internet se réservent le droit de :

- supprimer tout ou partie des noms de domaine enregistrés par le Client ;
- et/ou de suspendre ou de supprimer la présence du nom de domaine du Client sur les DNS du Relais Internet, ce qui aura pour effet d'empêcher l'accès au site du Client par le biais du nom de domaine géré par le Relais Internet et les redirections.

Si France Télécom et/ou le Relais Internet ont recours à cette faculté, ils ne seront redevables à l'égard du Client d'aucun dédommagement.

En revanche, si le non respect des obligations entraînerait un préjudice pour France Télécom et/ou le Relais Internet, ils se réservent le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par eux.

Le Client pourra arrêter le service Nom de Domaine à tout moment moyennant le respect d'un préavis de 30 (trente) jours. Dans ce cas, le nom de domaine du Client ne sera plus enregistré pour son compte, il redevient disponible dans l'extension concernée à l'enregistrement auprès de l'autorité de tutelle responsable.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE MAIL TO FAX

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles France Télécom met à disposition des Clients titulaires d'un forfait de l'Offre « Internet et Téléphone Pro » à partir du Site Orange, le service Mail to Fax. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions d'utilisation ainsi que des conditions générales d'abonnement « Internet et téléphone pro Orange ».

Le Service Mail to Fax est soumis aux présentes conditions d'utilisation et aux conditions générales d'abonnement « Internet et Téléphone Pro ». Ces conditions prévalent sur toutes autres conditions générales d'abonnement ou tout autre document.

### ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE MAIL TO FAX

Le service Mail to Fax est un service qui permet au Client, en cas de souscription à un forfait de l'Offre « Internet et Téléphone Pro », de pouvoir envoyer une télécopie à partir de sa boîte aux lettres principale Internet Orange.

### ARTICLE 2. ACCÈS AU SERVICE MAIL TO FAX

Le service Mail to Fax d'Orange est disponible exclusivement en France Métropolitaine.

Le Client peut adresser une télécopie à partir du service Mail to Fax depuis la France Métropolitaine et vers la France Métropolitaine uniquement. Lorsqu'une page est envoyée vers un numéro en France Métropolitaine, une seule unité est décomptée au Client sur son forfait de 20 (vingt) pages.

### ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Le service Mail to Fax permet au Client, à partir de sa boîte aux lettres principale Internet Orange, disponible après la connexion au service d'accès Internet, de composer un e-mail à partir du portail Orange (rubrique Internet) pour l'envoyer sur la télécopie d'une personne destinataire.

Il n'y a qu'un seul service Mail to Fax par compte d'abonnement. Il ne sera utilisable qu'à partir de la boîte principale du compte. L'envoi des télécopies ne sera pas décompté dans le forfait dans le cas où le Client utiliserait le service Mail to Fax à partir d'une boîte aux lettres secondaires. Dans cette hypothèse, le Client paiera les pages ainsi envoyés au tarif en vigueur disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/942.php>.

Une fois l'e-mail envoyé, un accusé de réception est retourné au Client pour lui confirmer l'arrivée de la télécopie.

Le Client bénéficie dans le cadre du service Mail to Fax d'un forfait de 20 (vingt) pages de télécopies. Au-delà de ce forfait, le Client pourra acheter des pages supplémentaires à partir du portail Pro Internet Orange au tarif en vigueur disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/942.php>.

Le client est alerté, par e-mail, sur sa boîte aux lettres principale, dès que le solde de son forfait restant pour le mois en cours est de 5 pages avant la date d'échéance de son forfait.

## ARTICLE 4. BONNE CONDUITE DE L'UTILISATEUR

Le Client s'engage expressément à respecter les lois en vigueur en France, à ne pas utiliser le ou les service(s) pour des raisons illégales ou contraires aux bonnes mœurs en usage dans le pays, à assumer la responsabilité des messages diffusés par ses soins par l'intermédiaire du service Mail to Fax. Ainsi, France Télécom ne saurait être tenue pour responsable pour le contenu adressé par le Client.

L'utilisateur s'engage à ne pas utiliser le service Mail to Fax à des fins promotionnelles ou publicitaires, c'est à dire à envoyer un message non désiré à un ensemble de personnes non consentantes.

## ARTICLE 5. PRIX

Le prix du service Mail to Fax est compris dans l'abonnement professionnel du Client. En cas de dépassement du forfait de 20 (vingt) pages, le Client pourra acheter des pages supplémentaires via le portail Pro Internet Orange, au tarif en vigueur au jour de l'achat consultable à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/942.php>.

## ARTICLE 6. DURÉE

Le service Mail to Fax est souscrit pour toute la durée d'engagement du forfait de l'Offre « Internet et Téléphone Pro ».

## ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

Le Client est pleinement responsable de l'utilisation du service souscrit, du contenu et de la nature des messages et des données qu'il peut échanger et qui peuvent être transportés et stockés via le service et ce même en cas d'utilisation illicite de son mot de passe.

France Télécom n'exerce aucun contrôle préalable de quelque nature que ce soit sur les informations échangées par le Client, et n'intervient en aucun cas dans leur utilisation du service. Il est seul responsable des dommages éventuels consécutifs à l'accès de son compte par un tiers.

France Télécom s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour assurer au mieux le transport des messages et des données par le service Mail to Fax, mais compte tenu de la nature même du réseau Internet et des réseaux publics, il ne peut être tenu pour responsable de pertes, délais, corruption des messages lors de l'utilisation du service.

France Télécom dégage toute responsabilité en cas d'utilisation du service Mail to Fax non conforme aux présentes conditions d'utilisation.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée en cas de perte ou de divulgation des messages et des données transportées par le service Mail to Fax.

## ARTICLE 8. RÉSILIATION

En cas de résiliation du forfait de l'Offre « Internet et Téléphone Pro » le service Mail to Fax sera résilié automatiquement.

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE « FORFAIT SMS »

## ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions d'Utilisation ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles France Télécom met à la disposition du Client titulaire d'un forfait de l'Offre « Internet et Téléphone Pro » à partir du Site Orange (dont l'URL est [www.orange.fr](http://www.orange.fr) (rubrique Internet), un service de Forfait SMS permettant l'envoi de SMS textes (pour Short Message Service) sur des téléphones mobiles.

Le SMS texte peut être envoyé uniquement dans les territoires mentionnés sur la page accessible à l'adresse URL suivante : <http://r.orange.fr/r/Wsms>.

Le seul fait d'utiliser ledit service entraîne l'acceptation pure et simple des présentes Conditions d'Utilisation. En cas de non respect par un Client des présentes Conditions d'Utilisation, France Télécom se réserve le droit de lui refuser ou de lui supprimer l'accès à ce service.

## ARTICLE 2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le service «Forfait SMS» est réservé aux Clients ayant souscrit un forfait de l'Offre «Internet et Téléphone Pro».

**Le service Forfait SMS d'Orange est disponible exclusivement en France Métropolitaine.**

**Ce forfait comprend 20 SMS par mois. En cas de non consommation des 20 SMS par mois, les SMS restants seront perdus.**

Le client est alerté, par e-mail, sur sa boîte aux lettres principale, dès que le solde de son forfait restant pour le mois en cours est de 3 SMS et /ou 5 (cinq) jours avant la date d'échéance de son forfait.

En cas de dépassement de son forfait de 20 SMS par mois, le Client peut acheter à partir de Orange.fr (rubrique Internet) des SMS à l'unité ainsi que des forfaits supplémentaires de 10, 20 ou 50 SMS au tarif en vigueur lors de l'achat.

Le service Forfait SMS permet au Client titulaire d'un forfait de l'Offre «Internet et Téléphone Pro» de rédiger et d'émettre immédiatement des messages composés exclusivement de caractères alphanumériques. Un message texte a une taille maximum de 160 caractères. Si le message dépasse les 160 caractères, il sera découpé en plusieurs messages de 160 caractères et sera décompté comme tel (ex : un message de 190 caractères = 1 message de 160 caractères + 1 message de 30 caractères = 2 messages décomptés dans le Forfait SMS de l'Abonné Internet Orange). Un message texte peut être envoyé vers plusieurs numéros de mobile différents (10 maximums) et sera décompté dans le Forfait SMS autant de fois qu'il y a de numéros de mobile renseignés.

Le Client peut s'il le souhaite, choisir de différer l'envoi d'un message en programmant l'heure d'envoi dans la limite de deux mois à compter de la date de la souscription du service. **Si le Client choisit le service d'envoi différé du message, il sera décompté deux (2) messages dans son Forfait SMS.**

## ARTICLE 3. PRISE DE COMMANDE ET LIVRAISON

**3.1** - Le Client peut passer commande en remplissant et validant le formulaire de commande à l'adresse URL suivante : [http://mobile.orange.fr/forfaitPro/sms\\_forfait.php](http://mobile.orange.fr/forfaitPro/sms_forfait.php). La validation du formulaire de commande entraîne sa prise en compte immédiatement.

Une fois le formulaire de commande validé, le service d'envoi de SMS texte permet d'émettre le message ainsi réalisé par le Client à destination du numéro de téléphone mobile renseigné dans ledit formulaire.

**3.2** - Il est précisé que le SMS texte ne pourra être adressé au numéro de téléphone mobile indiqué par le Client au moment de sa commande que si le titulaire de ce numéro destinataire respecte les conditions de réception de ce type de SMS, telles que fournies par son opérateur ou par le constructeur de son téléphone mobile et que le téléphone mobile est allumé. En particulier pour que le destinataire reçoive le service, il ne faut pas que la mémoire de son téléphone portable soit saturée, qu'il se trouve dans la limite des zones de couverture. En cas de défaut de réception, France Télécom ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable si ces conditions n'ont pas été respectées. Il appartient au destinataire du message de vérifier le contenu à la réception.

**3.3** - France Télécom s'engage à faire assurer la livraison du service commandé par téléchargement au numéro de mobile indiqué par le Client au moment de sa commande. Les délais de livraison se décomposent de la manière suivante :

- immédiatement pour l'acheminement du message jusqu'à la plate-forme d'envoi SMS de l'opérateur de services mobiles du client ;
- selon les conditions et les délais de temps imposés par l'opérateur depuis sa plate-forme d'envoi SMS jusqu'au mobile du client qui doit se trouver en zone et en mode de réception.

Le service SMS sert à envoyer des messages vers des réseaux de téléphones mobiles que France Télécom ne contrôle pas. En conséquence, France Télécom ne peut en aucun cas garantir le délai de réception ou la bonne réception des messages expédiés à ces réseaux par l'intermédiaire de son service SMS. France Télécom pourra modifier les présentes conditions générales d'utilisation et suspendre ou modifier son service d'envoi de SMS à tout moment et sans préavis, sans que cela donne lieu à compensation de quelque sorte que ce soit.

**3.4** - Les commandes passées par l'Abonné Internet Orange engagent celui-ci par la validation du formulaire de commande du Forfait SMS sur le Site Orange. Le Forfait SMS étant utilisable dès validation de la commande, l'attention de l'Abonné Internet Orange, est attirée sur le fait qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

## ARTICLE 4. ENGAGEMENTS DU CLIENT

**4.1** Le Client s'engage à utiliser le service conformément aux présentes Conditions d'Utilisation

Dans le cas où le Client n'est pas le titulaire du numéro de mobile destinataire, celui-ci est seul responsable et fait seul son affaire du titulaire du numéro de mobile destinataire et en particulier de l'accord de celui-ci pour recevoir le SMS commandé par le Client au moyen du service objet des présentes, la responsabilité de France Télécom ne pouvant être recherchée à ce titre.

**4.2** Le Client s'engage expressément et garantit à ce titre France Télécom

- à ne pas procéder à des envois massifs de SMS ;
- à n'adresser de SMS qu'à des personnes souhaitant recevoir ce type de messages et plus précisément celui ou ceux commandés par le Client ;
- à n'envoyer aucun message à un destinataire pouvant subir un préjudice résultant de l'envoi de ces messages ;

- à ne pas adresser de message à caractère commercial et/ou publicitaire ;
- à ne pas harceler de quelque manière que ce soit, induire en erreur le destinataire du SMS, à respecter la vie privée d'autrui ;
- à ne pas adresser de messages contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, de nature raciste, insultant, diffamatoire ou de manière générale contraire aux lois et règlements.

Le Client est seul responsable tant de l'envoi du message vers le numéro de mobile indiqué lors de sa commande que du contenu des messages ainsi envoyés, la responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée à ce titre.

## ARTICLE 5. PRIX

Le service «Forfait SMS» est compris dans l'abonnement professionnel du Client. En cas de dépassement du forfait de 20 (vingt) SMS par mois, le Client pourra acheter des SMS supplémentaires via le portail Pro Internet Orange, au tarif en vigueur au jour de l'achat consultable à tout moment sur le site [http://mobile.orange.fr/forfaitPro/sms\\_forfait.php](http://mobile.orange.fr/forfaitPro/sms_forfait.php).

## ARTICLE 6. DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est seul responsable des données qu'il communique au fournisseur.

Conformément à l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client est informé de ce que les informations nominatives signalées comme étant obligatoires sur les formulaires et recueillies dans le cadre du service sont nécessaires pour l'utilisation de celui-ci. Ces informations sont destinées exclusivement au fournisseur et à ses partenaires contractuels pour les besoins de l'exécution du présent contrat. Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification qu'il peut exercer directement sur le site en adressant un message à l'adresse électronique suivante: [donnees.personnelles@orange-ft.com](mailto:donnees.personnelles@orange-ft.com).

Dans l'hypothèse où une réclamation portant sur la défaillance ou le défaut d'une livraison d'un SMS payé par le Client s'avérerait fondée au regard des traces connexion et des systèmes enregistrés par France Télécom et due à une défaillance des moyens dont France Télécom assume la responsabilité, celle-ci s'engage à procéder à sa charge à la réexpédition du SMS. Cette réparation est la seule à laquelle pourra prétendre un Client, à l'exclusion notamment de toute demande de dommages-intérêts.

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE L'OPTION « ANTI-VIRUS MAIL »

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Service Anti-Virus Mail*: Il s'agit d'une solution antivirus, qui est proposée aux Clients Internet Orange afin de permettre la détection et le filtrage de virus à partir des courriers électroniques réceptionnés dans toutes les boîtes aux lettres Internet Orange rattachée à leur compte Internet principale.

### ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation du Service Anti-Virus Mail ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles les Clients pourront accéder au service Anti-Virus Mail Internet Orange.

### ARTICLE 3. DESCRIPTION DE L'OPTION

Le service Anti-Virus Mail permet, directement sur le serveur de messagerie Internet Orange, de lancer automatiquement des opérations de détection de virus sur des courriers électroniques réceptionnés par les Clients sur l'ensemble de leurs boîtes aux lettres de leur compte d'abonnement Internet Orange. Tout virus ainsi détecté génère une opération de nettoyage ou de suppression sur lesdits courriers électroniques.

Dans ce cas, le Client reçoit un courrier électronique de notification l'informant de la suppression des fichiers contaminés. Il peut demander sous sa seule responsabilité à ne pas recevoir cette notification dans la rubrique « Mes Préférences ».

Une fois le Service activée, le Client peut bénéficier du service Anti-Virus Mail selon les modalités décrites en article 4 ci-après.

### ARTICLE 4. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Le service Anti-Virus Mail est proposée aux Clients ayant souscrits à un forfait de l'Offre « Internet et téléphone pro Orange ».

Le service Anti-Virus Mail est incompatible avec les options « Mail Protégé » et « Mail Premium ».

France Télécom informera le Client de l'activation de ce Service sur l'ensemble des boîtes aux lettres de son compte d'abonnement Internet Orange.

Les courriers électroniques qui seront reçus sur ces boîtes aux lettres ainsi que les documents qui pourront être joints, seront automatiquement vérifiés et analysés par la solution antivirus. Cette vérification aura lieu à partir de la base de données où sont répertoriés les virus connus. Cette base est mise à jour régulièrement.

Les documents joints pourront être analysés sous réserve qu'ils ne soient pas cryptés, compressés ou protégés par un mot de passe.

Tout courrier électronique réceptionné dans lequel sera détecté un virus sera automatiquement traité. Le corps du courrier électronique ou ses pièces jointes seront nettoyés ou supprimés. Le Client sera averti des opérations qui auront été réalisées.

L'accès à la boîte aux lettres Internet Orange est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure.

## ARTICLE 5. DROITS D'AUTEURS

France Télécom déclare être investi de tous les droits nécessaires à la distribution de ce Service auprès de ses Clients.

L'utilisation de ce service Anti-Virus Mail par le Client ne lui transfère aucun droit de propriété sur tout ou partie des éléments du service et notamment de la solution développée et distribuée par France Télécom.

Tous les droits de reproduction, représentation, adaptation ou modification autres que ceux consentis dans la présente licence sont strictement réservés.

# ANNEXE 4 - 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'empêche 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.