

# Conditions générales

Machine To Machine (M2M) et Internet of Things (IoT)

## Index

Article 1 – Définitions.....	2
Article 2 – Conditions d’entrée en vigueur du Contrat.....	3
Article 3 – Entrée en vigueur de la Convention .....	3
Article 4 – Durée de la Convention .....	3
Article 5 – Indexation, Modification du Contrat et augmentation de tarif .....	3
Article 6 – Solutions à Valeur Ajoutée .....	4
Article 7 – Trafic vocal.....	4
Article 8 – Steering .....	4
Article 9 – Protection de la vie privée.....	4
Article 10 – Tarifs – Facturation – Modalités de paiement .....	4
Article 11 – Droits de propriété – La Carte SIM.....	5
Article 12 – Prestations, obligations et responsabilité d’Orange Belgium s.a. ....	6
Article 13 – Obligations et responsabilités du Client.....	7
Article 14 – Procédures de commande et d’activation.....	8
Article 15 – Suspension du Service par Orange Belgium s.a. ....	9
Article 16 – Résiliation de la Convention .....	10
Article 17 – EU Roaming Regulations.....	10
Article 18 – Signature du Client.....	11
Article 19 – Transfert.....	11
Article 20 – Non-renonciation .....	11
Article 21 – Nullité.....	11
Article 22 – Plaintes et litiges .....	11
Article 23 – Notification .....	11

Les présentes Conditions Générales définissent les prestations qu'Orange Belgium s.a. fournit au Client dans le cadre de l'accès au service 'Machine-to-Machine' et au service 'Internet of Things' et les obligations réciproques qui en découlent. Ces Conditions Générales reprennent les dispositions générales selon lesquelles le Client peut utiliser le système de télécommunication Machine-to-Machine ou Internet of Things ou le commercialiser à des Clients comme élément d'une Solution à Valeur Ajoutée.

Ces Conditions Générales sont les conditions applicables au Service et non à la Machine, à l'Appareil ou à l'Objet.

## Article 1 – Définitions

Les notions suivantes apparaissant dans les présentes Conditions générales ci-après ont systématiquement la signification donnée ci-dessous. Les concepts définis figurent dans le texte avec une majuscule.

On entend par 'Activation' ou 'Activer' la mise en fonction du Service afin de permettre au Client d'utiliser ce Service.

Les **Conditions Particulières** contiennent les tarifs d'application, les descriptions des produits et les conditions spécifiques du Service. En cas de contradiction, les Conditions Particulières priment sur les présentes Conditions Générales.

L'**IBPT** est l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications, fondé suite à la Loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises économiques publiques.

Le **Contrat** est l'engagement d'Orange Belgium s.a. de fournir (un) certain(s) Service(s) et l'engagement du Client de respecter les conditions liées à ce(s) Service(s). Le Contrat contient au moins les données d'identification du Client et mentionne le(s) Service(s) et l'/les option(s) choisis et leur durée.

Par **Service** on entend le Service M2M ou le Service Internet of Things qu'Orange Belgium s.a. offre dans le cadre du Contrat.

Le **Service M2M** désigne la fourniture par Orange Belgium s.a. de la connectivité Machine-to-Machine ; le service de radiocommunication de Orange Belgium s.a. qui permet au Client d'utiliser un numéro IoT pour recevoir et/ou recevoir des données entre un modem industriel, spécifique aux applications 'Machine-to-Machine'. Le Service est fourni par Orange Belgium s.a. au client pour son usage propre ou pour être vendu à des Utilisateurs comme élément d'une Solution à Valeur Ajoutée.

**Micro-entreprise** : entreprise qui ne dépasse pas une moyenne annuelle de 9 travailleurs, calculée conformément à l'article 1:24 du Code des sociétés et associations.

**Micro-organisation sans but lucratif** : association sans but lucratif, association internationale sans but lucratif ou fondation qui ne dépasse pas la moyenne annuelle de 9 travailleurs, calculée conformément à l'article 1:28 du Code des sociétés et associations.

Le **Service IoT** désigne la fourniture par Orange Belgium s.a. d'applications spécifiques Internet of Things d'Orange Belgium qui permet au Client de recevoir et/ou d'envoyer des données d'un Objet vers une application spécifique IoT dans le data center du Client ou sur l'internet public. Le Service est fourni par Orange Belgium s.a. au Client pour son usage propre ou pour être intégré et vendu à des Utilisateurs comme élément d'une Solution à Valeur Ajoutée, et ce, dans un contexte industriel et à des fins professionnelles.

La **Documentation** fait référence aux manuels techniques, manuels d'utilisation, manuels de commande et toute autre documentation relative à l'utilisation ou au fonctionnement des applications de télécommunication Machine-to-Machine ou Internet of Things ou du Portail, en ce inclus les révisions, les remplacements, les améliorations et les ajouts. Ces documents sont fournis à titre purement informatif.

L'**Utilisateur** est l'utilisateur final du Service.

L'**Internet of Things** ou **IoT** est une application de télécommunication grâce à laquelle les données sont automatiquement transférées entre les Objets et les applications correspondantes.

Le **Client** est la personne morale ou l'association de fait ou l'indépendant (profession libérale, commerçant) avec laquelle/lequel Orange Belgium s.a. a une convention et qui utilise le ou les Services à des fins professionnelles.

La **Machine** (ou **Machine à distance**) est l'appareil autonome capable de communiquer avec un serveur à distance au moyen d'un modem.

**Petite entreprise** : entreprise qui ne dépasse pas une moyenne annuelle de 49 travailleurs, calculée conformément à l'article 1:24 du Code des sociétés et associations.

**Petite organisation sans but lucratif** : association sans but lucratif, association internationale sans but lucratif ou fondation qui ne dépasse pas la moyenne annuelle de 49 travailleurs, calculée conformément à l'article 1:28 du Code des sociétés et associations.

**Machine to Machine** ou **M2M** : est un service de communication radio qui permet d'établir une connectivité où les données sont automatiquement transférées entre l'équipement (Machine ou Objet) et les applications.

L'**APN** (ou **Access Point Name**) **M2M** renvoie à des APN spécifiquement utilisés dans le cadre du M2M.

L'**Objet** (ou **Objet à distance**) est l'appareil autonome qui peut communiquer avec un serveur à distance au moyen d'un modem.

**Orange** désigne Orange SA, société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3 — 1140 Bruxelles et qui exploite et commercialise ses Services sous la marque commerciale déposée et la dénomination commerciale 'Orange'.

La **Convention** est constituée par le Contrat signé par le Client et ses annexes, les Conditions Particulières et les présentes Conditions Générales.

Le **Portail** est un outil self-care (potail web) mis à la disposition du Client dans le cadre du Service M2M et du Service IoT pour lui proposer un aperçu complet et un contrôle de sa flotte de Cartes SIM.

Le **Roaming** permet au Client d'utiliser d'autres réseaux mobiles avec sa Carte SIM.

Le **Serveur** est l'équipement informatique central du Client qui contrôle la Machine ou l'Appareil à distance.

La **Carte SIM** est la carte dans laquelle une puce de format ISO (SIM) ou de format compact (Micro SIM) a été intégrée et qui est spécifiquement proposée par Orange pour l'application M2M ou IoT.

**Appareil** : smartphone et/ou tablette sur lesquels fonctionne le Service M2M ou IoT.

La **Flotte** est la totalité des Cartes SIM allouées à un Client.

La **Solution à Valeur Ajoutée** désigne les services et/ou les produits du Client dans lesquels une Carte SIM et le système de télécommunication M2M ou IoT sont intégrés, pour l'usage propre du Client ou pour la commercialisation aux Utilisateurs.

Les **Services web** sont des interfaces de programmation d'application (API) : des interfaces implémentées par un programme informatique qui permettent d'interagir avec d'autres logiciels. Ils facilitent donc l'interaction entre différents programmes informatiques sans intervention humaine.

## Article 2 – Conditions d'entrée en vigueur du Contrat

**2.1.** Sur simple demande d'Orange Belgium s.a., le Client doit :

- s'identifier au moyen d'une carte d'identité belge, d'une carte de séjour de l'UE ou de l'original de la carte d'identité délivrée aux étrangers qui résident en Belgique d'une personne physique mandatée pour représenter la personne morale ou l'association de fait,
- remettre un exemplaire des statuts parus au Moniteur belge et de toutes les modifications de ces statuts publiées au Moniteur belge,
- présenter des documents supplémentaires permettant à Orange Belgium s.a. de vérifier les moyens financiers de la personne morale ou de l'association de fait.

Toute personne qui se présente comme mandataire de la personne morale ou de l'association de fait est tenue, à la demande d'Orange Belgium s.a., de s'identifier et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire.

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit.

**2.2.** Au moment de la conclusion du contrat, le Client est invité à fournir des informations concernant le nombre de travailleurs occupés, afin de déterminer si le Client est une Micro-entreprise ou une Micro-organisation sans but lucratif, une Petite entreprise ou une Petite organisation sans but lucratif, ou s'il ne relève d'aucune de ces catégories. La segmentation de l'entreprise ou de l'organisation du Client est déterminée sur la base de ces informations communiquées par le Client au moment de la conclusion du Contrat. Le Client déclare sur l'honneur que les informations communiquées sont exactes. Le Client doit, à la demande d'Orange Belgium SA, présenter une attestation officielle du nombre de travailleurs occupés à temps plein (ou équivalents). Orange Belgium SA maintiendra cette segmentation pendant toute la durée du Contrat concerné avec le Client.

## Article 3 – Entrée en vigueur de la Convention

Sauf stipulation contraire, la Convention existe dès la signature du Contrat par le Client. Si le Contrat est souscrit via le site internet de Orange, le Contrat existe dès réception par Orange Belgium s.a. du message électronique du Client reprenant la commande. Tous les droits et obligations de la Convention sont d'application dès la signature du Contrat par le Client ou dès la réception par Orange Belgium s.a. du message électronique du Client reprenant la commande si le Contrat est conclu via le site internet d'Orange. Cette signature engage le Client. Si le Client revient sur son engagement avant l'Activation, les dispositions de l'article 16.2 sont d'application.

Orange Belgium s.a. s'engage à effectuer l'Activation du Service le plus rapidement possible, sauf dans les cas mentionnés ci-après :

- a) La personne morale ou l'association de fait refuse de livrer les informations visées à l'article 2 ou livre des informations inexactes, incomplètes ou fausses.
- b) La personne morale ou l'association de fait n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec Orange Belgium s.a.
- c) Orange Belgium s.a. possède des preuves ou de fortes présomptions de non-paiement, de fraude ou d'une utilisation du Service à des fins contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la Convention ou à une disposition légale ou réglementaire.
- d) La personne morale ou l'association de fait est un mauvais payeur .
- e) Le Client perturbe ou risque de perturber le bon fonctionnement du réseau Orange ou porte préjudice à son intégrité.

Le Client est redevable des montants dès l'Activation.

## Article 4 – Durée de la Convention

La Convention est conclue pour une durée déterminée de trois (3) ans, à compter de l'Activation du Service.

Chaque fois que le terme fixé dans la Convention est échu, la Convention est tacitement reconduite pour une période indéterminée et la Convention peut être résiliée à tout moment par écrit par chacune des parties sans justification. En cas de résiliation par le Client, la Convention est rompue au moment choisi par le Client, même immédiatement. Orange Belgium s.a. arrête alors le Service aussi vite que techniquement possible et envoie une confirmation de cette interruption au Client. En cas de résiliation par Orange Belgium s.a., Orange Belgium s.a. respectera un délai de préavis d'un mois.

Les Parties confirment que les différents contrats conclus avec Orange Belgium s.a. ont une durée différente et peuvent, par conséquent, avoir des échéances différentes. La résiliation d'un contrat pour un service particulier, comme le service vocal mobile, n'implique donc pas une résiliation de la présente Convention relative au Service et inversement.

## Article 5 – Indexation, Modification du Contrat et augmentation de tarif

Les droits mentionnés dans cet article bénéficieront aux clients qui sont des Micro-entreprises, des Petites entreprises, des Micro-organisations sans but lucratif ou des Petites organisations sans but lucratif.

**5.1.** Orange Belgium s.a. peut revoir et adapter ses prix une fois par an, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

**5.2.** En cas de modification des conditions du Contrat ou d'augmentation de tarif ou en cas d'augmentation des prix liée à l'indice des prix à la consommation, le Client en est averti un mois à l'avance.

**5.3.** Le Client qui n'accepte pas les modifications des conditions du Contrat qui s'appliquent au Client en ce qui concerne les Services qui ont été activés ou une augmentation de prix qui s'applique au Client en ce qui concerne les Services qui ont été activés, a le droit de résilier le Contrat, sans frais et par écrit, au plus tard trois mois après la notification des modifications, sauf si les modifications proposées sont manifestement exclusivement au bénéfice du Client, sont de nature strictement administrative et n'ont pas de conséquences négatives pour le Client, ou sont directement imposées par ou en vertu d'une législation qui ne laisse aucun choix aux opérateurs en termes de mise en œuvre, ou encore s'il s'agit d'une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation appliquée conformément à l'article 5.1 des présentes Conditions Générales.

## Article 6 – Solutions à Valeur Ajoutée

Le Client peut intégrer et implémenter la télécommunication M2M ou IoT dans ses produits et/ou services comme élément d'une Solution à Valeur Ajoutée, afin de les utiliser à des fins propres ou de les proposer commercialement à des Utilisateurs.

Le Client accepte de ne pas vendre, livrer ou distribuer de toute autre manière le Service et les Cartes SIM, sans l'autorisation préalable écrite de Orange Belgium s.a., à d'autres fins que la Solution à Valeur Ajoutée.

Le Client accepte d'entreprendre toutes les démarches raisonnables pour garantir que les Utilisateurs et leurs clients éventuels aient connaissance des et agissent conformément aux dispositions générales de la présente Convention et des annexes correspondantes. Le Client reconnaît qu'une infraction à cette Convention par un Utilisateur constitue une infraction par le Client.

## Article 7 – Trafic vocal

Le trafic vocal est possible vers un nombre limité de numéros de téléphone, comme détaillé dans les Conditions Particulières. Lorsqu'une Carte SIM est utilisée pour des communications autres que M2M ou IoT, Orange Belgium s.a. pourra facturer au Client ces communications hors du service Machine-to-Machine ou Internet of Things aux tarifs vocaux en vigueur.

## Article 8 – Steering

Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'implémenter dans les Cartes SIM une liste de réseaux préférentiels (un 'steering' ou 'orientation du trafic') vers lesquels ces cartes seront orientées de préférence, afin de pouvoir offrir au Client des tarifs adaptés. Le 'steering' en vigueur est détaillé dans les Conditions Particulières.

Le Client s'engage à n'apporter aucune modification, de quelque nature que ce soit, au 'steering' implémenté par Orange Belgium s.a., à n'utiliser aucune Machine, aucun Appareil ou aucun Objet et ne pas procéder à d'autres manipulations dans le cadre d'une Solution à Valeur Ajoutée qui pourraient compromettre le bon fonctionnement du 'steering' implémenté par Orange Belgium s.a. Le Client apportera toutes les modifications nécessaires au bon fonctionnement du 'steering' dans le cadre de la Solution à Valeur Ajoutée.

Orange Belgium s.a. décline toute responsabilité en cas d'incidence sur la qualité du Service si le Client ne respecte pas les obligations précitées.

Le cas échéant, Orange Belgium s.a. se réserve aussi le droit de modifier les tarifs convenus.

## Article 9 – Protection de la vie privée

a) Chaque partie s'engage à respecter la législation applicable en matière de protection de la vie privée en ce compris mais sans s'y limiter (i) le Règlement général sur la protection des données (2016/679), (ii) les lois nationales implémentant la Directive Vie privée et Communications électroniques et (iii) toute autre réglementation applicable aux données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution du Convention, par rapport aux données à caractère personnel qui seraient traitées lors de l'implémentation de la présente Convention. Chaque partie mettra tout en œuvre pour collaborer avec l'autre partie afin de lui permettre de respecter ses obligations légales.

Chaque partie garantit qu'elle et ses sous-traitants ont pris les mesures organisationnelles et techniques adéquates nécessaires pour assurer un niveau de sécurité conforme et pour protéger les données personnelles contre des modifications illicites, un accès illicite, une perte, un vol et tout autre traitement non autorisé.

b) Orange Belgium s.a., en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client, y compris les éventuelles données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs. Orange Belgium s.a. traite ces données personnelles à des fins de prestation du Service, de facturation du Service, à des fins de gestion de l'information fournie par le Client, de traitement des demandes effectuées par le Client, de lutte contre la fraude.

Orange Belgium s.a., en sa qualité de responsable du traitement, traite les données de trafic du Client et des Utilisateurs dans le cadre de la facturation du Service.

Les données précitées du Client et des Utilisateurs sont intégrées dans les bases de données d'Orange Belgium s.a. qui sont la propriété de Orange Belgium s.a.

c) Les personnes concernées par les traitements de données personnelles effectués dans le cadre de la Convention peuvent exercer les droits dont ils disposent en vertu de la législation applicable en matière de protection des données au moyen d'une demande écrite, datée et signée adressée à Orange Belgium s.a., accompagnée d'une copie de la carte d'identité. La personne concernée peut notamment obtenir gratuitement un aperçu écrit de ses informations à caractère personnel dont dispose Orange Belgium s.a. ou demander la rectification ou la suppression de ces données si elles sont inexacts, incomplètes ou ne sont plus pertinentes.

## Article 10 – Tarifs – Facturation – Modalités de paiement

### 10.1. Tarifs

Les tarifs en vigueur pour les Services fournis par Orange Belgium s.a. sont décrits dans les Conditions Particulières.

### 10.2. Facturation

Chaque mois, Orange Belgium s.a. adressera à son Client une facture reprenant les frais relatifs au Service en euros. Orange Belgium s.a. se réserve toutefois la possibilité de déroger à cette périodicité après en avoir informé le Client.

10.3. Orange Belgium s.a. ne peut être tenu pour responsable des données de facturation qui sont transmises par des tiers pour les services qu'ils ont fournis.

Le Client reconnaît et accepte que les redevances dues pour des services qui ne sont pas fournis directement par Orange Belgium s.a., comme les services de roaming, soient facturées plus tard que prévu et parfois avec quelques mois de retard. Orange Belgium s.a. consentira les efforts nécessaires pour limiter ce délai à maximum 6 mois. Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable à l'égard du Client d'un pareil retard.

10.4. Le Client s'engage à ne traiter les données de facturation que dans le strict respect de la législation en vigueur relative au secret de la communication, à la protection de la vie privée

et au traitement des données à caractère personnel.

### 10.5. Conditions de paiement des factures

**10.5.1.** Les montants facturés sont payables dans un délai de 30 jours, sauf si la facture mentionne un délai de paiement différent.

Si une autre échéance de paiement a été convenue contractuellement et si la faillite est demandée ou exigée pour ce Client, ou en cas d'insolvabilité notoire ou d'une situation de cessation de paiement ou d'incapacité manifeste du Client, Orange Belgium s.a. se réserve le droit de modifier unilatéralement le délai de paiement. Le Client en sera informé par écrit.

**10.5.2.** Les factures sont acquittées par les moyens de paiement suivants :

- par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification des données complétées par Orange Belgium s.a. sur ce dernier,
- par domiciliation :

- a) Sur un compte bancaire belge. La pré-notification prévue dans la Directive européenne relative aux services de paiement sera communiquée via la facture qui peut être envoyée au Client avant les 14 jours fixés dans la Directive.
- b) Sur une carte de crédit Visa, Eurocard, Mastercard ou American Express. La domiciliation est effectuée au moyen d'un formulaire fourni par Orange Belgium s.a.

Orange Belgium s.a. se réserve le droit, lors de l'Activation, de demander que les factures soient réglées par domiciliation sur un compte bancaire belge ou sur une carte de crédit acceptée par Orange Belgium s.a.

En outre, Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'exiger que le paiement, de quelque forme que ce soit, soit garanti par une garantie bancaire octroyée par une banque acceptée par Orange Belgium s.a.

**10.5.3.** L'expiration du délai de paiement met de plein droit le Client en demeure sans qu'une sommation soit nécessaire. Dès l'expiration de ce délai, des intérêts moratoires sont dus, automatiquement et sans mise en demeure préalable, au taux légal, majoré d'une indemnité forfaitaire de 15 % sur le montant total de la facture, avec un minimum de 62 euros.

### 10.6. Unicité des relations contractuelles

Les créances dues par le Client sur la base d'un contrat avec Orange Belgium s.a. peuvent être transférées vers tout autre contrat que le Client a conclu avec Orange Belgium s.a.

### 10.7. Plaintes

Toutes les plaintes relatives aux factures doivent être dûment motivées et envoyées par écrit, par courrier normal, au service clientèle d'Orange Belgium s.a. dans un délai d'un mois après la date de la facture contestée. Au terme de ce délai, le Client est réputé accepter irrévocablement le montant facturé. L'introduction d'une plainte ne dégage pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (rapports d'appels) qui servent de base pour la facturation et qui sont conservés par Orange Belgium s.a. priment sur toute autre preuve, sans préjudice du droit qu'a le Client de fournir une preuve contraire par tous les moyens.

**10.8.** La facturation relative aux différents services de Orange Belgium s.a. peut être regroupée en une facture unique.

**10.9.** Le Client peut demander un duplicata de sa facture à condition que la date de facture ne dépasse pas 18 mois. Des frais administratifs peuvent être portés en compte pour chaque duplicata. Un aperçu des éventuels frais annexes susceptibles d'être réclamés par Orange Belgium s.a. est disponible sur le site web d'Orange Belgium s.a. ([www.orange.be](http://www.orange.be)). Le fait que le Client affirme ne pas avoir reçu une facture en particulier ne dispense pas le Client de l'obligation de paiement du montant repris sur cette facture.

**10.10.** Tout paiement tardif nécessitant l'envoi de rappels pourra donner lieu à la facturation de frais administratifs. Il en va de même pour tout refus de paiement d'une facture domiciliée par l'institution financière désignée par le Client ou si la mention sur le bulletin de virement du Client est incorrecte ou incomplète. Un aperçu des tarifs est disponible sur [www.orange.be](http://www.orange.be).

## Article 11 – Droits de propriété – La Carte SIM

**11.1.** Les Parties conviennent que chaque partie restera le propriétaire exclusif de toutes les propriétés intellectuelles réalisées et acquises avant la date de signature de la présente Convention et que toutes les propriétés intellectuelles de ce genre resteront la propriété exclusive de la partie en question.

**11.2.** Orange Belgium s.a. sera propriétaire de toutes les propriétés intellectuelles, quelle que soit la manière dont elles sont réalisées (soit indépendamment, soit en collaboration avec une partie tierce), qui découlent de ses services et ses produits, sauf pour ce qui concerne les Solutions à Valeur Ajoutée.

**11.3.** Orange Belgium s.a. est et reste seul propriétaire de la Carte SIM. Le Client ne peut, en aucune manière, détruire ou endommager la Carte SIM. Le Client prend toutes les précautions nécessaires pour éviter que la Carte SIM ne soit utilisée de manière incorrecte ou illégale.

**11.4.** Orange Belgium s.a. se réserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à la Carte SIM et à la Documentation. Le Client reçoit une licence distincte non exclusive lui permettant d'utiliser la Carte SIM et la Documentation (et de conférer le droit d'utilisation aux Utilisateurs) aux fins et dans les limites précisées dans la Convention.

**11.5.** Le Client se voit attribuer un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage) qui sécurisent l'accès à la Carte SIM. Le Client doit utiliser ces codes selon les instructions d'utilisation données dans le manuel de sa Machine, de l'Appareil ou de l'Objet. Le Client est responsable de la stricte confidentialité de ces codes.

**11.6.** Le Client s'engage à ne pas copier ni faire copier la Carte SIM et/ou la Documentation. Le Client s'engage également à ne pas soumettre la Carte SIM à un quelconque processus de décompilation, d'analyse ou de rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser le logiciel d'une autre façon que celle décrite dans cette Convention.

**11.7.** Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la Carte SIM dans la Machine, l'Appareil ou l'Objet.

Tant que la Carte SIM se trouve en la possession du Client ou de ses Utilisateurs, le Client est seul responsable :

- de chaque utilisation de la Carte SIM et des conséquences de cette utilisation,
- de la perte, du vol ou de la dégradation de la Carte SIM et/ou la Documentation.

**11.8.** En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, ou en cas de suspicion ou de détection de fraude à la Carte SIM, le Client suspend immédiatement la carte SIM via le Portail ou prévient directement Orange Belgium s.a. par téléphone et demande en même temps de suspendre temporairement la Carte SIM concernée. Le Client est alors dispensé du paiement de tous les frais éventuels résultant de l'utilisation de la Carte SIM après cette suspension via le Portail ou cette notification téléphonique.

**11.9.** En cas de Carte SIM défectueuse et si un tel défaut relève de la responsabilité d'Orange Belgium s.a. :

- Orange remplacera la Carte SIM endommagée,
- dans les autres cas, les dispositions de l'article 12 de la présente Convention seront d'application.

**11.10.** Le Client doit immédiatement restituer les Cartes SIM et la Documentation à Orange Belgium s.a. si Orange Belgium s.a. lui demande, pour quelque raison que ce soit, et plus précisément en cas d'utilisation abusive de la Carte SIM par le Client et/ou ses Utilisateurs.

**11.11.** L'utilisation de la marque commerciale et des logos de l'autre Partie est permise uniquement selon les dispositions de la présente Convention et moyennant l'accord écrit préalable de chaque Partie pour chaque utilisation des marques commerciales et logos. Les Parties n'ont, en vertu de cette Convention ou autre, aucun droit de propriété intellectuelle – et n'en obtiendront aucun – sur la marque commerciale et le logo de l'autre Partie.

**11.12.** Le Client garantit que la Solution à Valeur Ajoutée ne porte pas atteinte aux droits de propriété intellectuelles d'une tierce partie. Le Client préservera intégralement Orange Belgium s.a. contre les pertes, les coûts, les dépenses, les réclamations ou les obligations financières découlant directement ou indirectement d'une plainte déposée par une partie tierce à l'encontre de Orange Belgium s.a. sur la base d'une assertion selon laquelle la Solution à Valeur Ajoutée enfreint de pareils droits de propriété intellectuelle.

Orange Belgium s.a. avertira le plus rapidement possible le Client des infractions réelles, supposées ou prétendues de la Solution à Valeur Ajoutée aux droits de propriété intellectuelle d'une tierce partie.

## Article 12 – Prestations, obligations et responsabilité d'Orange Belgium s.a.

### 12.1. Prestations d'Orange Belgium s.a.

a) Orange Belgium s.a. organisera ponctuellement des sessions de formation sur le Service dans ses bâtiments à Bruxelles ou chez le Client lui-même ou en ligne, afin que le Client puisse remplir ses obligations d'implémentation et de solution en vertu de la présente Convention.

b) Orange Belgium s.a. fournira une assistance au Client comme exposé dans les Conditions Particulières. Orange Belgium s.a. et le Client consentent à collaborer afin de garantir la qualité de la Solution à Valeur Ajoutée, si d'application. Ce qui précède ne constitue aucune garantie de Orange Belgium s.a. à l'égard du Client ou des Utilisateurs.

c) Orange Belgium s.a. administrera le Service sur une base "post-implémentatoire". Ces responsabilités d'administration englobent la fourniture du réseau, la fourniture et l'Activation des Cartes SIM, le soutien de la télécommunication, l'administration des bases de données, les mises à jour, la formation, les services clientèle et autres services relatifs à l'administration quotidienne.

d) Orange Belgium s.a. observera toutes les lois, réglementations et autres exigences légales qui s'appliquent à cette Convention et à la fourniture du Service.

e) Actions de Orange Belgium s.a. en cas d'incidents touchant à l'intégrité et à la sécurité. Orange Belgium s.a. s'engage à doter le réseau IT et télécom d'Orange de protections destinées à minimiser le risque d'abus. Orange Belgium s.a. ne peut toutefois pas exclure toutes les formes d'utilisation abusive ou de divulgation abusive de données. A l'instar d'autres incidents, les éventuels incidents ayant trait à la sécurité et à l'intégrité sont suivis par l'Operations Center d'Orange qui assure le suivi des incidents 24 h/24 et 7 jours/7 et, le cas échéant, peut solliciter l'aide des experts techniques.

### 12.2. Service clientèle

A l'entrée en vigueur de la Convention, Orange Belgium s.a. communique au Client toutes les informations utiles relatives au Service.

Le Client désignera lui-même un collaborateur spécifique qui sera responsable de la centralisation des éventuels problèmes. Le Client ou l'Utilisateur doit prendre contact avec ce collaborateur spécifiquement désigné pour qu'un problème puisse être qualifié, et ce, afin d'éviter qu'un Client ne contacte Orange Belgium s.a. pour un problème qui ne relève pas de la responsabilité de Orange Belgium s.a.

Le Client sera responsable du filtrage de tous les problèmes concernant le Service fourni par Orange Belgium s.a.

Orange Belgium s.a. met un service clientèle à disposition pour répondre, dans la mesure du possible, aux questions, problèmes et plaintes du Client par rapport au Service ou de signaler des incidents au service clientèle par téléphone ou par courrier électronique.

Le Client accepte que les appels de ou vers le Service clientèle de Orange Belgium s.a. peuvent être écoutés par des personnes qui ne participent pas personnellement à la conversation en vue de la formation et du contrôle du personnel de Orange Belgium s.a. Le Client a la possibilité de refuser cette modalité à chaque conversation.

### 12.3. Obligation de moyen

Orange Belgium s.a. s'engage à tout mettre en oeuvre afin d'assurer de façon optimale au Client l'accès au réseau Orange et au Service. Cette obligation est une obligation de moyen et Orange Belgium s.a. détermine de manière autonome les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions. Le Client retrouvera plus d'informations sur le site web quant à la gestion de trafic appliquée par Orange pour assurer une qualité optimale sur le réseau d'Orange et éviter une (sur)saturation.

Orange Belgium s.a. fera tout son possible pour établir la télécommunication M2M ou IoT conformément aux dispositions générales de la présente Convention. Orange Belgium s.a. ne garantit donc pas le fonctionnement complet, suffisant ou ponctuel de la Carte SIM ou du réseau.

La téléphonie mobile et/ou le transfert de données sont une forme de communication sans fil qui fonctionne par propagation de signaux radio. Ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation, au relief ou par d'autres perturbations sur d'autres réseaux de télécommunication avec lesquels Orange est relié. Pour ces raisons, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence.

En outre, la qualité du Service dépend aussi de la qualité et des propriétés des Machines, Appareils ou Objets utilisés par le Client. Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable des problèmes de transmission découlant de circonstances telles que précitées.

Le Service fonctionne via l'utilisation de signaux radio et de réseaux fixes et sans fil. Le Client ne doit donc jamais se reposer uniquement sur les Services pour des applications critiques. Le Client doit veiller à avoir les plans de contingence nécessaire.

Le réseau et le Service de Orange nécessitent des travaux ponctuels d'entretien, de renforcement, de réaménagement, d'extension, de réparation ou autre. De ce fait, une partie ou l'ensemble du Service peut être temporairement interrompu. Le cas échéant, Orange Belgium s.a. fera le nécessaire pour limiter ces périodes d'interruption inévitables au minimum. Dans la mesure du possible, Orange Belgium s.a. avertira préalablement le Client des interruptions planifiées sur le réseau de Orange.

Le Roaming repose sur des systèmes de télécommunication de réseaux étrangers sur lesquels Orange Belgium s.a. n'a aucun contrôle. Orange Belgium s.a. n'offre aucune garantie quant à la disponibilité et à la qualité des services de roaming.

Orange Belgium s.a. ne peut pas garantir l'accès et le support du Service si la Carte SIM a été l'objet d'une décompilation, d'une analyse ou d'une rétrotechnique, ou si la Carte SIM est utilisée d'une autre manière incorrecte ou illégale.

#### 12.4. Responsabilités

**12.4.1.** Orange Belgium s.a. ne peut être tenu pour responsable pour les perturbations du Service qui résultent :

- des perturbations ou interruptions des connexions réseau causées par une source externe ou par des obstacles inhérents à l'environnement,
- du matériel ou logiciel – autre que la Carte SIM – que le Client utilise,
- des modifications apportées aux conditions d'utilisation ou à l'environnement du système M2M ou IoT par le Client,
- de manière plus générale : de tous les facteurs indépendants d'Orange Belgium s.a., mais liés à des facteurs externes ou à des actes posés par des parties tierces.

Orange Belgium s.a. n'est pas responsable du contenu des signaux et des messages ni des dommages que ceux-ci pourraient causer.

Orange Belgium s.a. ne peut être tenu pour responsable de l'accessibilité, du contenu ou de la légalité des services de transmission de données fournis par des parties tierces, ni du temps ou de la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.

Orange Belgium s.a. n'est pas responsable des éventuelles modifications résultant des prescriptions de l'IBPT ou d'autres autorités de régulation.

Orange Belgium s.a. n'est pas responsable d'une utilisation incorrecte de la Carte SIM par le Client ou un Utilisateur ou d'un mauvais fonctionnement de la Carte SIM résultant d'une utilisation abusive par le Client ou un Utilisateur.

Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable des dommages dans le cadre ou découlant de cas de force majeure. Les situations suivantes sont, entre autres, explicitement considérées comme des cas de force majeure :

- gel, incendie, inondation, autres catastrophes naturelles, émeute, grève ou lock-out et leurs conséquences,
- non-accessibilité des transports, manque de moyens de transport,
- restrictions administratives ou légales quant à la mise à disposition du Service,
- mesures dont l'exécution est imposée par les instances compétentes et rendant la mise à disposition du service impossible, plus difficile ou considérablement plus chère qu'au moment de la conclusion de la Convention,
- accidents, dommages, perte, vol, défauts, etc. liés aux bâtiments, aux véhicules, aux machines ou autres objets ne relevant pas du contrôle de Orange Belgium s.a., de ses fournisseurs ni de ses sous-traitants,
- surcharge du réseau de Orange.

**12.4.2.** Si Orange Belgium s.a. est tenu responsable d'une faute dans son chef, l'indemnisation du préjudice concerne seulement le préjudice direct, personnel et certain encouru par le Client, à l'exclusion expresse de l'indemnisation des dommages immatériels ou indirects tels que la perte de bénéfice ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats. Il est expressément convenu qu'une indemnité éventuelle de la part de Orange Belgium s.a. selon les conditions précitées ne peut pas être supérieure à six fois la redevance mensuelle pour le Service en question, avec un maximum de 50.000 euros.

## Article 13 – Obligations et responsabilités du Client

### 13.1. Obligation d'information

Le Client s'engage à informer Orange Belgium s.a. par écrit, au plus tard dans les 5 jours ouvrables, de toute modification dans les données qu'il a fournies à la signature du Contrat. Si le Client transmet ces modifications trop tard, il ne peut réclamer aucune rétroactivité de l'application des modifications de la part de Orange Belgium s.a., ni aucune refacturation.

### 13.2. Usage normal et soigneux

Le Client s'engage à utiliser et gérer le Service fourni par Orange Belgium s.a. en bon père de famille, conformément aux dispositions de la Convention, des lois et règlements en vigueur.

Il s'interdit d'utiliser le Service Orange et/ou les services supplémentaires en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service (ni à donner à un tiers l'autorisation/l'opportunité de le faire) pour envoyer ou recevoir des éléments ou des données, de quelque nature que ce soit, qui s'avéreraient contraires aux lois et règles en vigueur, qui auraient un caractère menaçant, blessant ou offensant, qui porteraient préjudice aux obligations de confidentialité ou porteraient atteinte aux droits de propriété. Le Client s'engage à ne pas envoyer consciemment ou par négligence quelque élément électronique ou logiciel que ce soit pouvant porter préjudice aux systèmes informatiques de Orange Belgium s.a. ou d'autres utilisateurs Internet.

Le Client s'engage également à utiliser les services de roaming de manière raisonnable et non abusive conformément à la législation en vigueur, notamment la réglementation européenne.

### 13.3. Matériel

Le Client s'engage à n'utiliser que du matériel en parfait état de fonctionnement. Il s'engage à ne pas connecter sur le réseau du matériel qui pourrait entraîner des perturbations au niveau du Service. En cas d'infractions qui pourraient conduire à de pareilles perturbations, Orange Belgium s.a. peut mettre la/les Carte(s) SIM du Client totalement ou partiellement hors service.

### 13.4. Closed User Group

Le Client s'engage à utiliser le Service exclusivement pour la transmission de données entre les Machines, Appareils ou Objets à distance et les serveurs selon les dispositions de la Convention.

L'utilisation de (des) Carte(s) SIM est dès lors limitée à un "Closed User Group" spécifique, autrement dit : entre les Machines, les Appareils ou les Objets et le serveur faisant partie d'une même solution/application. Les Cartes SIM peuvent uniquement être utilisées dans des Machines, Appareils ou Objets vue d'applications M2M ou IoT et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans des appareils du type 'GSM gateway' ou autres appareils similaires.

**13.5.** Si le Client octroie l'accès à ses propres données et/ou logiciels via internet, il doit prendre toutes les mesures adéquates pour maintenir leur disponibilité, leur intégrité et leur confidentialité, principalement en les protégeant contre l'infection par d'éventuels virus.

**13.6.** Le Client ne fera aucune déclaration ni n'offrira aucune garantie (i) au nom de Orange Belgium s.a. ou d'un de ses fournisseurs ou (ii) par rapport aux performances ou aux caractéristiques fonctionnelles du Service.

**13.7.** Le Client observera toutes les lois, réglementations et autres exigences légales qui s'appliquent directement ou indirectement à cette Convention, y compris la législation relative à la protection de la vie privée et aux pratiques commerciales, la législation relative à la fiscalité et aux transactions de change, et les lois, règles et réglementations relatives à l'exportation de données techniques.

**13.8.** Le Client informera immédiatement Orange Belgium s.a. par écrit de (i) toute procédure ou action judiciaire relative au Service dont il est informé et (ii) de toute modification essentielle relative à l'administration du Client.

### 13.9. Machines, Appareils ou Objets

Le Client informera Orange Belgium s.a. des Machines, Appareils ou Objets utilisés. Le Client n'utilisera aucune autre Machine, Appareil ou Objet, à moins d'avoir reçu l'autorisation écrite expresse d'Orange Belgium s.a.

Si Orange Belgium s.a. effectue une validation d'une Machine, d'un Appareil ou d'un Objet, Orange Belgium s.a. a le droit de facturer au Client un montant de 1.000 € HTVA par journée consacrée à cette validation, avec un maximum de 10.000 € HTVA.

Si la Machine n'est pas un modem certifié (c.-à-d. : repris dans la liste des modems certifiés d'Orange, disponible chez Orange Belgium s.a. à la demande du Client) ou si la Machine n'a pas été validée pendant une phase pilote avec validation du modem, ou si l'Appareil ou l'Objet n'est pas un Appareil ou Objet certifié (c.-à-d. : repris dans la liste des Appareils et Objets certifiés d'Orange Belgium s.a., disponible chez Orange à la demande du Client) ou si l'Appareil ou l'Objet n'a pas été validé pendant une phase pilote avec validation de l'Appareil ou de l'Objet, Orange a le droit, pour chaque problème lié à la fourniture du Service au Client et dû à la Machine, à l'Appareil ou à l'Objet utilisé par le Client ou l'Utilisateur, de réclamer une indemnité de 1.000 € HTVA par journée consacrée à la résolution du problème en question, avec un maximum de 10.000 € HTVA par cas.

**13.10.** Le Client appliquera scrupuleusement les instructions d'Orange Belgium concernant l'utilisation de la marque Orange.

**13.11.** Le Client (i) ne reproduira, décompilera ni démontrera le matériel, les logiciels ou l'équipement mis à sa disposition ou montrés par Orange Belgium s.a. et (ii) ne supprimera, réimprimera ni ne rendra illisibles les mentions de droit d'auteur, marque commerciale, logo, légende ou autre clause de propriété sur les copies ou exemplaires originaux des informations confidentielles transmis par Orange Belgium s.a.

**13.12.** Le Client transmettra régulièrement une prévision de volume et une mise à jour par projet. Le Client mettra suffisamment de personnel et de moyens à disposition pour atteindre le volume prévu.

**13.13.** Si le Client vend les Services comme élément d'une Solution à Valeur Ajoutée à des Utilisateurs, le Client appliquera aussi les dispositions suivantes :

a) Il déploiera à ses propres frais les efforts commercialement raisonnables pour promouvoir les Solutions à Valeur Ajoutée ou pour créer un marché pour ces solutions. Ces efforts peuvent consister en (liste non restrictive) : visites commerciales, publicité, participation à des salons commerciaux et des expositions, achat et étalage d'unités de démonstration relatives au service et/ou au produit. Toutes les activités promotionnelles et de marketing et tout le matériel que le Client utilise en rapport avec la Solution à Valeur Ajoutée qui n'est pas fourni par Orange Belgium s.a., mais qui mentionne la marque Orange, doivent être conformes aux directives écrites d'Orange Belgium s.a. concernant la marque. En outre, le Client doit présenter des exemples de ce matériel à la demande de Orange Belgium s.a. afin de préserver les droits de Orange Belgium s.a. sur ses marques. Le Client respectera toutes les exigences légales applicables sur les opérations promotionnelles et de marketing à l'égard des clients et il évitera toute pratique mensongère, trompeuse, illégale ou immorale dans le cadre du marketing et de la promotion de la Solution à Valeur Ajoutée.

b) Il développera les capacités pour commercialiser et vendre la Solution à Valeur Ajoutée de manière efficace. Ceci implique, sans y être limité, le fait que son personnel soit formé par Orange Belgium s.a. et apprenne à utiliser les outils de vente proposés par Orange Belgium s.a.

### 13.14. Annonces publiques et communiqués de presse

Le Client n'est pas habilité, sans l'autorisation formelle de Orange Belgium s.a., à faire des annonces publiques ou à publier des communiqués de presse concernant Orange. Pour obtenir cette autorisation formelle, le Client doit suivre la procédure suivante :

- transmettre le texte (ou le discours) et le plan médiatique (ou les détails de l'événement) à Orange Belgium s.a. au minimum 6 semaines avant la publication ou l'événement,
- soumettre le texte (ou le discours) et le plan médiatique en interne à Orange Belgium s.a. pour approbation,
- Orange Belgium s.a. donne un accord formel écrit au Client.

### 13.15. Responsabilité

**13.15.1.** Le Client est seul responsable et seul redevable des frais liés à l'utilisation du Service. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même s'il a déclaré plusieurs Utilisateurs dans le cadre de la Convention. Orange Belgium s.a. ne doit en aucun cas tenir compte d'un quelconque transfert à un tiers.

Le Client est seul responsable de tous les dommages directs et indirects découlant du non-respect de l'une de ses obligations dans le cadre de la Convention. Le Client doit dédommager Orange Belgium s.a. pour le dommage qui en résulte, sans préjudice de tous les autres droits et réclamations de Orange Belgium s.a.

**13.15.2.** En cas de mise hors service, de blocage ou de déconnexion d'une Carte SIM en raison d'une infraction à la présente Convention par le Client ou d'un abus par le Client, le Client préservera Orange Belgium s.a. de toute réclamation de tierces Parties, comme un Utilisateur, découlant de cette mise hors service, de ce blocage ou de cette déconnexion.

## Article 14 – Procédures de commande et d'activation

### 14.1. Le Client pourra commander des Cartes SIM neuves ou supplémentaires chez Orange.

Dans tous les cas, Orange Belgium s.a. facturera la Carte SIM au Client à partir de sa date d'activation.

Toutes les Cartes SIM que Orange fournit au Client doivent être connectées au réseau d'Orange. Si une Carte SIM n'est pas connectée au réseau d'Orange dans les 90 jours qui suivent la date de livraison, Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'exiger au Client de lui rendre la Carte SIM ou de lui payer le prix mensuel pour chaque Carte SIM qui n'est pas connectée.

### 14.2. Cartes SIM préalablement activées à des fins de test

De commun accord avec le Client, Orange peut mettre des Cartes SIM préalablement activées à la disposition du Client afin de tester l'intégration et le fonctionnement de la Carte SIM et du Service dans la Solution à Valeur Ajoutée.

Les Cartes SIM de test sont mises à la disposition du Client avec une valeur prédéfinie et préactivée.

Cette valeur fixe préactivée est décrite en détail dans des Conditions Particulières.

La période de test de ces Cartes SIM préactivées sera, dans tous les cas, limitée à maximum 24 mois à compter de la date d'activation des Cartes SIM préactivées fournies au Client. Le Client n'est pas autorisé à suspendre des Cartes SIM préactivées.

Orange Belgium s.a. commencera à facturer au Client ces Cartes SIM préactivées à partir du moment où la valeur prédéfinie des Cartes SIM de test est épuisée ou à partir de l'échéance de la période de test de 24 mois. Afin d'éviter toute imprécision, il est bien précisé qu'Orange Belgium s.a. commencera à facturer ces cartes au Client après 24 mois, même si la valeur fixe préactivée des Cartes SIM de test n'a pas été complètement épuisée à ce moment.



### 14.3. Cartes SIM de test

Orange peut mettre des cartes SIM à la disposition du Client via une procédure manuelle afin de tester le Service (Cartes SIM de test).

Si le Client demande des Cartes SIM de test pour un Utilisateur/prospect bien précis, Orange Belgium s.a. conviendra à l'avance par écrit :

- du nombre de Cartes SIM,
- du profil de ces Cartes SIM (type de steering, numéro GSM data éventuel, roaming, etc.),
- la période active limitée de ces Cartes SIM de test qui sera en vigueur pour cet Utilisateur/ce prospect spécifique.

L'activation des Cartes SIM de test sera effectuée par Orange à la demande écrite du Client. Le Client renverra le formulaire type pour la commande de cartes de test (disponible chez Orange) dûment rempli à Orange Belgium s.a. pour demander l'activation.

### 14.4. Portail

#### 14.4.1. Disponibilité et Utilisation

Orange Belgium s.a. donne au Client l'accès au Portail. Le Portail est un outil self-care proposé au Client pour lui offrir un aperçu complet et un contrôle de sa flotte de Cartes SIM. Il est vivement conseillé au Client d'utiliser le Portail.

Le Portail contient plus précisément les applications suivantes :

- gestion des Cartes SIM et la gestion du cycle de vie : commandes, activation/préactivation, suspension, résiliation, réactivation, modification du statut d'une carte, modification de la formule d'abonnement,
- gestion des droits d'utilisation au sein de l'organisation du Client.
- informations relatives à la facturation : accès aux factures et aux outils d'analyse (moyennant une demande spécifique d'accès),
- prévention des coûts : alarmes permettant de mieux contrôler l'utilisation des données et d'éviter un coût élevé inattendu sur la facture,
- prévention de la fraude : alarmes pour éviter les abus,
- détection des défaillances : alarmes permettant de détecter un problème avec un appareil ou une carte Sim,
- personnalisation : rapports et statistiques spécifiques adaptés aux besoins du Client.

Le Portail est accessible via internet ou, partiellement, via des applications web destinées à intégrer le Portail dans les applications informatiques du Client.

Le Client s'engage à utiliser le Portail qui lui est fourni par Orange Belgium s.a. en bon père de famille, conformément aux dispositions de la Convention et aux règlements et lois en vigueur, et à ne pas enfreindre les droits de tiers.

Le Client est seul responsable pour les actions demandées via le Portail et pour leurs conséquences, comme l'impact sur la facturation ou l'impact sur le service lui-même. Orange Belgium s.a. ne peut pas être tenu pour responsable des préjudices résultant des actions demandées par le Client via le Portail ou résultant d'une utilisation incorrecte, non conforme ou illégale du Portail par le Client.

Orange Belgium s.a. met tout en œuvre pour que ses systèmes exécutent automatiquement et le plus rapidement possible les actions demandées par le Client via le Portail. Il s'agit d'une obligation de moyen pour Orange Belgium s.a.

Le Portail est le premier et unique point de contact pour les applications mises à disposition via le Portail. Le Client utilisera donc d'abord le Portail avant de contacter le service clientèle.

Le Portail et les données disponibles via ce Portail restent la propriété de Orange Belgium s.a. Afin de permettre l'accès au Portail, Orange Belgium s.a. donnera au Client un code d'accès personnel et lui confèrera un droit d'accès restreint et non cessible au Portail et aux données disponibles via ce dernier. Le Client est seul responsable pour l'utilisation du code d'accès personnel et s'engage à préserver le caractère secret et confidentiel de ce code et à ne pas le communiquer ni le transmettre à un tiers.

Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'apporter des modifications au Portail ou à ses conditions d'utilisation ou de bloquer le Portail entièrement ou en partie.

Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'imposer des limites quant au nombre de transactions que le Client peut envoyer ou recevoir via le Portail.

#### 14.4.2. Compatibilité des versions du Portail

Si cela s'avère nécessaire pour le bon fonctionnement, Orange Belgium s.a. publiera de nouvelles versions du Portail afin d'offrir au Client de nouvelles fonctionnalités ou de renforcer les fonctionnalités internes du Portail.

Les nouvelles versions du Portail auront un impact sur l'interface web (URL) et sur les Services web.

Orange Belgium s.a. avertira le Client au préalable des nouvelles versions planifiées dans un délai raisonnable.

#### Interface web

Le Client accèdera automatiquement aux nouvelles versions de l'interface web.

#### Services web

En ce qui concerne les Services web, il y aura un impact pour le Client uniquement en cas de modifications du design de l'interface nécessaires pour continuer à utiliser les Services web. Dans ce cas, Orange Belgium s.a. avertira le Client deux mois avant l'implémentation de la nouvelle version, sauf en cas de version urgente nécessaire pour le bon fonctionnement de la plateforme. Le Client est tenu d'apporter les modifications nécessaires à ses systèmes afin de les mettre en conformité avec la version en question et afin de pouvoir utiliser la fonctionnalité obligatoire concernée.

En cas de modifications du design de l'interface facultatives pour le Client, autrement dit qui ne sont pas nécessaires pour pouvoir continuer à utiliser la version actuelle, le Client pourra continuer à utiliser la version actuelle sans apporter de modifications à ses systèmes. Le cas échéant, il ne pourra pas bénéficier de la nouvelle fonctionnalité. S'il souhaite utiliser la nouvelle fonctionnalité, il devra procéder aux modifications nécessaires pour adapter les Services web dans ses systèmes.

## Article 15 – Suspension du Service par Orange Belgium s.a.

**15.1.** En cas de non-paiement total ou partiel d'un montant de facture à l'échéance, et si le Client n'a pas donné suite à une sommation par écrit d'Orange Belgium s.a. dans laquelle une période de régularisation d'une semaine a été accordée, Orange Belgium s.a. peut de plein droit et sans indemnisation suspendre immédiatement la fourniture du ou des Services au Client, sauf en cas de contestation fondée par le Client du montant facturé.

**15.2.** Si le Client ou un Utilisateur ou un client ultérieur de la Solution à Valeur Ajoutée ne respecte pas ses autres obligations vis-à-vis de Orange Belgium s.a., telles que stipulées dans les présentes Conditions Générales Machine-to-Machine et Internet of Things ou les Conditions Particulières applicables, notamment l'obligation d'une utilisation normale et soignée du Service, ou s'il ne respecte pas les conditions d'utilisation d'un Service, Orange Belgium s.a. peut suspendre ce Service immédiatement, sans mise en demeure ni indemnisation. Orange Belgium s.a. peut aussi le faire en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude.

Orange Belgium s.a. se réserve le droit de suspendre par mesure de précaution l'accès au Service si des hausses anormales de la consommation du Client ou de l'Utilisateur apparaissent, et ce, si possible par rapport à la moyenne de consommation des 3 mois précédents, après avoir informé le Client (si possible) par tous les moyens adaptés.

Orange Belgium s.a. peut suspendre le Service si les Cartes SIM ne sont pas utilisées de manière active (pas de trafic entrant et/ou sortant) pendant 12 mois.

**15.3.** Orange Belgium s.a. peut suspendre le Service immédiatement, sans préavis ni indemnisation, en cas de force majeure ou pour des raisons liées à l'exploitation technique. Orange Belgium s.a. s'engage à informer le Client à ce sujet dans la mesure du possible et par tous les moyens adaptés. Orange Belgium s.a. met tout en oeuvre pour limiter de telles perturbations autant que possible et les éliminer dans les plus brefs délais.

**15.4.** En cas de suspension conformément aux articles 15.1 et 15.2, le Client reste tenu de respecter toutes les obligations, y compris l'obligation de paiement, qui lui sont imposées par la Convention. Orange Belgium s.a. peut automatiquement et immédiatement résilier la Convention un mois après la date de début de la suspension.

## Article 16 – Résiliation de la Convention

Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'exiger du Client la restitution de la/des Carte(s) SIM à la résiliation de la Convention.

### 16.1. Par Orange Belgium s.a.

**16.1.1.** Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les dix jours qui suivent la suspension du Service par Orange Belgium s.a. en vertu des articles 15.1 et 15.2, Orange Belgium s.a. est en droit de résilier immédiatement par écrit la Convention, sans qu'Orange Belgium s.a. soit tenu par de quelconques préavis, indemnités de rupture ou dommages.

**16.1.2.** Orange Belgium s.a. est également en droit de résilier immédiatement la Convention, sans préavis, par envoi d'une lettre recommandée au Client, s'il constate que le Client lui a fourni des informations essentielles erronées, fausses ou incomplètes (tel qu'il ressort du formulaire de demande de contrat) lors de l'introduction du Contrat ou que le Client a omis de l'informer des modifications importantes intervenues dans ces informations ou si le Client utilise le Service Orange et/ou les services supplémentaires à des fins contrevenant à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire, ou en violation de cette Convention.

**16.1.3.** Orange Belgium s.a. s'octroie le droit de résilier de plein droit et immédiatement la Convention en cas de faillite, de demande de report de paiement, de mise en liquidation ou de dissolution de la société du Client.

**16.1.4.** Outre les cas de résiliation immédiate prévus aux articles 16.1.1, 16.1.2 et 16.1.3, Orange Belgium s.a. peut résilier la Convention selon les dispositions prévues à l'article 4.

### 16.2. Par le Client

**16.2.1.** Le Client peut résilier la Convention à la fin de la période contractuelle convenue conformément aux dispositions de l'article 4.

**16.2.2.** Sans préjudice de tous les autres droits d'Orange Belgium s.a., si Orange Belgium s.a. met fin à la Convention en raison d'une erreur commise par le Client, ou si le Client met fin à la Convention avant la fin de la période contractuelle convenue, le Client est redevable à Orange Belgium s.a. d'une indemnité fixe et non négociable qui sera établie de la manière stipulée ci-dessous.

Par Carte SIM, le montant de l'indemnité est établi comme suit :

- cartes SIM actives entre 1 et 12 mois : indemnité = 6 mois de 'flat fee' par carte, ou, à défaut de 'flat fee' applicable = 6 mois de 'valeur moyenne de la carte' par carte,
- cartes SIM actives entre 13 et 35 mois : indemnité = 3 mois de 'flat fee' par carte, ou, à défaut de 'flat fee' applicable = 3 mois de 'valeur moyenne de la carte' par carte,
- cartes SIM actives pendant plus de 36 mois : indemnité = 1 mois de 'flat fee' par carte, ou, à défaut de 'flat fee' applicable = 1 mois de 'valeur moyenne de la carte' par carte.

'Flat fee' : l'indemnité décrite dans les Conditions Particulières.

Montant moyen de la carte : la moyenne pondérée correspondant au montant total facturé pendant les trois derniers mois divisé par le nombre total de Cartes SIM actives du Client, à l'exception des cartes suspendues.

La somme de tous ces montants constitue l'indemnité totale due par le Client. Ce calcul est effectué au jour de la résiliation.

Un Client ayant jusqu'à maximum 9 travailleurs au moment de la conclusion du Contrat ne sera plus redevable de cette indemnité de résiliation après la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du Contrat concerné.

### 16.3. Conséquences de la résiliation

La résiliation d'un Contrat entraîne de plein droit la fin des Services sur lesquels il porte. La résiliation, pour quelque raison que ce soit, ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer tous les montants dus.

## Article 17 – EU Roaming Regulations

**17.1.** La réglementation de l'UE relative au roaming s'applique aux coûts individuels de trafic facturés pour les Services basés sur l'utilisation de communications mobiles.

Pour le Roaming à partir d'un Etat membre de l'Union européenne, le Client bénéficie des volumes nationaux (minutes, SMS, MMS et internet) inclus dans son forfait national sans surcoût par rapport à la compensation mensuelle prévue pour sa formule d'abonnement et dans les limites d'une utilisation non abusive. Pour les usages effectués au-delà du forfait depuis l'Union européenne, le tarif national de son contrat s'applique.

Pour l'internet mobile, les usages réalisés depuis un pays de l'Union européenne peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part d'Orange dans les conditions définies dans la fiche tarifaire en vigueur et dans le respect de la réglementation européenne.

**17.2.** La réglementation de l'UE relative au roaming stipule que les mécanismes de transparence et de protection pour les services de roaming au détail ne s'appliquent pas aux applications M2M ou IoT.

Le Client est donc informé que ces mécanismes de transparence et de protection ne s'appliquent pas aux Machines, Appareils ou Objets utilisés par le Client dans le cadre du Service et ce, pour toute la durée du Contrat.

## Article 18 – Signature du Client

Un fax signé, un document scanné avec signature ou un document PDF signé électroniquement a la même force probante que celle du message ou du document original et de la signature originale.

Dans les limites admises par la loi, la communication par courriel entre Orange Belgium s.a. et le Client a la même force probante que la preuve par écrit.

Chaque confirmation – envoyée par le Client par mail ou via le site web de Orange ou via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par exemple par SMS) – des Services proposés ou présentés par Orange Belgium s.a. ou de modification du Service, ainsi que chaque commande ou action via le Portail engage le Client. Le Client est dès lors contractuellement lié pour les activations et/ou les modifications du Service concernées. Les données sur les communications électroniques en question sont conservées par Orange Belgium s.a., et ce, pour une durée qui ne sera pas plus longue que nécessaire.

## Article 19 – Transfert

### 19.1. Par Orange Belgium s.a.

Orange Belgium s.a. a le droit de transmettre tout ou partie de ses droits et devoirs contractuels à un tiers, sans autorisation préalable du Client et sans que ce dernier puisse réclamer une quelconque indemnisation à cet égard. Le Client peut résilier le Contrat transféré dans les 15 jours suivant la communication du transfert, par un envoi recommandé adressé au reprenneur.

### 19.2. Par le Client

Le Client ne peut transférer ses droits et obligations contractuels – en tout ou en partie – à un tiers que moyennant l'autorisation d'Orange Belgium s.a. et après la signature par le Client et le reprenneur du formulaire de transfert d'Orange Belgium s.a. Le reprenneur doit également accepter les Conditions Générales Machine-to-Machine et signer un nouveau contrat.

## Article 20 – Non-renonciation

Le fait que l'une des parties omet à un moment donné d'exiger le strict respect de l'une des dispositions de la Convention ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits dont cette partie dispose. Ce fait n'empêche pas cette partie d'exiger par la suite le strict respect de cette disposition ou de toute autre condition de la Convention.

## Article 21 – Nullité

La nullité, la non-exécution ou l'invalidité d'une des clauses de la Convention n'entraîne pas la nullité, l'invalidité ou la non-exécution des autres dispositions de la Convention, à moins que la Convention ne puisse exister sans la clause frappée de nullité.

## Article 22 – Plaintes et litiges

### 22.1. Règlement à l'amiable

a) En cas de plainte, le Client s'adresse au Service Clientèle d'Orange Belgium s.a.

b) Si le Client n'est pas satisfait de la réponse du Service Clientèle d'Orange Belgium s.a., il lui est loisible de s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications désigné à cette fin par les autorités compétentes :

Service de Médiation pour les télécommunications  
Boulevard Roi Albert II 8, bte 3  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02 223 09 09  
Fax : 02 219 86 59  
E-mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)  
Site Web : [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)

### 22.2. Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, à l'interprétation ou à l'exécution de la Convention qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable entre le Client et Orange Belgium s.a. sera de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

### 22.3. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions de la Convention.

## Article 23 – Notification

Toute communication à Orange Belgium s.a. doit être adressée au Service Clientèle de Orange Belgium s.a.