

# Conditions des services

Business Solutions



# Table des matières

<b>Conditions générales.....</b>	<b>3</b>
1. Définitions.....	3
2. Activation des Services.....	4
3. Convention.....	5
4. Protection de la vie privée.....	7
5. Prestations, obligations et responsabilité de Orange Belgium s.a.....	8
6. Obligations du Client.....	11
7. Logiciels et documents d'Orange.....	13
8. Matériel Orange.....	14
9. Facturation et modalités de paiement.....	15
10. Cession.....	16
11. Suspension.....	16
12. Résiliation.....	16
13. Signature du Client.....	18
14. Droits de propriété intellectuelle.....	18
15. Information au Client.....	18
16. Non-renonciation.....	18
17. Nullité.....	18
18. Plaintes et litiges.....	18
19. Notification.....	18
20. Easy Switch.....	18
<b>Conditions propres au Service Mobile.....</b>	<b>19</b>
1. Carte SIM.....	19
2. Accès aux réseaux internationaux (Roaming).....	19
3. Transmission de données.....	20
4. Machine To Machine.....	20
5. Portabilité du numéro mobile.....	20
6. Communications.....	21
7. Restrictions en matière d'accès et/ou d'utilisation du Service Mobile.....	21
8. Informations relatives au processus d'activation du Service Mobile.....	21
<b>Conditions propres au Service de Téléphonie Fixe.....</b>	<b>21</b>
1. Définitions.....	21
2. Description des différents Services.....	21
3. Obligations du Client.....	22
4. Portabilité du numéro.....	23
5. Restrictions en matière d'accès et/ou d'utilisation du Service de Téléphonie Fixe.....	23
6. Informations relatives au processus d'activation du Service de Téléphonie Fixe.....	23
7. Le service de numéros Marketing.....	23
<b>Conditions propres au Service internet haut débit.....</b>	<b>24</b>
1. Définitions et description du Service internet haut débit.....	24
2. Prestations, obligations et responsabilité de Orange Belgium s.a.....	24
3. Obligations du Client.....	25
4. Droits et obligations du Client relatifs à Orange Fix Network Access Device.....	26
5. Suspension.....	27
6. Résiliation.....	27
7. Informations relatives au processus d'activation du Service internet haut débit.....	27
<b>Conditions propres aux services de télévision d'Orange.....</b>	<b>27</b>
1. Services de télévision.....	27
2. Responsabilité d'Orange liée aux services de télévision.....	28
3. Droits de propriété intellectuelle.....	29
4. Equipements d'Orange.....	29
5. Application Orange TV.....	29

## Conditions Générales

### 1. Définitions

Les concepts cités ci-dessous ont la signification suivante dans les Conditions des Services et dans les Conditions Particulières. Les concepts définis figurent dans le texte avec une majuscule.

On entend par **Activation** ou **Activer** la mise en fonction d'un Service ou d'une Option afin de permettre au Client d'utiliser ce Service ou cette Option.

Un **Appareil** est un Appareil de communication du Client qui permet au Client d'utiliser un Service.

Un **Appareil mobile** est un appareil de communication avec lequel le Client peut faire usage du Service Mobile. Pour pouvoir faire usage de certains Services/Options, l'utilisation d'un Appareil mobile spécifique peut s'avérer nécessaire.

Les **Avantages de fidélité** sont tous les avantages accordés par Orange Belgium SA en fonction du Client. Ces avantages commerciaux ne sont pas nécessairement nommés explicitement «Avantages de fidélité».

La **Carte SIM (Subscriber Identity Module)** est une carte à puce d'Orange Belgium SA que le Client doit insérer dans son Appareil pour avoir accès au Service Mobile et qui identifie le Client sur le Réseau Orange.

CLI est l'abréviation de **Caller Line Identification**. Un CLI est un numéro d'appel lié à un téléphone fixe et pouvant, en outre, être directement accessible pour tous les appels entrants.

Le **Client** est l'entreprise, personne morale, association de fait ou indépendant, qui exerce une activité professionnelle (profession libérale, commerçant), qui dispose d'un numéro d'entreprise, avec laquelle/lequel Orange Belgium SA a une Convention et qui utilise le ou les Services (en partie) à des fins professionnelles.

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

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

Moyenne entreprise qui ne dépasse pas la moyenne annuelle de 249 travailleurs occupés, 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.

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 occupés, calculée conformément à l'article 1:28 du Code des sociétés et associations.

Les **Conditions des Services** sont les conditions qui s'appliquent aux Services et pas à l'Appareil. Les Conditions des Services comprennent les droits et les devoirs qui valent pour tous les Clients. Les Conditions des Services consistent en une section dans laquelle les droits et les devoirs généraux des parties sont

définis (Conditions Générales), d'une part, et des conditions propres à un certain Service, d'autre part (le Service Mobile, le Service de Téléphonie Fixe, le Service internet haut débit et les Services de télévision). Ces conditions, propres à un certain Service ont priorité sur les conditions générales en cas de contradiction.

Le texte des Conditions des Services est remis lors de la signature du Contrat et la version la plus récente peut être consultée sur le site [www.orange.be](http://www.orange.be).

Les **Conditions Particulières** contiennent les tarifs d'application, les descriptions des services et les conditions spécifiques d'un Service ou d'une Option. En cas de contradiction, les Conditions Particulières priment sur les Conditions des Services.

Le **Contrat** est l'engagement d'Orange Belgium SA 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') Option(s) choisis et leur durée. En cas de contradiction, le Contrat prime sur les Conditions Particulières du Service ou de l'Option, qui elles-mêmes priment sur les Conditions des Services.

La **Convention** est la relation contractuelle entre le Client et Orange Belgium SA, sur base de laquelle un ou plusieurs Services sont fournis. La Convention est formée par tous les Contrats, les Conditions Particulières et ces Conditions des Services.

**Cotisations d'abonnement mensuelles** : la cotisation mensuelle que le Client doit et dont le montant est déterminé dans les Conditions Particulières.

La **Flotte** est la totalité des Cartes SIM et/ou CLI allouées à un Client.

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. L'IBPT veille à un déroulement correct des activités sur le marché belge des télécommunications et veille sur les rapports entre les différents opérateurs.

Invoice Split est une option prévue dans la Convention de Service Mobile conclu avec le Client, via la conclusion d'un contrat Invoice Split où sont identifiés les cartes ou les lignes auxquelles cette option s'applique, les Utilisateurs qui bénéficient de cette option et la répartition du montant ou du pourcentage du montant de la facture à la charge du Client ainsi que du montant ou du pourcentage du montant de la facture à la charge des Utilisateurs.

**Machine To Machine** est une application de télécommunication qui permet un transfert automatique d'informations entre l'appareil et les applications. «Machine To Machine» est généralement limité à un «Closed User Group» et comprend uniquement la communication avec des Cartes SIM Machine ou des Cartes SIM du même Client.

Une **Carte SIM Machine** est une Carte SIM qui est placée dans une Machine (p. ex. un distributeur automatique de boissons) et qui est utilisée pour la communication entre des Machines ou la communication de Machines avec des Appareils. Une «Machine» est un appareillage autonome depuis un serveur capable de communiquer avec ce dernier et de transmettre des signaux au moyen d'un dispositif de transmission de données, en d'autres termes un modem industriel (également appelé modem M2M). Pour le «Machine to Machine», les conditions générales spécifiques «Machine to Machine» propres au Service «Machine to Machine» sont d'application.

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

Une **Option** est une disposition optionnelle supplémentaire, payante ou non, qui est liée à un Service déterminé. Sauf mention formelle contraire, les règles applicables aux Services auxquels elles sont liées s'appliquent également aux Options. Des conditions spécifiques peuvent s'y appliquer dans certains cas. Une Option est décrite dans le Contrat, dans les Conditions des Services ou dans les Conditions Particulières, suivant le cas.

Le **Point de raccordement** indique le point auquel l'appareillage final du Client est connecté et à l'aide duquel le Client a accès aux services de l'opérateur historique ou aux services d'autres opérateurs qui utilisent le réseau de l'opérateur historique.

Le **Publipostage** est l'envoi en nombre de courriels en vue le plus souvent d'informer ou de promouvoir un produit ou un service.

Le **Réseau Orange** est le réseau de communication exploité ou utilisé par Orange Belgium SA qui permet à Orange Belgium SA de fournir ses Services en Belgique.

Les **Services d'urgence** englobent les services d'urgence qui fournissent une aide sur place ou à distance. Il s'agit plus particulièrement des services d'urgence joignables via un numéro 1XX et des autres services reconnus comme étant des services d'urgence (par exemple Child Focus et le Centre Antipoisons).

Le **Roaming** permet au Client d'utiliser sa Carte SIM sur d'autres réseaux mobiles à l'étranger.

Par **Service**, on entend chacun des services de communication offerts par Orange Belgium SA aux Clients dans le cadre du Contrat, au prix mentionné dans les Conditions Particulières. Ces Services peuvent comprendre tant les services de téléphonie mobile et de Mobile Data («Services Mobiles») que les services de téléphonie fixe et de transmission de données fixes tels que l'internet à haut débit («Services Fixes») et les services de télévision.

Un **Service Combiné** est une offre conjointe de Services différents, dans le cadre de laquelle le Client bénéficie d'avantages tarifaires spécifiques, car il souscrit conjointement à ces Services, comme décrit dans les Conditions Particulières. Toutes les dispositions spécifiques dans les Conditions des Services relatives à un Service sont valables, mutatis mutandis, pour un Service Combiné, à moins qu'il n'en ressorte autrement du contexte et sauf modifications ou additions contraires spécifiques.

Les **Services de Mobile Data** sont les Services Mobiles qui utilisent le réseau Mobile Data d'Orange Belgium SA ou des réseaux de partenaires avec qui Orange Belgium SA collabore, indépendamment de la technologie utilisée. Les Services de Mobile Data rendent possible la communication entre un Appareil mobile et un réseau IP spécifique (internet ou un réseau privé). Les Services de Mobile Data peuvent être offerts au titre de Services dans un Contrat, ou comme Option dans le cadre du Service Mobile ou Service Combiné.

Le **Site internet** ou **Site** indique l'ensemble des pages et des documents formant un tout qui sont généralement reliés entre eux par un lien hypertexte et qui peuvent être consultés sur le réseau internet (World Wide Web, communément appelé 'web').

Les Sociétés liées à Orange Belgium SA sont toutes les entreprises liées à Orange Belgium SA en vertu du Code des sociétés et des associations.

Le **Spamming** est l'envoi massif et parfois répété de courriels spam à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a jamais eu de contact et dont il utilise l'adresse électronique de façon irrégulière.

Les **Spams** sont les courriels non sollicités envoyés de manière massive et parfois répétée, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a jamais eu de contact et dont il utilise l'adresse électronique de façon irrégulière.

L'**Utilisateur** est l'Utilisateur final d'un Service.

Les **Services de tiers** sont des appels ou des messages vers des numéros spéciaux proposant des jeux, des sonneries, du chat et d'autres services ou produits qui sont achetés via internet, distribués par des tiers et facturés au client par Orange Belgium au nom et pour le compte de tiers.

Le **Prestataire de services** est la tierce partie qui fournit les Services de tiers directement au Client. Il ne s'agit pas de services fournis par Orange Belgium SA.

## 2. Activation des Services

### 2.1. Informations à fournir

**2.1.1.** Si le Client souhaite avoir accès à un Service déterminé, il le fait établir dans le Contrat par un représentant commercial d'Orange Belgium SA ou par un agent commercial indépendant agréé par Orange Belgium SA. Toutes les extensions éventuelles d'un Service doivent faire l'objet d'un Contrat séparé. Le Client communiquera à Orange Belgium SA son adresse électronique, son numéro de GSM et ses coordonnées, qu'il utilisera dans le cadre de la relation contractuelle avec Orange Belgium SA.

**2.1.2.** Sur simple demande d'Orange Belgium SA, le Client doit :

- s'identifier au moyen de la carte d'identité électronique belge, de la carte de séjour UE ou de la carte électronique pour étranger émise en Belgique ou de tout autre document d'identité original en cours de validité, lisible et accepté en Belgique de la personne physique habilitée à représenter la personne morale ou l'association de fait,
- remettre un exemplaire des statuts publiés au Moniteur belge et de toutes les modifications de ces statuts publiées au Moniteur belge,
- présenter des documents supplémentaires permettant à Orange Belgium SA de vérifier les moyens financiers de la personne morale ou de l'association de fait.

**2.1.3.** 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 SA, de s'identifier et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire.

**2.1.4.** Le Client doit pouvoir justifier d'un lien stable avec la Belgique conformément à la réglementation européenne. Un tel justificatif peut notamment consister en un document valable attestant que la Belgique est le lieu de résidence, l'adresse postale ou de facturation du Client, le lieu de constitution ou d'établissement de la société, le lieu d'exercice effectif de sa principale activité économique.

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

**2.1.5.** 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 une Moyenne entreprise, 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 présentera, à la première demande d'Orange Belgium SA, une attestation officielle du nombre de travailleurs occupés à temps plein (ou équivalents). Orange Belgium SA maintiendra cette segmentation pendant toute la durée totale du Contrat concerné avec le Client.

### 2.2. Dépôt de garantie et avance sur consommation

Orange Belgium SA se réserve le droit, tant au début que pendant la durée de la Convention, d'exiger un dépôt de garantie et/ou une avance sur consommation.

Orange Belgium SA peut demander un dépôt de garantie et/ou une avance sur consommation dans les cas suivants :

- après un paiement en retard,
- lorsque les frais de communication du Client le justifient,
- si les renseignements dans le dossier sont incomplets,
- si le contrôle du dossier le justifie.

Ce dépôt de garantie s'élève à maximum 350 euros par numéro mobile ou par ligne fixe, avec un montant maximum de 5000 euros pour une ligne PRA ou maximum 500 euros par connexion internet à haut débit. L'avance sur consommation pour le Service Mobile s'élève à maximum 350 euros par Carte SIM, pour le Service Fixe à maximum trois fois le montant moyen de la facture mensuelle. Si le Client n'est pas encore Client Orange depuis trois mois, les factures de l'opérateur précédent pourront également être utilisées pour ce calcul.

En cas de Service Combiné, Orange Belgium SA dispose du droit de demander les montants mentionnés ci-dessus comme garantie ou avance sur consommation pour chaque Service qui fait partie du Service Combiné. Si le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation n'est pas payé à la date déterminée, le Contrat est refusé ou le Service choisi par le Client suspendu, ou encore le Contrat est résilié sans que le Client ait droit à aucune forme d'indemnité. Les sommes versées à titre de garantie ou d'avance sur consommation ne font l'objet d'aucun intérêt.

S'il n'y a pas de litige et que la somme due par le Client à Orange Belgium SA est payée dans son intégralité, la garantie est remboursée dans les deux mois qui suivent la résiliation du Contrat. L'avance sur consommation est utilisée dans sa totalité pour le paiement (partiel) de la ou des prochaines factures.

## 3. Convention

### 3.1. Entrée en vigueur de la Convention

La Convention entre en vigueur dès la signature par le Client de son premier Contrat portant sur un Service (combiné). Si le contrat est souscrit via le site internet d'Orange, la convention existe dès réception par Orange Belgium SA du message électronique du Client reprenant la commande.

sauf si

- a) La personne morale ou l'association de fait refuse de fournir les informations requises visées à l'article 2.1., ou a fourni des renseignements incorrects ou faux.
- 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 SA

- c) Orange Belgium SA possède des preuves ou de fortes présomptions de risque de non-paiement ou de fraude ou d'une utilisation de la (des) Carte(s) SIM 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 en défaut de paiement,
- e) Le Client perturbe ou risque de perturber le bon fonctionnement du Réseau Orange ou porte préjudice à son intégrité.

Auquel cas Orange Belgium SA se réserve le droit de ne pas activer les Services et/ou les Options.

A l'exclusion des cas ci-dessus, et sauf circonstances techniques empêchant ou compliquant déraisonnablement le raccordement du Service au réseau Orange, Orange Belgium SA s'engage à établir l'Activation dans les plus brefs délais.

Dès l'Activation, les montants sont dus par le Client. Dans le cas d'un Service Combiné, l'Activation des différents Services faisant partie du Service Combiné peut se faire à plusieurs moments. Dans ce cas, les montants sont dus par le Client dès la première Activation.

Si la Convention prévoit une durée déterminée, celle-ci prend effet à compter de la (première) Activation, sauf convention contraire.

Dès la signature du Contrat par le Client, ou si le Contrat est conclu via le site internet d'Orange dès réception par Orange Belgium SA du message électronique du Client reprenant la commande, tous les droits et obligations de la Convention sont d'application. Cette signature engage le Client. Si le Client souhaite revenir sur son engagement avant l'Activation, les dispositions de l'article 12 sont d'application.

### 3.2. Motifs de refus

Orange Belgium SA se réserve le droit de refuser l'accès au (x) Service(s) et/ou Option(s) (dont le Roaming) pour les motifs suivants :

- a) La personne morale ou l'association de fait refuse de fournir les informations requises visées à l'article 2.1., ou a fourni des renseignements incorrects ou faux.
- b) La personne morale ou l'association de fait n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'une autre Convention conclue avec Orange Belgium SA.
- c) Orange Belgium SA possède des preuves ou de fortes présomptions de risque de non-paiement ou de fraude ou d'une utilisation de (s) Carte(s) SIM 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 en défaut de paiement, comme décrit à l'article 4.c des Conditions Générales.
- e) Le Client perturbe ou risque de perturber le bon fonctionnement du Réseau Orange ou de porter préjudice à l'intégrité de la marque Orange.

### 3.3. Durée contractuelle des différents Services

**3.3.1.** Différents Services peuvent être de durée différente et donc être soumis à des durées contractuelles différentes.

Un Contrat est conclu pour la durée indiquée dans le Contrat : soit pour une période indéterminée, soit pour une période déterminée. Le Contrat à durée déterminée est conclu pour une période d'au moins 12 mois. De commun accord, une durée de 24 mois ou plus est également possible. Pour les Contrats dont la durée déterminée est supérieure à 24 mois, les Clients qui sont des Micro-entreprises, des Petites entreprises, des Micro-organisations à but non lucratif ou des Petites organisations à but

non lucratif doivent avoir explicitement et librement accepté, au moment de la conclusion du Contrat, de dépasser la durée initiale de vingt-quatre mois.

Au terme de la durée déterminée dans le Contrat, le Contrat est tacitement reconduit pour une période indéterminée. Pendant cette prolongation du Contrat pour une durée indéterminée, Orange Belgium SA se réserve le droit de mettre fin à tout avantage de fidélité de quelque nature que ce soit.

Le Contrat peut être résilié par chacune des Parties, par tout moyen écrit et sans indication de motif. La notification de résiliation est signifiée à l'adresse visée à l'article 19.

En cas de résiliation par le Client ayant jusqu'à 9 travailleurs maximum, le Contrat qui a été prolongé automatiquement après sa durée déterminée initiale ou dont la résiliation est liée à un changement d'opérateur, est résilié au moment choisi par le Client, même si la résiliation est immédiate. Les Contrats avec les autres Clients qui ont été prolongés automatiquement peuvent être résiliés moyennant un délai de préavis d'un mois maximum. Les Clients doivent également respecter les dispositions de l'article

12.2. Orange Belgium SA mettra fin au Service concerné, selon le cas, à la fin du délai de préavis ou au moment souhaité par le Client et, si une résiliation immédiate est demandée, dès que cela est techniquement possible. Orange Belgium SA envoie une confirmation écrite de la résiliation au Client. En cas de résiliation par Orange Belgium SA, Orange Belgium SA respectera un délai de préavis d'un mois. Orange Belgium SA respectera également les dispositions de l'article 12.1.

La durée des éventuelles extensions d'un Service (par exemple, ajout de Cartes SIM supplémentaires) est déterminée par le Service concerné, sauf clause contraire.

Les options sont conclues pour une période indéterminée et peuvent être résiliées à tout moment par chacune des Parties, sauf clause contraire.

### **3.3.2. Durée contractuelle du Service Combiné**

**3.3.2.1.** Un Contrat au Service Combiné est conclu pour la période indiquée dans le Contrat : soit pour une durée indéterminée, soit pour une durée déterminée.

Le Contrat au Service Combiné à durée déterminée est conclu pour une durée d'au moins 12 mois. De commun accord, une durée de 24 mois ou plus est également possible. Pour les Contrats dont la durée est supérieure à 24 mois, les Clients qui sont des Micro-entreprises, des Petites entreprises, des Micro-organisations sans but lucratif ou des Petites organisations sans but lucratif doivent avoir explicitement et librement accepté, au moment de la conclusion du contrat, de dépasser la durée initiale de 24 mois.

Au terme de la durée déterminée précisée dans le Contrat au Service Combiné, le Contrat est tacitement reconduit pour une période indéterminée. Pendant cette prolongation du Contrat pour une durée indéterminée, Orange Belgium SA se réserve le droit de mettre fin à tout avantage de fidélité de quelque nature que ce soit.

**3.3.2.2.** Le Contrat peut être résilié par chacune des Parties, par tout moyen écrit et sans indication de motif. La notification de résiliation est signifiée à l'adresse visée à l'article 19.

En cas de résiliation par le Client ayant jusqu'à 9 travailleurs maximum, le Contrat, qui a été prolongé automatiquement après sa durée déterminée initiale ou dont la résiliation est liée à un changement d'opérateur, est résilié au moment choisi par le Client, même si la résiliation est immédiate. Les Contrats avec les autres

Clients qui ont été prolongés automatiquement peuvent être résiliés moyennant un délai de préavis d'un mois maximum. Les Clients respecteront également les dispositions de l'article 12.2.

**3.3.2.3.** Orange Belgium SA mettra fin au Service concerné, selon le cas, à la fin du délai de préavis ou au moment souhaité par le Client et, si une résiliation immédiate est demandée, dès que cela est techniquement possible. Orange Belgium SA envoie une confirmation écrite de la résiliation au Client.

**3.3.2.4.** En cas de résiliation par Orange Belgium SA, Orange Belgium SA respectera un délai de préavis d'un mois. Orange Belgique respectera également les dispositions de l'article 12.1.

**3.3.2.5.** Si, avant la signature du Contrat pour le Service Combiné, le Client a déjà signé un (ou plusieurs) contrat(s) à durée déterminée avec Orange Belgium SA pour un Service distinct, le Client accepte que la durée stipulée dans le Contrat (ou ces Contrats) continue à s'appliquer au (x) Service(s) qu'il a souscrit(s) séparément, du moins si elle excède la durée stipulée dans le Contrat pour le Service combiné.

**3.3.2.6.** La souscription d'un Contrat de Service combiné ne porte en rien préjudice à la validité des Contrats déjà conclus avec Orange Belgium SA concernant un (ou plusieurs) Service(s) séparé(s). En cas d'impossibilité technique à activer un Contrat de Service Combiné (voir article 3.5 des présentes Conditions Générales), le Client continuera dès lors à respecter son ou ses Contrats précédemment conclus.

### **3.4. Indexation, Modifications du Contrat et augmentation de tarif**

**3.4.1.** Orange peut revoir et adapter ses prix deux fois par an, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

**3.4.2.** En cas de modification des Conditions du Contrat ou en cas d'augmentation de tarif ou d'augmentation des prix liée à l'indice des prix à la consommation, le Client en est averti un mois à l'avance, en bonne et due forme, de manière claire et compréhensible, individuellement, au moyen d'un support durable. La publication d'un avis via l'Espace client, par e-mail, par SMS, par courrier ou par le biais d'un message ou d'une pièce jointe à la facture, ou via un avis sur le site web d'Orange Belgium SA, est considérée comme un moyen de communication adéquat.

**3.4.3.** Le Client qui n'accepte pas les modifications des conditions du Contrat s'appliquant au Client s'agissant des Services activés ou une augmentation de prix s'appliquant au Client en ce qui concerne les Services activés, est en 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 et 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 réglementation 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 3.4.1 des présentes Conditions Générales.

**3.4.4.** Si le Client a pris l'Option Invoice Split, Orange Belgium SA se réserve le droit, en cas d'augmentation tarifaire ou d'indexation, de l'appliquer intégralement à la contribution du Client et pas à celle des Utilisateurs, sans l'accord préalable et exprès du Client.

### **3.5. Impossibilité technique d'activer un Service**

**3.5.2.** Dans certaines circonstances techniques, il ne sera pas possible ou raisonnablement possible de réaliser le raccordement d'un Service au réseau Orange. Dans le cas du Service Fixe, il

s'agit notamment de l'impossibilité technique de proposer ou de fournir le Service Fixe via la technologie XDSL ou l'impossibilité technique de réaliser le portage de numéros.

L'obligation d'Orange Belgium SA d'activer un Contrat de Service (Combiné) est dès lors conclue à la condition suspensive que l'opérateur historique ou un autre partenaire avec lequel Orange Belgium SA fournit le Service confirme la possibilité technique d'activer le Service Fixe.

**3.5.3.** En cas d'impossibilité technique d'activer un Service relevant d'un Contrat de Service Combiné (cf. article 3.5.1.), Orange Belgium SA activera l'autre Service relevant du Contrat concerné et ce Contrat restera entièrement valable pour ce qui concerne le Service activé.

## **4. Protection de la vie privée**

### **4.1. Dispositions générales et rôle des Parties**

**4.1.1.** L'exécution du Contrat et la livraison et la facturation du/des Services par Orange Belgium SA impliquent que les Parties traitent les données à caractère personnel relatives au Client et, le cas échéant, aux Utilisateurs.

Dans ce cadre, les deux Parties s'engagent à respecter la législation et la réglementation applicable en matière de protection des données, 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 Contrat (ci-après, conjointement dénommée la « Législation Applicable en Matière de Protection des Données »).

Aux fins de la présente disposition, tous les termes et expressions liés à la protection des données ont le sens qui leur est attribué dans la Législation Applicable en Matière de Protection des Données.

**4.1.2.** Orange Belgium SA agit en tant que Responsable du traitement pour toutes les activités de traitement des données relatives à la prestation des Services (de télécommunications) par application du Contrat, en ce compris l'établissement et la fourniture des factures relatives aux Services. Les activités de traitement sont décrites dans la politique « Vie privée » sur le site internet d'Orange.

Le Client agit en tant que Responsable du traitement (ultérieur) pour lui-même des données à caractère personnel qu'il reçoit d'Orange Belgium SA dans le cadre de la prestation des Services.

Orange Belgium SA peut également offrir certains Services IT en plus des Services (de télécommunications). Dans ce cas, Orange Belgium SA agira en tant que Sous-traitant et le Client agira en tant que Responsable du traitement pour les activités de traitement réalisées dans ce contexte. Cette relation sera régie par un autre accord distinct auquel souscriront les Parties.

**4.1.3.** Coordonnées de contact par e-mail du Data Privacy Officer d'Orange Belgium SA :  
Orange Belgium : [privacy.officer@orange.be](mailto:privacy.officer@orange.be).

### **4.2. Orange Belgium SA en tant que Responsable du traitement**

**4.2.1.** Lorsqu'Orange Belgium SA intervient en qualité de Responsable du traitement, Orange Belgium SA est tenu de :

- respecter la confidentialité des données à caractère personnel et de s'abstenir de divulguer des données à caractère personnel

à un tiers, sauf accord contraire entre les Parties ou si la loi ou toute autorité judiciaire ou autorité de contrôle habilitée l'exige, ■ veiller à ce que toute personne physique agissant sous son autorité (en ce compris, mais sans s'y limiter, les employés, consultants, agents, sous-traitants, sous-contractants...) qui a accès aux données à caractère personnel, est soumise à des obligations statutaires ou contractuelles de confidentialité et respecte toutes les obligations prévues au présent article 4, ■ mettre en œuvre, compte tenu de l'état des connaissances en la matière, des coûts de mise en œuvre, de la nature des données à caractère personnel et des risques potentiels, les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte ou l'altération et contre toute divulgation non autorisée, tout abus ou tout autre traitement contraire à la Législation Applicable en Matière de Protection des Données, ■ dans les meilleurs délais et sans retard injustifié, avertir le Client en cas de :

- violation de données à caractère personnel fournies ou mises à disposition, directement ou indirectement, par le Client,
- demande juridiquement contraignante de divulgation de données à caractère personnel à un tiers (à moins que cette notification ne soit interdite par la loi),
- dans la mesure du possible et à la demande du Client, fournir une assistance raisonnable au Client afin de permettre à ce dernier de se conformer à ses obligations légales relatives :
  - aux demandes formulées par les personnes concernées exerçant les droits dont ils disposent en vertu de la Législation Applicable en Matière de Protection des Données,
  - à la sécurité du traitement des données à caractère personnel (mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles), à la notification des violations de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et à la personne concernée, et aux analyses d'impact relatives à la protection des données et la consultation de l'autorité de contrôle à cet égard. Orange Belgium SA mettra à disposition du Client 2 jours de support non facturables par année civile pour assister celui-ci dans ces demandes. Au-delà de ces 2 jours, Orange Belgium SA est en droit d'exiger une compensation raisonnable pour l'assistance fournie au Client.
- à la demande du Client, mettre à disposition toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations qui lui incombent en vertu de la Législation Applicable en Matière de Protection des Données et du présent article 4.

**4.2.2.** Dans le cadre des dispositions légales applicables, une personne physique qui peut démontrer son identité peut exercer les droits dévolus aux personnes concernées pour ce qui concerne ses données à caractère personnel traitées par Orange Belgium SA, en envoyant un courrier daté et signé au Data Privacy Officer.

**4.2.3.** Le traitement des données à caractère personnel concernant le Client par Orange Belgium SA est documenté et tenu à jour dans la politique « Vie privée » consultable sur le site internet d'Orange Belgium SA.

**4.2.4.** A la demande du Client et/ou des Utilisateurs, Orange Belgium SA restituera et/ou supprimera les données à caractère personnel, au plus tard au moment de la résiliation du Contrat, sauf si et aussi longtemps qu'Orange Belgium SA et/ou le Client ont l'obligation légale de conserver les données.

**4.2.5.** Orange Belgium SA sous-traite des services à des tiers et confie également la prestation de certains des Services au Client et aux Utilisateurs à des tiers, ceci dans le cadre de contrats de sous-traitance et de coopération. Les tiers ne reçoivent d'accès aux données à caractère personnel des Clients et Utilisateurs que lorsque cela est nécessaire à l'exécution des Services.

Les données à caractère personnel peuvent également être communiquées par Orange Belgium SA à des tiers lorsque les réglementations applicables, lois ou règlements d'une agence gouvernementale ou d'une autorité judiciaire l'exigent. Le Client et les Utilisateurs en seront immédiatement informés (à moins que la loi interdise d'en informer le client).

**4.2.6.** Orange Belgium SA traite les données à caractère personnel des Clients qui ne respectent pas leurs obligations envers Orange Belgium SA en vue de lutter contre la fraude et le défaut de paiement. Pour chaque Contrat signé avec un Client (potentiel), Orange Belgium SA sollicitera des informations à certains fournisseurs de données commerciales et financières dans le but de vérifier que le Client (potentiel) sera en mesure de remplir ses obligations.

**4.2.7.** Orange Belgium SA peut partager les données des clients avec les Sociétés liées à Orange Belgium SA dans le but de mener des campagnes d'information ou de promotion pour les produits et services d'Orange Belgium SA et des Sociétés liées, sauf si le Client s'y oppose.

**4.2.8.** Ce n'est que dans la mesure où le Client indique souhaiter que ses coordonnées d'adresse soient reprises dans les annuaires téléphoniques en ligne et les services de renseignements qu'Orange Belgium SA transmet les données fournies par le Client aux fournisseurs d'annuaires téléphoniques et de services de renseignements, telles que le nom officiel de la personne morale, l'adresse et le numéro de téléphone.

Les objectifs des annuaires téléphoniques et des services des renseignements consistent à trouver par internet ou par téléphone un numéro de téléphone sur la base du nom et de l'adresse ou à partir du nom et du code postal. Le Client doit donner son consentement exprès pour que son nom et son adresse puissent être obtenus à partir du numéro de téléphone.

Si le Client indique souhaiter être répertorié par les annuaires téléphoniques et services de renseignements, ceci vaut alors pour tous les éditeurs d'annuaires téléphoniques et de services de renseignements.

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il communique. La responsabilité de Orange Belgium SA est limitée à la transmission exacte des données fournies par le Client aux éditeurs d'annuaires téléphoniques et services de renseignement.

**4.2.9.** Le Client peut s'enregistrer gratuitement sur la liste «ne-m-appelez-plus», via le numéro de téléphone 02/882.19.75. Pour plus d'informations, consultez le site : [www.centralnumberdatabase.be](http://www.centralnumberdatabase.be) ou [www.ne-m-appelez-plus.be](http://www.ne-m-appelez-plus.be), afin que son numéro ne soit plus utilisé dans le cadre d'appels de marketing direct. Après enregistrement, le Client (et les Utilisateurs) est encore susceptible de recevoir des appels de marketing direct pendant un mois.

**4.2.10.** Orange Belgium SA permettra et coopérera aux audits et inspections effectués par le Client ou par un auditeur mandaté par le Client et accepté par Orange Belgium SA. Dans ce cas, le Client informera Orange Belgium SA au moins 45 jours civils à l'avance, à moins qu'un audit/inspection plus précoce ne soit requis par la Législation Applicable en Matière de Protection des Données.

En ce qui concerne les audits, les parties conviennent que (i) le Client supportera tous les coûts nécessaires à la réalisation de l'audit, (ii) l'audit sera limité aux aspects liés à la protection des données à caractère personnel, (iii) l'audit sera limité à un maximum de deux jours ouvrables. Au-delà de 2 jours ouvrables, Orange Belgium SA se réserve le droit

de facturer au Client les jours supplémentaires de support prestés pour réaliser l'audit; (iv) l'audit ne sera autorisé que pendant les heures de bureau et (v) l'audit n'aura pas d'impact sur les activités d'Orange Belgium SA. Le Client limitera les audits au strict minimum et n'effectuera pas plus d'un audit tous les trois ans, à moins qu'un audit plus précoce soit exigé par l'autorité de protection des données ou soit rendu nécessaire par des motifs sérieux.

Dans la mesure du possible, les Parties s'appuieront sur la certification et les rapports d'audit existants pour éviter de réaliser des audits.

Le Client partagera le rapport d'audit avec Orange Belgium SA et, si nécessaire, les Parties débattront des mesures correctives à mettre en œuvre.

Les Parties assureront la confidentialité de toutes les informations échangées au cours de l'audit.

**4.2.11.** Orange Belgium SA traite les données à caractère personnel pour contrôler l'utilisation raisonnable des services de roaming.

Orange Belgium SA est habilitée à transmettre les données à caractère personnel de trafic et de localisation du Client et des Utilisateurs aux autorités publiques compétentes, aux autorités judiciaires et aux services d'urgence s'ils en font la demande.

Les données précitées du Client et des Utilisateurs sont consignées dans les bases de données d'Orange Belgium SA.

En outre, Orange Belgium SA fait également appel à des agents pour la gestion et le conseil aux Clients. Dans ce contexte, Orange Belgium SA peut communiquer aux mandataires ou obtenir d'eux des données à caractère personnel cdx Clients ou Utilisateurs en rapport avec leur identification, les services de communication prestés ou les abonnements conclus avec les Clients.

### 4.3. Obligations du Client

Le Client accepte s'assurer du fait :

- que toutes les données à caractère personnel fournies par le Client à Orange Belgium SA sont et resteront à tout moment exactes et complètes,
- que les personnes concernées par le traitement des données sont dûment informées du fait qu'Orange Belgium SA peut traiter des données à caractère personnel les concernant dans le cadre du Contrat,
- que les personnes concernées sont informées de leurs droits en vertu de la Législation Applicable à la Protection des Données,
- que les personnes concernées sont dûment informées du fait que le Client traite les données de facturation et les métadonnées des communications électroniques fournies par Orange Belgium SA au Client.

Le Client accepte être seul responsable du respect des obligations ci-dessus mentionnées. Le Client devra, à la demande d'Orange Belgium SA, démontrer qu'il respecte ces obligations.

## 5. Prestations, obligations et responsabilité d'Orange Belgium SA

### 5.1. Le Service clientèle

A l'entrée en vigueur de la Convention, Orange Belgium SA communique au Client toutes les informations utiles relatives aux Services. Un Service clientèle est disponible pour répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions du Client relatives aux Services. Les coordonnées permettant de joindre le Service clientèle par téléphone ainsi que les heures d'ouverture figurent sur le site internet d'Orange et dans les Conditions Particulières de chaque Service ou Option.

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

Durant l'appel au service clientèle, les personnes responsables de l'appel peuvent, avec l'autorisation du Client, prendre le contrôle à distance de l'ordinateur du Client. Dans ce cas, le Client est informé que la personne qui a pris le contrôle de son ordinateur à distance peut obtenir un aperçu de tous les éléments visibles sur l'appareil du Client ou de tous les éléments sous contrôle. Si le Client souhaite par conséquent que cette personne n'ait pas accès à un logiciel ou à une fonction, il s'engage à fermer le logiciel ou la fonction. Le Client s'engage en outre à indiquer à la personne qui prend le contrôle de son appareil à distance à quels fichiers ou logiciels il interdit l'accès.

Un service d'assistance technique par téléphone se tient à la disposition des Clients du Service internet haut débit en semaine et le week-end pour les questions relatives à leur connexion haut débit. Les coordonnées et les heures d'ouverture figurent sur le site internet d'Orange et dans les Conditions Particulières du Service en question.

### 5.2. Obligation de moyen

Orange Belgium SA s'engage à tout mettre en œuvre afin d'assurer de façon optimale au Client l'accès au Réseau Orange et au Service choisi par le Client. Cette obligation est une obligation de moyen et Orange Belgium SA détermine seul les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions. Elle utilisera en permanence toutes les données techniques dont elle dispose en fonction de la technologie utilisée.

La téléphonie mobile, par exemple, est une forme de communication sans fil qui fonctionne par propagation de signaux radio. Etant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence.

Le Client reconnaît que le Service repose sur une technologie en constante évolution et qu'Orange Belgium SA peut adapter les spécifications du Service aux nouvelles technologies. Si le Service reste inchangé à la suite d'une telle adaptation, cette adaptation ne sera pas considérée comme une modification de la Convention.

Pour ce qui est d'internet, le signal est parfois amené à se déplacer à travers un réseau mondial, entraînant par-là, le déclenchement éventuel de nombreux facteurs qui peuvent avoir un impact sur la qualité et les caractéristiques de l'accès à internet. Concernant internet, les parties conviennent que le réseau peut avoir des capacités de transmission inégales et une politique d'utilisation propre. Nul ne peut garantir le fonctionnement correct et continu d'internet dans son ensemble. Le Client est informé que (i) la transmission d'informations à travers le réseau internet est d'une fiabilité relative, (ii) le contenu du Site hébergé du Client peut être reproduit sans aucune limite technique, (iii) les données circulant sur le réseau internet ne sont pas protégées contre d'éventuelles appropriations, (iv) l'accès au réseau internet peut être, à certains moments de la journée, saturé en raison de diverses considérations techniques. La vitesse maximale estimée et la vitesse annoncée pour le téléchargement descendant (download) et ascendant (upload) de services d'accès à l'internet mobile sont disponibles sur le site internet d'Orange Belgium SA ([www.orange.be](http://www.orange.be)). La vitesse maximale estimée est la valeur de la vitesse que les Clients peuvent s'attendre à obtenir en différents endroits du territoire de couverture dans les conditions d'utilisation

réalistes. Etant donné que différents facteurs peuvent avoir une influence sur la vitesse maximale estimée, il est probable que le Client n'atteigne pas ces valeurs partout et en permanence.

La qualité des Services fournis par Orange Belgium SA dépend notamment de la qualité des caractéristiques des appareils (PC, serveurs, appareils mobiles) du Client utilisés pour ces Services.

Orange Belgium SA n'est pas responsable en cas de perturbation de transmission causée par une source de perturbation externe à Orange Belgium SA

La responsabilité d'Orange Belgium SA ne sera pas non plus engagée en raison de perturbations causées par des accidents ou des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations du réseau. Orange Belgium SA met tout en œuvre pour limiter ces perturbations autant que possible et les éliminer dans les plus brefs délais. Le Client retrouvera plus d'informations sur le site internet quant à la gestion de trafic appliquée par Orange pour assurer une qualité optimale sur le réseau d'Orange et éviter une (sur) saturation.

Sauf stipulation contraire formelle, les procédures et temps de réaction réels peuvent différer des procédures et temps de réaction mentionnés par Orange Belgium SA, Orange Belgium SA ne garantit pas de bande passante minimale pour ses Services de données, sauf stipulation contraire dans les descriptions de produit d'un Service précis.

Orange Belgium SA fournit les Services de la meilleure façon possible et dans les délais les plus courts, compte tenu de l'importance et de la complexité des Services, de la disponibilité du personnel, du fonctionnement et de la disponibilité des moyens de communication, des moyens techniques et de tous les facteurs qui peuvent influencer les prestations des Services.

### 5.3. Modifications

**5.3.1.** Si l'exploitation ou l'organisation des Services le rendent nécessaire, Orange Belgium SA peut modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations sans toutefois modifier les caractéristiques essentielles.

Orange Belgium SA s'engage à mettre les Clients au courant à l'avance d'une telle modification dans les Services, sauf cas de force majeure ou si cela est impossible pour des raisons pratiques ou techniques.

**5.3.2.** La nécessité éventuelle d'un remplacement ou d'une modification de l'Appareil permettant de conserver ou d'obtenir l'accès à certains Services ne donne droit à aucun dédommagement. Si, en raison d'exigences opérationnelles, un Service doit être restreint de manière permanente, Orange Belgium SA en informera les Clients concernés par tous les moyens appropriés. Le Client concerné aura dans ce cas la possibilité de résilier sans frais le Contrat pour ce Service conformément à l'article 3.4.3.dans le chef du Client.

**5.3.3.** Si Orange Belgium SA décide, suite aux conditions d'exploitation, de mettre un terme à un Service ou une Option, Orange Belgium SA met les Clients concernés au courant dans les plus brefs délais avec tous les moyens adaptés. Le Contrat pour ce Service prend alors de plein droit fin à partir du moment de l'arrêt de ce Service, sans qu'aucune des parties ne soit redevable d'une indemnisation. Les anciennes conditions et tarifications restent en vigueur jusqu'à l'expiration du Contrat ou de l'Option.

#### 5.4. Responsabilité

Orange Belgium SA ne peut être tenu pour responsable dans les cas et conditions suivant(e)s :

- un usage incorrect, inapproprié ou illicite du Service par le Client,
- les conséquences des actions entreprises par le Client à la suite d'un message textuel frauduleux ou d'un e-mail frauduleux (comme le smishing ou le fishing),
- un mauvais fonctionnement ou un mauvais usage de l'Appareil ou des accessoires ou l'utilisation de matériel non reconnu,
- des pannes ou une mauvaise qualité d'un Service en raison de facteurs externes des interruptions temporaires ou locales d'un Service,
- l'intervention ou la prestation de services déficiente de tiers malgré les mesures prises par Orange Belgium SA,
- la suspension ou la résiliation d'un Service, conformément à la Convention, même si des tiers doivent subir directement ou indirectement les conséquences de la suspension ou de la résiliation,
- des modifications résultant des prescriptions de l'IBPT ou d'autres autorités compétentes,
- en cas de force majeure les cas suivants peuvent être assimilés à des cas de force majeure (liste non exhaustive) : coupure d'électricité, défaillance et/ou sabotage des moyens de télécommunications, actes de piratage informatique, incendie, foudre, inondation et autres catastrophes naturelles, dégâts des eaux, intempéries exceptionnelles, avarie, émeute, guerre, insurrection, attentat, explosion, vandalisme, grève totale ou partielle, lock-out, interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture du Service, notamment toute interruption du Service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente,
- la perte des données et de logiciels du Client lors de l'installation du Service ou lors d'une mise à jour du Logiciel,
- de poursuite ou de décision judiciaire du Client suite à son utilisation du Service,
- la fiabilité de l'envoi des données, les temps d'accès, les éventuelles limitations d'accès sur les réseaux ou les serveurs connectés à internet,
- la compatibilité, la fiabilité et le fonctionnement du logiciel qu'Orange Belgium SA n'a pas livré lui-même,
- les conséquences de la saturation de la boîte de messagerie du Client,
- l'intégrité et la sécurité des messages entrants dans la/les boîte(s) de messagerie du Client,
- les dommages occasionnés à des tiers par le Client, par les membres de sa famille proche ou par un de ses subordonnés ou appointés dans le cadre d'une relation professionnelle ou à l'occasion de l'utilisation du Service,
- l'annulation ou la non-réception de courriels ou de toute autre information ou de la non-conservation de courriels ou de toute autre information, parce que le Client a éventuellement dépassé la capacité de stockage maximale de ses serveurs,
- le non-respect par le Client de ses obligations à l'égard d'Orange Belgium SA,
- la non-transmission par le client d'informations exigées ou la transmission d'informations erronées,
- Orange Belgium SA prend toute précaution raisonnable afin de protéger les données à caractère personnel liées à un service transmises par internet à Orange Belgium SA contre toute perte, mauvaise utilisation, transmission ou accès non autorisé. Toutefois, en raison du caractère peu sécurisé du réseau internet, Orange Belgium SA ne pourra être tenu responsable de l'accès ou de l'interception de vos données à caractère personnel par une tierce personne,
- Orange Belgium SA n'est pas responsable du contenu des conversations téléphoniques, des messages et des flux de données diffusés via le réseau d'Orange ni des dommages éventuels que ceux-ci pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée. Afin de lutter contre l'utilisation frauduleuse

des messages utilisant les services SMS et MMS d'Orange Belgium SA, Orange Belgium SA peut bloquer ces SMS et MMS frauduleux suite à une enquête machine basée sur une liste de numéros et de mots clés frauduleux.

- Orange Belgium SA ne peut pas non plus être tenu responsable de la modification de l'adresse IP ou d'une ou plusieurs adresses mail du Client pour des raisons opérationnelles, techniques, légales ou relatives à la nétiquette,
- Orange Belgium SA ne peut être tenu responsable quant à l'accès aux services data, qu'ils soient fournis par Orange Belgium SA ou par des tiers, ni du temps ou de la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.

Orange Belgium SA ne peut pas être tenu pour responsable des services ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers ainsi que les Prestataires de service et accessibles par l'intermédiaire du Réseau Orange, même si Orange Belgium SA recevait à cette fin une quelconque rémunération et même si Orange Belgium SA assurait la facturation de ces services pour le compte de tiers. Orange intervient ici uniquement au nom et pour le compte de ces tiers.

Orange Belgium SA ne peut être tenu pour responsable des transactions entre un tiers et le Client. Orange Belgium SA n'est, sauf si expressément accepté par Orange Belgium SA, d'aucune manière partie dans un Contrat conclu entre un tiers et le Client. En aucun cas, Orange Belgium SA ne peut être tenu pour responsable 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 d'Orange Belgium SA ne peut pas être supérieure à six fois la redevance mensuelle pour le Service en question, avec un maximum de 50000 euros.

#### 5.5. Accès aux services d'urgence

**5.5.1.** Les utilisateurs actifs sont autorisés à appeler les services d'urgence depuis un appareil mobile. Les utilisateurs actifs sont les clients Orange ayant un Contrat de Service Mobile.

En cas d'appel d'urgence mobile, Orange Belgium SA transmet aux services d'urgence les coordonnées du point central de la cellule du réseau mobile utilisée par l'appelant. Les services de premiers secours reçoivent les données des abonnés du Client telles qu'elles ont été communiquées au moment de la conclusion du Contrat.

En Belgique, les services d'urgence ne sont joignables qu'avec une carte SIM active. Certains services d'urgence (p. ex. le 112) peuvent être contactés à partir de n'importe quel réseau (et donc y compris dans des zones non couvertes par le réseau Orange); d'autres services d'urgence sont uniquement joignables via le réseau Orange.

Dans l'Union européenne, le Client peut contacter les services d'urgence locaux au 112. Les services d'urgence belges soutiennent le service Advanced Mobile Location (AML). Cela signifie qu'en cas d'appel d'urgence, tout téléphone compatible avec l'AML (c.-à-d. la plupart des smartphones) enverra la position la plus précise disponible aux services d'urgence. Les informations de localisation ne seront envoyées aux services d'urgence que lorsque le Client appelle le 112 ou le 101 (ou encore l'ancien numéro 100, qui n'est plus activement promu). L'envoi des données de localisation est conforme à la législation belge et vise uniquement à localiser l'incident d'une manière plus efficiente.

**5.5.2.** En ce qui concerne les appels passés aux services d'urgence via un Appareil fixe, Orange Belgium SA transmet aux services d'urgence les coordonnées d'abonnement du Client, ainsi que l'adresse du lieu physique où se trouve l'Appareil fixe ou le PBX, tel qu'indiqué à Orange Belgium SA par le Client.

En cas de Téléphonie Fixe avec Accès Indirect, l'opérateur historique est chargé du routage des appels passés aux services d'urgence.

Dans certains cas, Orange Belgium SA offre aussi la Téléphonie fixe via le réseau d'un partenaire chez lequel les numéros fixes ont été portés. Dans ce cas, le partenaire en question est chargé du routage des appels passés aux services d'urgence.

Si le Client a connecté plusieurs sites via un réseau privé pour consolider les appels entrants et sortants via un accès unique sur un site central ou dans un centre de données, si le Client fait un usage nomade de numéros géographiques ou si le Client utilise un PBX pour plusieurs sites, un problème d'accessibilité du bon service d'urgence n'est pas exclu et il n'est pas certain que les services d'urgence soient en mesure de localiser l'appel d'urgence et d'identifier l'appelant.

Dans ce cas, le client est responsable de l'exactitude et de la fiabilité des données de localisation transmises aux services d'urgence ainsi que du routage correct des appels vers les services d'urgence géographiquement compétents et s'engage à prendre toutes les mesures administratives et techniques nécessaires à l'identification de l'appelant via un CLI correct en cas d'appel vers les services d'urgence.

Le Client veillera en particulier à ce que son site professionnel soit équipé d'une configuration en état de marche et permettant les communications téléphoniques vers les services d'urgence géographiquement compétents à partir d'une connexion téléphonique distincte (soit un numéro géographique n'appartenant pas à la configuration de téléphonie fixe d'Orange Belgium SA, par exemple une connexion Belgacom PSTN avec ou sans Orange CPS, soit un appareil mobile de type GSM ultra fiable), afin de permettre aux services d'urgence géographiquement compétents d'identifier correctement l'appel. Le Client informera, en outre, expressément les personnes susceptibles de passer des appels aux services d'urgence que les appels vers les services d'urgence doivent exclusivement être passés via la connexion téléphonique distincte ou par GSM.

#### 5.6. Actions d'Orange Belgium SA en cas d'incidents ayant trait à la sécurité et à l'intégrité

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

### 6. Obligations du Client

#### 6.1. Information

Le Client s'engage à informer Orange Belgium SA 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 d'Orange Belgium SA ni aucune refacturation.

#### 6.2. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service qui lui est fourni par Orange Belgium SA en bon père de famille et uniquement pour son usage personnel, conformément aux dispositions de la Convention, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit d'utiliser les Services en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, et autres, de tiers.

Le Client s'engage également à une utilisation normale du ou des Services ou Options Orange. N'est pas considérée comme utilisation normale (liste non exhaustive) :

1. Une utilisation avec l'intention de détourner des communications, directement ou indirectement, ou en vue de revendre de quelque façon que ce soit le ou les Services ou Options Orange à des tiers et ce, sans qu'Orange Belgium SA n'ait préalablement donné son accord par écrit.
2. Une utilisation d'une telle manière que certaines fonctions du réseau d'Orange ou du réseau normalement relayé par Orange Belgium SA ne peuvent plus être exécutées de manière fiable et correcte. Les exemples d'une exécution fiable et correcte sont la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction opposée), la transmission du numéro IMEI de l'Appareil mobile dont l'appel part, l'interception et l'enregistrement des communications en vertu d'un ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou l'enregistrement et le stockage des données d'appel et d'identification.
3. Une utilisation de façon telle que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence sont perturbées, ou que le réseau d'Orange est surchargé ou que le bon fonctionnement du réseau d'Orange est perturbé.
4. Toute utilisation différente de celle communiquée par le Client lors de la conclusion du Contrat avec Orange Belgium SA
5. Une utilisation d'une manière qui dévie de façon sensible des moyennes des autres Clients du Service Mobile d'Orange en matière de fréquence, de distribution entre les types de communication différents (à savoir le téléphone, la transmission de données, les SMS, les MMS...) ou de temps de connexion.
6. Une utilisation avec un Appareil dont la méthode d'utilisation relève ou relevait selon Orange Belgium SA de l'un des points précédents.
7. Toute autre utilisation qui est contraire aux Conditions Particulières appropriées du ou des Services et/ou Options Orange.
8. Une utilisation non active de la carte SIM, autrement dit lorsqu'aucun appel entrant ou sortant (conversation ou SMS) n'est effectué avec la carte SIM.
9. L'utilisation de la carte SIM normale pour des applications Machine to Machine.

La preuve des méthodes d'utilisation interdites susmentionnées peut être fournie par Orange Belgium SA par tous les moyens, y compris les données et les relevés provenant de ses propres systèmes ou de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunication par où la communication a été acheminée. Le Client et Orange Belgium SA considèrent ces données et les relevés comme véridiques jusqu'à preuve du contraire. Les Cartes SIM ne peuvent être utilisées que dans les Appareils Mobiles individuels («handsets») et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans des appareils de type «Sim Box», «GSM Gateway» ou dans des appareils comparables.

Les Cartes SIM ne sont destinées qu'à un usage particulier et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre de la revente de communications ou de reroutage. Il est notamment interdit de procéder au reroutage d'un appel provenant d'un Appareil Orange équipé d'une Carte SIM Orange vers une autre destination que celle qui a été initiée à partir de l'Appareil mobile concerné, qui ne correspondrait pas à une utilisation normale de l'Appareil mobile en bon père de famille.

Sauf accord exprès contraire de la part d'Orange Belgium SA, il est interdit au Client d'envoyer vers des tiers, via le réseau d'Orange, des messages textuels qui contiennent un message commercial exclusivement.

Sauf autorisation explicite, par écrit et préalable d'Orange Belgium SA, il est interdit au Client de commercialiser directement ou indirectement le Service d'Orange, entièrement ou partiellement.

### 6.3. Appareils

Le Client s'engage à n'utiliser que des Appareils (mobile, serveur, PC, etc.) en parfait état de fonctionnement et reconnus selon la réglementation belge. Il est interdit de connecter des Appareils et des accessoires qui pourraient provoquer des perturbations sur le Réseau Orange ou le Service. Il est également interdit de connecter sur des Appareils et des accessoires du matériel qui peut provoquer des perturbations sur le Réseau Orange ou les Services.

Tant avant qu'après l'Activation du Service, Orange Belgium SA peut exiger du Client qu'il présente son Appareil pour contrôle. S'il est constaté qu'un Appareil et/ou des accessoires ou du matériel provoque ou peut provoquer des perturbations ou que l'origine de l'Appareil est douteuse, Orange Belgium SA se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires en vue de protéger le Réseau Orange.

Le Client est informé du fait que certains Services de Mobile Data nécessitent un Appareil, du matériel et/ou des logiciels spécifiques (clé USB, smartphone, ordinateur portable, tablette, mifi, carte PMCIA). Le Client est seul responsable de la conformité de son Appareil et/ou du matériel avec les Services qu'il veut utiliser.

### 6.4. Règles pour l'utilisation d'internet

Certains Services fournis par Orange Belgium SA donnent accès à internet. Chaque fois que son Service/Option donne accès à internet, le Client s'engage à respecter les dispositions mentionnées ci-après et aussi à les faire respecter par les Utilisateurs.

Le Client s'engage notamment à :

- ne rien entreprendre qui puisse déséquilibrer ou perturber le bon fonctionnement du réseau d'Orange ou de ses éléments,
- respecter les lois et les règlements en vigueur lors de la transaction de données ou des activités via le réseau d'Orange. Les données et les activités défendues sont en particulier, mais pas exclusivement, les informations ou les activités illégales, inexactes, obscènes ou diffamatoires (pornographie pédophile, incitation à la haine raciale et à la xénophobie, vente de stupéfiants et de substances psychotropes, etc.). Les données ou les activités qui représentent une violation de l'ordre public, des bonnes mœurs, de la vie privée ou les données protégées par le secret industriel, ne sont pas permises non plus,
- respecter les droits intellectuels, le droit au secret et les autres droits qui appartiennent à des tiers,
- ne pas adopter d'attitude illicite ou immorale dans les forums de discussion,
- ne pas commettre de piratage informatique («hacking» ou autre) contraire au système d'Orange Belgium SA ou à tout autre système.

Le Client s'engage à ne pas utiliser non plus le Service/l'Option :

- pour la diffusion, l'envoi ou le téléchargement vers l'amont de publicité non sollicitée ou illicite, de courriels non sollicités, de pourriels, de chaînes de lettres ou de tous autres messages dupliqués ou non sollicités,
- d'une manière qui entraîne l'interruption, l'endommagement ou l'attaque par des tiers du réseau d'Orange, ses Services ou sa capacité de prestation, entre autres par la génération de volumes de flux de données déraisonnablement élevés,
- pour la diffusion, l'envoi ou le téléchargement vers l'amont de virus informatiques ou autres programmes nuisibles.

Il est interdit d'utiliser le Service/Option pour les activités qui ont pour but de :

- commettre une violation du bon fonctionnement du Service/de l'Option, mettre en danger l'utilisation ou la capacité des prestations pour les autres Utilisateurs, et plus spécifiquement d'envoyer de grandes quantités de données injustifiées,
- obtenir un accès indu aux données des réseaux connectés,
- endommager ou détruire l'intégrité des données informatiques.

Le Client reconnaît que : Orange Belgium SA ne contrôle pas et ne peut être tenu responsable en aucune manière pour les contenus, la nature, les caractéristiques, la qualité et l'intégrité de l'information, des données et des services envoyés ou fournis via son Service/Option, à moins que ceux-ci ne proviennent d'Orange Belgium SA elle-même,

- sur internet, un code de conduite appelé nétiquette est d'application, dont le non-respect peut entraîner des répercussions, et dont Orange Belgium SA ne peut pas être tenu pour responsable si le Client enfreint la nétiquette ou s'il est puni,
- il a pris connaissance de la nature de l'internet, et entre autres du fonctionnement technique et du temps nécessaire pour envoyer et consulter des données,
- l'utilisation des données qui circulent sur l'internet peut être réglementée, que ces données peuvent faire l'objet d'un droit de propriété, et qu'il est le seul responsable pour l'utilisation des données qu'il consulte et envoie via l'internet,
- les données qui circulent sur l'internet sont difficilement protégeables contre l'abus de tiers, et que le Client est seul responsable de la communication d'informations confidentielles pendant l'utilisation du Service/Option,
- le Client lui-même doit prendre les mesures nécessaires pour protéger ses données, les appareils et les logiciels contre les risques éventuels inhérents à l'internet, comme les virus, etc,
- afin de prévenir les abus du réseau d'Orange par, entre autres, les spammers et hackers, le Client doit prendre les mesures nécessaires pour protéger le matériel qui lui permet d'avoir accès à son Service/Option contre les open relay et les open proxy. Par systèmes open relay/proxy, on entend les systèmes qui réexpédient des courriels ou laissent passer d'autres connexions qui ne sont pas destinées à ces systèmes et qui, par conséquent, rendent par exemple possibles l'envoi d'une grande quantité de courriels non sollicités ou autre abus du système du Client. Pour protéger le Client contre les abus du matériel qui permet d'avoir accès à son Service/Option et afin de prévenir l'abus du réseau d'Orange, Orange Belgium SA se réserve le droit de vérifier proactivement si le Client a pris des mesures contre les open relay/open proxy. Orange Belgium SA se réserve également le droit de faire bloquer la réception de courriels par ses Serveurs, si ces courriels sont originaires de Serveurs qui ne sont pas protégés contre «l'open relay», ce qui veut dire des Serveurs qui réexpédient des courriels qui ne leur sont pas destinés et rendent par conséquent possible l'envoi d'une grande quantité de courriels non sollicités,
- Orange Belgium SA peut limiter ou exclure l'accès du Client à l'internet et à certaines informations et certains services qui sont offerts sur internet, si une instance d'administration judiciaire ou autre le demande ou si des éléments concluants sont disponibles qui font apparaître que ces informations ou services sont illégaux ou causent ou peuvent causer des dommages illégitimes ou graves aux intérêts légitimes de tiers,
- le Client donne l'autorisation à Orange Belgium SA de communiquer ses données et les données liées à son utilisation du Service/Option aux instances judiciaires dans le cadre d'une enquête ou à des tiers si requis pour garantir les intérêts d'Orange Belgium SA dans un cas évident d'abus ou d'infraction à la loi.
- le Client ne peut demander du courrier que sur sa ou ses adresses personnelles, sauf autorisation explicite du propriétaire d'une autre adresse. Il est interdit au Client d'envoyer des messages non sollicités (tels que «junk mail» ou des «pourriels» (spamming)), indépendamment de la nature (annonces, publicité commerciale, tracts politiques, etc.), un grand nombre de

messages identiques ou similaires ou des chaînes de lettres ou messages malveillants.

- il est également interdit d'utiliser le courrier électronique de façon perturbatrice, p. e. pour du «mail bombing».
- il est également interdit au Client de falsifier des informations d'en-tête.

### Plaintes en matière de contenu illégal

Le Client est prié de signaler tout contenu supposé illégal se trouvant sur le réseau d'Orange en s'adressant à la partie qui a publié le contenu, aux instances compétentes ou à Orange Belgium SA via le site internet.

### 6.5. Code d'accès personnel

Pour avoir accès à un certain Service ou une certaine Option, il se peut que le Client et l'Utilisateur doivent introduire, selon le cas, un code d'accès personnel (login et mot de passe).

Le Client est seul responsable de l'utilisation du code d'accès personnel, et s'engage à en garder le caractère secret et confidentiel et à ne pas le communiquer ni le transférer à un tiers.

Chaque accès à son Service/Option suite à l'utilisation d'un code d'accès personnel relève de la responsabilité exclusive du Client. Le Client est seul responsable et seul redevable de la compensation due pour l'utilisation du Service. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse du code d'accès personnel, le Client doit avertir Orange Belgium SA immédiatement par le biais du Service Clientèle.

### 6.6. Dispositions concernant les numéros

**6.6.1.** Les numéros réservés sont des numéros non activés qu'Orange Belgium SA garde en réserve pour le Client. La réservation de numéros de téléphone ou de séries de numéros de téléphone à la demande du Client est valable pour un délai maximal d'un an à compter de la confirmation de la réservation. Le Client peut exiger le transfert des numéros de téléphone dont il peut prouver qu'ils ont été valablement réservés à son nom.

A l'échéance du contrat en cours, les numéros réservés encore valables à ce moment et qui n'ont pas été demandés et transférés seront annulés. Le Client ne peut alors plus prétendre à ces numéros réservés.

**6.6.2.** Il est recommandé au Client de préciser clairement à ses utilisateurs s'ils peuvent ou non transférer le numéro mobile actif, en cas de départ de l'entreprise.

Le Client ne peut plus prétendre aux numéros qui ont été attribués à ses utilisateurs et pour lesquels il a autorisé ces utilisateurs à conserver leur numéro lors de leur départ de l'entreprise du Client ou si le Client a omis d'informer clairement ses utilisateurs qu'ils ne pourraient pas transférer leur numéro mobile à leur départ.

### 6.7. Roaming

Le Client s'engage également à utiliser les services de roaming de manière raisonnable et non abusive conformément à la réglementation européenne. Sont considérés comme un usage abusif ou anormal dans le sens de la réglementation européenne :

1. L'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à un usage roaming dans l'Union européenne très fréquent, voire exclusif.
2. Une consommation en roaming dans l'Union européenne plus élevée que la consommation nationale combinée au fait que le nombre de jours sans connexion en Belgique est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'Union européenne.
3. L'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même client en roaming dans l'Union européenne.

Orange observera pendant une période de quatre mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'un usage abusif ou anormal avéré, le Client en sera informé par tous moyens appropriés (SMS, e-mail, courrier, téléphone...) et bénéficiera, dès lors, d'un délai de 15 jours calendaires pour modifier son usage. A défaut, Orange appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués conformément à la réglementation européenne et aux tarifs en vigueur.

Constitue également un cas d'usage abusif du service roaming : la revente organisée de cartes SIM à des personnes qui ne résident pas de manière effective en Belgique ou n'ont pas de liens stables avec la Belgique. Dans ce cas, Orange peut immédiatement adopter des mesures proportionnées afin de garantir le respect de toutes les conditions du contrat, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts.

### 6.8. Responsabilité

Le Client est seul responsable et seul redevable des frais liés à l'utilisation des Services. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même s'il a déclaré plusieurs Utilisateurs sur le formulaire Orange destiné à cet effet. Orange Belgium SA ne peut en aucun cas tenir compte d'un quelconque transfert à un tiers en infraction à l'article 10.

Le Client est seul responsable de tout dommage direct ou indirect résultant du non-respect de l'une de ses obligations dans le cadre de la Convention. Le Client doit dédommager Orange Belgium SA pour le dommage qui en résulte, sans préjudice de tous les autres droits et exigences d'Orange Belgium SA

## 7. Logiciels et documents d'Orange

**7.1.** Aucun transfert des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels et les documents n'a lieu concernant le logiciel qu'Orange Belgium SA met à disposition du Client dans le cadre d'un Service ou d'une Option. Il s'agit du logiciel et des documents dont Orange Belgium SA est propriétaire ou pour lesquels Orange Belgium SA dispose des droits de distribution nécessaires et qui permettent l'accès à un Service/Option (ci-après, ces logiciel et documents sont collectivement appelés «Logiciel Orange»). Le Client reçoit une licence d'utilisation ordinaire, non exclusive et non cessible pour l'utilisation du Logiciel Orange pour les finalités et dans les limitations déterminées dans la Convention.

**7.2.** La licence précitée dans l'article 7.1. est attribuée au Client en sa qualité d'Utilisateur final et exclusivement pour son usage personnel. Le Client s'engage à ne pas céder ni louer ce Logiciel Orange à des tiers et veillera à ce que ce Logiciel ne soit en aucune manière utilisé par des tiers.

**7.3.** Le Client s'engage à ne faire aucune copie du Logiciel Orange. Il s'engage également à ne soumettre le Logiciel Orange à aucune décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne créer aucun logiciel dérivé et à ne pas utiliser le Logiciel d'une autre manière que celle décrite dans la Convention.

**7.4.** Tant que le Logiciel Orange est à la disposition du Client, ce dernier est exclusivement responsable :

- de toute utilisation du Logiciel et des conséquences de cette utilisation,
- de tout vol, perte ou détérioration du Logiciel Orange, sans préjudice de la cause, à l'exception d'une erreur de logiciel ou d'un manquement de l'assistance dispensée par Orange Belgium SA

**7.5.** Le Client doit accepter les conditions de licence du logiciel en question lors de l'installation du Logiciel Orange.

**7.6.** En cas de résiliation du Service en question, pour quelque raison que ce soit, le Client doit restituer le Logiciel Orange à Orange Belgium SA dans les cinq jours ouvrables.

**7.7.** L'Article 7, à l'exception du point 7.6., reste entièrement d'application si Orange Belgium SA vend une copie du Logiciel Orange au Client.

## 8. Matériel Orange

**8.1.** Le Contrat ne modifie en aucun cas les droits de propriété et les droits d'usage d'Orange en ce qui concerne le matériel qui est mis à la disposition du Client dans le cadre des Services fournis (« Matériel Orange »). Le Client reçoit un droit de licence ordinaire, non exclusif et non cessible pour l'utilisation du Matériel Orange, pour les fins et dans les limites définies dans la Convention.

**8.2.** Le Client s'engage à ne pas louer le Matériel Orange, en tout ou en partie, et veille à ce que des tiers ne puissent en aucune manière l'utiliser.

**8.3.** Le Client s'engage à n'apporter en aucun cas des modifications au Matériel Orange, à ne pas le démonter ni le transformer, à l'exception des prestations de maintenance que le Client doit prendre en charge conformément aux documents transmis au Client par Orange Belgium SA

**8.4.** Le Client s'engage à utiliser le Matériel Orange exclusivement dans une optique conforme à sa destination telle que définie dans la Convention et dans les documents d'Orange Belgium SA, et à observer les instructions d'entretien et d'utilisation reprises dans lesdits documents. Il est seul responsable des conséquences du non-respect de cet engagement.

**8.5.** Dès que le Matériel Orange est remis au Client et tant qu'il est à sa disposition, le Client est seul responsable :

- de toute utilisation du Matériel et des conséquences de cette utilisation,
- de toute perte, vol ou détérioration du Matériel, sans préjudice de la cause, à l'exception des défauts des appareils et de l'usure normale.

**8.6.** Si le Matériel Orange présente un défaut, Orange Belgium SA le réparera ou le remplacera gratuitement, tant que la défaillance n'est pas causée par le Client ou par un tiers.

**8.7.** Orange Belgium SA fait assurer le Matériel Orange pendant toute la durée de la mise à disposition dans le cadre du Service concerné. Le Client s'engage à avertir immédiatement Orange Belgium SA en cas de sinistre. Il est responsable des conséquences du défaut ou du retard de notification d'un sinistre, en particulier pour l'éventuel refus de l'assureur de rembourser les dommages.

**8.8.** Le Client s'engage à :

- n'enlever en aucun cas les mentions figurant sur le Matériel et indiquant que l'Appareil est la propriété d'Orange Belgium SA et à veiller à ce qu'elles soient conservées dans un bon état,
- conclure toutes les conventions nécessaires en son nom et à ses frais afin de disposer des locaux nécessaires pour l'installation du Matériel et à s'acquitter de toutes taxes, redevances, locations et autres charges y afférentes,
- prendre en charge tous les frais et conséquences découlant des litiges concernant l'installation et/ou l'entretien du Matériel sur le site choisi par le Client, notamment en raison de nuisances pour le voisinage, etc. Le Client préserve Orange Belgium SA de toute réclamation de tiers ayant trait à l'installation et/ou à l'entretien du Matériel sur le site choisi par le Client,
- effectuer les réparations qui n'ont pas de lien avec le Matériel Orange ou l'activité d'Orange Belgium SA,
- avertir immédiatement Orange Belgium SA de tous travaux effectués dans l'immeuble ou à proximité du Matériel Orange ou qui peuvent exercer une influence sur le fonctionnement du Matériel Orange,

- permettre à Orange Belgium SA ou à son entrepreneur désigné, si nécessaire, de prélever gratuitement du courant du point d'alimentation en basse tension de la station électrique,
- ne procéder (ou faire procéder) à aucun travail (réparation, entretien, modification) par des tiers non reconnus par Orange Belgium SA. En cas de perturbation au niveau du Matériel Orange, le Client doit immédiatement en avertir Orange Belgium SA,
- ne pas empêcher le bon fonctionnement du Matériel Orange,
- ne pas placer, pendant la durée du Contrat, d'installations techniques susceptibles d'occasionner des perturbations dans le Matériel Orange ou dans la réception et l'envoi dans le cadre des activités d'Orange Belgium SA.

**8.9.** Si Orange Belgium SA ou un entrepreneur désigné par Orange Belgium SA installe le Matériel Orange dans les locaux du Client, ce dernier doit veiller à ce que ledit local convienne pour l'installation du Matériel Orange il prévoit suffisamment de place pour l'installation et permet à Orange Belgium SA ou à son sous-traitant d'accéder aux locaux à tout moment pendant la durée du Contrat afin de permettre à Orange Belgium SA de satisfaire à ses obligations contractuelles. Si le Client n'est pas le propriétaire de l'immeuble, il doit demander l'accord de son propriétaire avant le début des travaux. Orange Belgium SA ne peut en aucun cas être tenu responsable des trous forés dans l'immeuble avec l'assentiment du Client.

**8.10.** Les dispositions suivantes s'appliquent si le Client met un local à la disposition d'Orange Belgium SA pour l'installation du Matériel :

- lors de la remise du local et au moins un mois avant l'installation du Matériel Orange, il sera procédé à un état des lieux aux frais d'Orange Belgium SA, de commun accord ou, en cas de désaccord, par l'expert engagé par Orange Belgium SA. Cet expert agit au nom des deux parties,
- le Matériel Orange peut être soumis à toutes modifications techniques qu'Orange Belgium SA estimera nécessaires à condition que ces modifications soient conciliables avec l'état des lieux,
- le cas échéant, il sera procédé à la fin du Contrat à un état des lieux réalisé aux frais des deux parties.

Aucune plainte ne pourra être déposée contre Orange Belgium SA en raison de l'usure normale ou des conséquences normales ou des traces consécutives à l'installation et au démontage (par exemple passages de câbles, trous de fixation...).

**8.11.** Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'égard du Client ou passe à la saisie exécutoire sur le Matériel Orange, le Client s'engage à signifier immédiatement à ce tiers que l'Appareil est la propriété d'Orange Belgium SA et qu'il est seulement déposé dans ses locaux. Si le tiers refuse la mainlevée amiable de cette mesure de saisie sur le Matériel Orange, tous les frais y afférents, en l'occurrence les frais supportés par Orange Belgium SA pour faire valoir ses droits, seront à la charge du Client.

**8.12.** Sauf stipulation contraire, Orange Belgium SA récupérera le Matériel Orange chez le Client à la résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit. Orange Belgium SA, ou la personne choisie par Orange Belgium SA, est la seule partie autorisée à procéder au démontage du Matériel Orange.

En cas de résiliation du Contrat avant la date d'échéance contractuelle pour des raisons imputables au Client, les frais de démontage et de retrait du Matériel Orange sont entièrement à la charge du Client. Dans ce cas, le Client doit en outre payer à Orange Belgium SA une indemnité égale à la part proportionnelle du montant de l'investissement total consenti par Orange Belgium SA pour le Client. Ce montant proportionnel est calculé en fonction du moment de la résiliation.

Exemple : l'investissement total consenti par Orange Belgium SA est de 10000 €. La période du Contrat est de 24 mois. L'indemnité que le Client doit payer à Orange Belgium SA pour résiliation anticipée dans le 12e mois s'élève à 12/24 x 10000 €, soit 5000 €.

## 9. Facturation et modalités de paiement

### 9.1.

- a) Chaque mois, Orange Belgium SA adresse à son Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, peut contenir les postes suivants en fonction des Services et Options choisis par le Client :
- les frais d'Activation,
  - les redevances d'abonnement pour le(s) Service(s),
  - les redevances d'abonnement pour les Options choisies par le Client,
  - les prorata d'abonnements éventuels liés aux modifications effectuées dans les périodes précédentes,
  - les cotisations réglées au prorata sur la première facture,
  - les frais de communications mobiles nationales et internationales et de transmission de données sortant d'une ligne fixe ou d'un Appareil mobile,
  - tous les autres frais et crédits portés en compte au Client.

Les redevances d'abonnement ou les montants mensuels fixes pour la livraison d'un Service sont facturés en début de chaque période d'abonnement. Les coûts des communications et les montants réclamés pour le dépassement du volume autorisé du service de transmission de données sont facturés en fin de période.

b) Les tarifs en vigueur sont décrits dans les Conditions Particulières.

c) Orange Belgium SA se réserve le droit de facturer les services de Roaming plus tard que prévu en cas d'apparition de certaines circonstances indépendantes de la volonté d'Orange Belgium SA qui justifient cette facturation ultérieure. Le Client ne peut réclamer aucune indemnité pour ce fait. Orange Belgium SA 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 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.

d) En ce qui concerne les « Services de tiers », le Client est tenu de payer à Orange Belgium SA le montant total dû pour l'utilisation de ces « Services de tiers ». Orange Belgium SA intervient dans ce cas uniquement en qualité d'agent de recouvrement au nom du « Prestataire de services ». Pour toutes les questions relatives au contenu, au prix, à la qualité ou à la facturation des « Services de tiers » ou même en cas de litige, le Client doit directement prendre contact avec le « Prestataire de services ». Les coordonnées des Prestataires de services des numéros 070 et 090x peuvent être consultées sur le site internet [www.crdc.be](http://www.crdc.be), les coordonnées des Prestataires de services SMS et multimédia sur [www.orange.be](http://www.orange.be).

**9.2.** Orange Belgium SA peut adresser des factures intermédiaires lorsqu'elle considère que l'importance du montant des factures le justifie.

**9.3.** La facturation relative aux différents Services peut être réunie en une seule facture.

**9.4.** Toutes réclamations relatives aux factures doivent être clairement motivées et adressées par courrier ordinaire au Service clientèle d'Orange Belgium SA dans un délai de 1 mois après la

date de l'élaboration de la facture contestée. Passé ce délai, le Client est irréfutablement réputé accepter le montant qui lui a été facturé.

L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de payer la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (comptes-rendus d'appels) servant de base à la facturation et archivés par Orange Belgium SA priment sur tout autre élément de preuve, sous réserve du droit du Client de fournir la preuve du contraire par tous les moyens.

**9.5.** Les montants facturés sont payables dans un délai de 10 jours (sauf délai plus long mentionné sur la facture elle-même). Si une autre échéance de paiement a été convenue contractuellement et si la faillite est déclarée 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 SA se réserve le droit de modifier unilatéralement le délai de paiement. Le Client en sera informé par écrit.

**9.6.** 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 SA sur ce dernier,
- par domiciliation
  - a) Sur un compte bancaire belge. La pré-notification prévue par la Directive européenne sur les services de paiement sera transmise via la facture, qui peut être envoyée au Client plus tôt que dans le délai de 14 jours fixé par la Directive.
  - b) Sur carte de crédit Visa, Eurocard, Mastercard ou American Express.

Cette domiciliation est effectuée par un formulaire fourni par Orange Belgium SA. Orange Belgium SA se réserve le droit, lors de la demande d'Activation, de demander que les factures soient réglées par domiciliation sur un compte en banque belge ou sur une carte de crédit acceptée par Orange Belgium SA.

**9.7.** 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 SA est disponible sur le site internet d'Orange Belgium SA ([www.orange.be](http://www.orange.be)). L'affirmation du Client qu'il n'a pas reçu une certaine facture ne dispense pas le Client de son obligation de paiement du montant repris dans cette facture et n'engendre pas un report de la date prévue du paiement.

**9.8.** L'expiration du délai de paiement met de plein droit le Client en demeure sans qu'il y ait besoin d'une sommation. Dès l'expiration de ce délai, des intérêts moratoires sont dus, automatiquement et sans rappel préalable au taux légal, majorés, si Orange se voyait contraint de sous-traiter à un tiers le recouvrement du montant des factures non réglées, d'une indemnité forfaitaire de 15 % sur le montant total de la facture, avec un minimum de 62 euros et un maximum de 250 euros.

Si Orange Belgium SA reste en défaut de rembourser les montants éventuellement dus au Client ou ne respecterait pas les modalités de remboursement convenues dans le délai de paiement convenu, et ce dans un contexte de qualité de service ou d'un incident de sécurité non résolu, le Client a droit à des intérêts équivalents au taux légal, ainsi que, dans le cas où le Client se verrait contraint de sous-traiter à un tiers le recouvrement du montant des factures non réglées, à une indemnité forfaitaire de 15 % du montant total dû, avec un minimum de 62 euros et un maximum de 250 euros. **9.9.** Sans préjudice de la possibilité offerte aux articles 9.7. et 9.8., 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 en cas de refus de paiement d'une facture domiciliée sur une carte de crédit ou si la mention sur le bulletin de virement du Client est incorrecte ou incomplète (tarifs : voir [www.orange.be](http://www.orange.be)).

**9.10.** Orange Belgium SA met à disposition du Client sur son site internet [www.orange.be](http://www.orange.be) un aperçu des factures payées et à payer par celui-ci, ainsi qu'une indication de sa consommation internet. Le Client peut consulter la consommation par carte dans l'Espace client, à l'exception des cartes avec services Invoice split. L'Utilisateur peut consulter sa consommation via l'application MyOrange.

## 10. Cession

### 10.1. Par Orange Belgium SA

Orange Belgium SA a le droit de céder le Contrat ou une partie de ses droits et obligations contractuels à un tiers, sans le consentement du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession. En cas de cession du Contrat dans son intégralité, le Client a le droit de résilier le Contrat transféré sans compensation dans les 15 jours après l'avis de transfert, via une lettre recommandée à l'attention du repreneur.

### 10.2. Par le Client

Le Client ne peut céder ses droits et obligations nés du Contrat – en tout ou en partie – à un tiers que moyennant l'acceptation d'Orange Belgium SA et sur signature par le Client et le repreneur d'un formulaire de cession dressé par Orange Belgium SA. Le repreneur doit aussi signer un nouveau Contrat et accepter les Conditions des Services.

## 11. Suspension du Contrat

### 11.1. Par Orange Belgium SA

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

En cas de défaut de paiement dans le chef du Client, Orange Belgium SA peut limiter le Service Orange et/ou les services supplémentaires aux prestations minimales. Dans ce cas :

- pour ce qui concerne les services de téléphonie mobile, le Client pourra uniquement recevoir des appels ou autres transferts de données entrants nationaux (à l'exception des appels payés par le destinataire) et effectuer des services d'urgence,
- pour ce qui concerne les services de téléphonie fixe, le Client pourra uniquement recevoir des appels et effectuer des appels vers des services d'urgence,
- accéder à un internet fixe à une vitesse de chargement et de téléchargement qui soit aussi élevée que la vitesse que le Client reçoit lorsque le volume internet compris dans le Contrat est épuisé ou, si une telle poursuite de l'accès internet n'est pas prévue dans le Contrat, à une vitesse de chargement et de téléchargement supérieure à 256 kbps.

**11.1.2.** Si le Client ne respecte pas ses autres obligations vis-à-vis d'Orange Belgium SA, comme indiqué dans les présentes Conditions pour Services ou Conditions Particulières applicables, notamment l'obligation d'usage normal stipulée à l'article 6.2., ou ne respecte pas les conditions d'utilisation d'un Service, Orange Belgium SA peut suspendre immédiatement, sans mise

en demeure ou indemnisation, ce(s) Service(s) ou cette (ces) Option(s).

Orange Belgium SA peut aussi le faire en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude. Orange Belgium SA se réserve le droit de suspendre par mesure de précaution l'accès aux Services ou aux Options 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 SA peut suspendre le Service si les cartes SIM ne sont plus utilisées activement (pas d'appels entrants ni/ou sortants) pendant 3 mois. Orange Belgium SA peut suspendre le Service si la carte SIM normale est utilisée pour des applications Machine to Machine.

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

**11.1.4.** En cas de suspension conformément aux articles 11.1.1. et 11.1.2., Orange Belgium SA peut imputer des frais de suspension au Client. En outre, le Client reste tenu de respecter toutes les obligations, y compris l'obligation de paiement, qui lui sont imposées par le Contrat. Orange Belgium SA se réserve, en outre, le droit de réclamer les avantages de fidélité au Client. Un mois après la date de commencement de la suspension, le Contrat peut être terminé automatiquement et immédiatement.

### 11.2. Par le Client

Le Client peut demander une suspension du Contrat pour le Service Mobile, pour n'importe quelle raison, pour un certain délai qui ne peut pas dépasser la durée de trois mois par an. Cette période ne peut pas être prolongée.

Après les trois mois maximum, le Contrat est réactivé automatiquement. Les frais de réactivation, d'un montant de 18 euros par carte, peuvent être imputés au Client.

### 11.3. La suspension du Contrat entraîne de plein droit la suspension des Options qui lui sont reliées.

## 12. Résiliation

En cas de résiliation du Contrat relatif au Service Mobile, Orange Belgium SA se réserve le droit d'exiger la restitution de la/des Carte(s) SIM du Client.

### 12.1. Par Orange Belgium SA

**12.1.1.** Si le Client ne s'est pas mis en règle endéans le mois après la suspension d'un Contrat par Orange Belgium SA en conséquence des articles 11.1.1. et 11.1.2., Orange Belgium SA a le droit de mettre fin immédiatement à ce Contrat par écrit, sans période de préavis, sans devoir de compensation de résiliation ni d'indemnisation.

**12.1.2.** Orange Belgium SA peut rompre immédiatement la Convention moyennant une lettre recommandée, sans période de préavis, sans devoir de compensation de résiliation ni d'indemnisation, si elle constate que le Client a donné à Orange Belgium SA des informations essentielles fausses, falsifiées ou incomplètes lors de la soumission de la demande de Contrat ou si le Client a négligé de communiquer des modifications importantes concernant les informations fournies ou si le Client utilise un

Service à des fins contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire.

**12.1.3.** Orange Belgium SA se réserve le droit de résilier de plein droit et immédiatement la Convention en cas de faillite, de demande de report de paiement, de liquidation ou de dissolution de la société du Client, sans devoir de compensation de résiliation ni d'indemnisation.

**12.1.4.** Hors les cas de résiliation avec effet immédiat visés aux articles 12.1.1., 12.1.2. et 12.1.3., Orange Belgium SA peut résilier un Contrat conformément aux dispositions de l'article 3.3.

#### 12.1.4.1. Contrat à durée indéterminée

Orange Belgium SA peut à tout moment mettre fin par tout moyen écrit au Contrat à durée indéterminée, sans indemnité, et sans indication de motif, comme stipulé à l'article 3.3.

#### 12.1.4.2. Contrat à durée déterminée

Sauf dans les cas de résiliation avec effet immédiat prévus aux articles 12.1.1., 12.1.2. et 12.1.3. et sauf dans le cas de résiliation après la suspension prévue à l'article 11.1.4. in fine, une indemnité est due par Orange Belgium SA au Client s'il est mis fin au Contrat à durée déterminée avant le terme de la période contractuelle convenue. Cette indemnité est déterminée sur base du Montant de référence fixé comme suit :

a) Montant de référence = [nombre de mois restants (par rapport à la limite de 6 mois)] x montant de l'abonnement mensuel pour le Service (Combiné) concerné.

Montant de l'abonnement mensuel = engagement minimum du Client (forfait d'utilisation mensuel/temps d'appel contractuellement inclus) et montants mensuels fixes par numéro d'appel et par Service et option supplémentaire souscrit(e).

En cas de modification de l'engagement minimum pendant les 6 derniers mois qui précèdent la résiliation, l'engagement minimum antérieur à la modification sera utilisé pour le calcul.

b) Si le Contrat ne prévoit aucun engagement minimum, le Montant de référence est calculé comme suit :

Montant de référence = [nombre de mois restants par rapport à la limite de 6 mois x montant moyen facturé au cours des 3 derniers mois précédant la résiliation dans le cadre du Contrat pour le Service (Combiné) concerné (tant au Client qu'aux Utilisateurs le cas échéant), éventuelles Options comprises x 50 %.

Orange Belgium SA n'est pas redevable d'une indemnité de rupture basée sur le Montant de Référence à un Client comptant jusqu'à 9 employés maximum au moment de la conclusion du Contrat.

**12.1.5.** Un Contrat est résilié de plein droit au moment où les autorisations d'exploitation octroyées à Orange Belgium SA par les autorités belges compétentes pour le Service concerné viennent à échéance, sans qu'une compensation d'indemnisation ou de résiliation ne soit due par Orange Belgium SA.

**12.1.6.** Orange Belgium SA peut de plein droit résilier un(e) Service/Option sans période de préavis ou indemnisations dues au Client si le Client n'utilise pas ce(tte) Service/Option pendant un an.

**12.1.7.** La résiliation en vertu des articles ci-dessus ne porte pas préjudice au droit d'Orange Belgium SA de réclamer au Client des dommages-intérêts. La résiliation, pour quelque motif que ce soit,

ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer tous les montants et frais dus. Orange Belgium SA se réserve, en outre, le droit de réclamer les Avantages de fidélité au Client.

### 12.2. Par le Client

#### 12.2.1. Contrat à durée indéterminée

Le Client peut à tout moment mettre fin par tout moyen écrit au Contrat à durée indéterminée, sans indemnité, et sans indication de motif comme stipulé à l'article 3.3.

Si le Client dispose d'un Contrat incluant un Appareil à prix réduit, les règles et indemnités de résiliation prévues dans les conditions particulières de ce Contrat s'appliquent.

#### 12.2.2. Contrat à durée déterminée

**12.2.2.1.** Le Client peut résilier par tout moyen écrit le Contrat avant l'expiration de la durée initialement convenue, sans indication de motif moyennant le paiement d'une indemnité de rupture déterminée sur la base du Montant de référence défini comme suit :

a) Montant de référence = nombre de mois restant jusqu'au terme du Contrat à durée déterminée x montant de l'abonnement mensuel pour le Service (Combiné) concerné.

Frais d'abonnement mensuel = engagement minimum du Client (forfait d'utilisation mensuel/temps d'appel contractuellement inclus) et montants fixes mensuels par numéro d'appel et par Services et options supplémentaires souscrits. En cas de modification de l'engagement minimum dans les 6 derniers mois avant terme, l'engagement minimum avant modification sera utilisé pour le calcul.

b) Si aucun engagement minimum n'est prévu dans le Contrat, le Montant de référence est déterminé comme suit :

Montant de référence = nombre de mois restant jusqu'à la date du terme du Contrat à durée déterminée x montant moyen facturé au titre du Contrat pour le Service (Combiné) concerné (tant au Client que, le cas échéant, au (x) Utilisateur(s)) au cours des 3 derniers mois précédant la résiliation, en ce compris les éventuelles Options x 50 %.

c) Orange Belgium SA se réserve également le droit de réclamer les Avantages de fidélité dont le Client aurait indûment bénéficié.

**12.2.2.2.** Un Client ayant jusqu'à 9 travailleurs maximum au moment de la conclusion du Contrat ne se verra pas dans ce cas facturer d'indemnité de rupture basée sur le Montant de référence. Si ce Client, ayant jusqu'à 9 travailleurs maximum au moment de la conclusion du Contrat, dispose d'un Contrat incluant des Appareils à prix réduit, les règles et indemnités de résiliation telles que définies dans les conditions spécifiques de ce Contrat sont applicables.

**12.2.3.** Dans le cadre de l'application de l'article 12.2.2. pour le Service Mobile, il est entendu que le Client peut résilier les Cartes SIM séparément, mais qu'il doit garder actif au moins 80 % du nombre maximum de Cartes SIM qu'il avait dans sa Flotte auprès d'Orange Belgium SA au cours des 12 derniers mois. Si le Client résilie plus de 20% de ce nombre maximal de cartes SIM, une indemnité est calculée et appliquée selon les règles énoncées à l'article 12.2.2. au prorata du pourcentage de cartes résiliées. Orange Belgium SA est en droit d'adapter les tarifs des autres cartes SIM.

**12.2.4.** Résiliation d'un Service qui fait partie d'un Contrat à durée déterminée pour un Service Combiné. Si le Client met fin à l'un des Services qui font partie d'un Service Combiné avant l'expiration

de la période contractuelle, le Client reconnaît et accepte que les dispositions mentionnées ci-dessous soient appliquées cumulativement par Orange Belgium SA

**12.2.4.1.** Le Client n'a alors plus le droit de jouir de l'avantage tarifaire et des autres conditions spécifiques propres au Service Combiné. Il les perd pour ce qui concerne le Service qui n'a pas été résilié prématurément.

**12.2.4.2.** Orange Belgium SA a par ailleurs le droit, pour le Service résilié anticipativement et qui fait partie d'un Service Combiné, de facturer une indemnité de rupture conformément aux modalités prévues à l'article 12.2.2, au prorata de la partie résiliée.

**12.2.4.3.** Orange Belgium SA se réserve également le droit de réclamer les Avantages de fidélité dont le Client aurait indûment bénéficié.

### 12.3. Conséquences de la résiliation

La résiliation d'un Contrat entraîne de plein droit la résiliation des Services compris et des Options qui y sont liées. La résiliation, pour quelque raison que ce soit, ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer tous les montants et frais dus. La résiliation du Contrat n'implique pas la résiliation d'un autre Contrat.

## 13. 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 SA 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 internet Orange, ou envoyée via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par exemple via SMS...) — des Options ou Services proposés ou présentés par Orange Belgium SA, ou de modification du Service ou de modification des Options, engage le Client. Suite à l'activation concernée et/ou la modification des Service ou Options, le Client est dès lors contractuellement lié à Orange Belgium SA. Les données sur les communications électroniques en question sont conservées par Orange Belgium SA, pour une durée qui ne sera pas plus longue que nécessaire.

## 14. Droits de propriété intellectuelle

Aucun élément de la Convention ne peut être interprété comme modification des droits de propriété intellectuelle de l'une des parties.

## 15. Information au Client

Orange Belgium SA tient à attirer l'attention du Client sur le danger d'utiliser un Appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'un véhicule, sur les dangers que ces Appareils peuvent présenter à proximité de carburants et d'explosifs, et sur les perturbations qu'ils peuvent induire sur des appareils médicaux ou des systèmes de navigation. Orange Belgium SA ne peut être tenu pour responsable de dommages encourus par le Client ou par des tiers et résultant des facteurs mentionnés ci-dessus. Le Client peut trouver les dernières informations sur les produits et services destinés aux Utilisateurs ayant un handicap sur le site internet <https://corporate.orange.be/en/social-responsibility/customers/digital-inclusion>

## 16. Non-renonciation

Le fait que l'une des parties omette 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.

## 17. 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.

## 18. Plaintes et litiges

### 18.1. Règlement à l'amiable

- En cas de plainte, le Client s'adresse au Service Clientèle d'Orange dont l'adresse est mentionnée dans les Conditions Particulières.
- Si le Client n'est pas satisfait de la réponse du Service Clientèle d'Orange, 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  
Mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)  
Site internet : [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)

### 18.2. 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 SA sera de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

### 18.3. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions de la Convention

## 19. Notification

Toute communication à Orange Belgium SA doit être adressée au Service Clientèle d'Orange dont l'adresse est mentionnée dans les Conditions Particulières

## 20. Easy Switch

Toute communication à Orange Belgium SA doit être adressée au Service Clientèle d'Orange dont l'adresse est mentionnée dans les Conditions Particulières

### 20.1 Procédure

Orange respecte les dispositions légales relatives à la procédure Easy Switch. La procédure Easy Switch permet au Client de changer facilement de fournisseur d'accès pour les services d'accès à Internet, de télévision, de téléphonie mobile et/ou de téléphonie fixe. Le Client peut ainsi demander à un nouvel opérateur de résilier en son nom le contrat qu'il avait conclu avec son opérateur précédent. Pour ce faire, le nouvel opérateur doit être en possession d'une procuration du Client. Ce document de procuration peut indiquer si le Client souhaite, en plus du service d'accès internet et éventuellement du service télévision, également procéder au transfert de son numéro de GSM ou, le cas échéant,

de son numéro de téléphone fixe, ou s'il désire désactiver un ou plusieurs de ces numéros.

Pour procéder à Easy Switch, le Client doit fournir à son nouvel opérateur les données d'identification Easy Switch que lui a communiquées son ancien opérateur. Il s'agit de son numéro de client et du code d'identification unique Easy Switch (Easy Switch ID). Le Client peut trouver ces données sur sa facture, dans l'Espace client ou dans l'application mobile de son ancien opérateur. Il peut également obtenir ces données en téléphonant au service clientèle de son opérateur précédent.

Orange informera le Client de l'état d'avancement de sa demande de désactivation des services auprès de son ancien opérateur, après l'accusé de réception par l'ancien opérateur et après la mise en œuvre de la désactivation des services. Le client sera également informé si la demande de désactivation auprès de l'ancien opérateur n'est pas acceptée, ainsi que de la raison de ce refus.

L'application de la procédure Easy Switch ne dispense pas le Client de respecter ses obligations envers son ancien opérateur. En cas de non-respect, le Client s'expose au risque de devoir payer des intérêts de retard et des indemnités à cet opérateur. Le Client est seul responsable à ce titre. Orange ne peut être tenu pour responsable si Easy Switch ne peut pas être exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison imputable à l'opérateur précédent ou au Client lui-même. Orange ne peut, plus particulièrement, pas être tenu responsable en cas de demande Easy Switch erronée, incorrecte ou illisible.

Sur le marché professionnel, Easy Switch se limite aux forfaits standards. Vous pouvez découvrir de quels plans tarifaires il s'agit sur [business.orange.be/easyswitch](http://business.orange.be/easyswitch).

### 20.2 Indemnisations dans le cadre d'Easy Switch

Dans certains cas, le Client peut avoir droit à une indemnisation :

- si le technicien ne s'est pas rendu à l'adresse d'installation dans le créneau horaire prévu, le Client a automatiquement droit à une indemnisation à partir de 30€ par rendez-vous de la part du nouvel opérateur. Aucune indemnité ne sera, cependant, octroyée si le rapport de visite du technicien révèle que personne n'était présent pendant la tranche horaire communiquée pour lui permettre d'accéder légalement au lieu où le travail devait être effectué.
- si l'interruption du service a duré plus d'un jour ouvrable à partir de la date où la demande d'interruption de service pour changer de fournisseur d'accès a été effectuée, le Client a automatiquement droit à une indemnisation de 10€ de la part du nouvel opérateur pour chaque jour civil supplémentaire pendant lequel le service n'était pas disponible.
- a sa demande expresse, le Client a droit à une indemnisation de 6€ par jour de retard lorsque le service n'a pas été activé à la date prévue. La date fixée pour l'activation est prise en compte dans le nombre total de jours de retard. Le Client peut faire valoir l'indemnisation au nouvel opérateur en appelant le service clientèle au 0800 95 96 2 ou gratuitement depuis un GSM Orange au numéro abrégé 5995.

Cette indemnité n'est pas exigible si le Client n'a pas fait tout ce qui était en son pouvoir pour assurer le bon déroulement de l'activation : s'il a fourni des informations incorrectes ou incomplètes, s'il n'a pas permis au technicien d'accéder au lieu où le travail devait être effectué, ou si les appareils présentaient des problèmes imputables au Client.

Ces indemnisations sont applicables à condition que le Client choisisse de recourir à la procédure Easy Switch. Le Client sera informé sur un support durable de son droit à l'indemnisation ainsi

que du montant. Le Client peut consulter les informations relatives aux indemnisations sur le site web d'Orange ([www.orange.be/easyswitch](http://www.orange.be/easyswitch)).

Les éventuelles indemnités seront décomptées de la prochaine facture émise au nom du Client.

# Conditions propres au Service Mobile

## 1. Carte SIM

Sauf stipulation contraire, chaque Carte SIM est liée à un code PIN (numéro d'identification personnelle) et à un code PUK (clé personnelle de déblocage) qui sécurisent l'accès à la Carte SIM. Le Client doit utiliser ces codes suivant les instructions d'utilisation dans le manuel de l'Appareil mobile. Le Client est tenu de garder ces codes strictement secrets.

Orange Belgium SA reste propriétaire de la Carte SIM qu'il fournit au Client. Le Client s'engage à ne pas la transmettre, la céder, la louer, la détruire, ni à en permettre un quelconque usage par des tiers ou à l'endommager de quelque manière que ce soit.

Il s'engage à rendre immédiatement la Carte SIM à Orange Belgium SA à la première demande.

Le Client prend toutes les dispositions nécessaires pour éviter que sa Carte SIM ne soit utilisée de façon incorrecte ou illégale.

Toute tentative de copie des données d'identification de la Carte SIM et toute utilisation frauduleuse ou illégale de la Carte SIM sont interdites. Le Client s'engage à ne pas soumettre la Carte SIM à une quelconque décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la Carte SIM d'une autre façon que celle prévue dans le Contrat.

Le Client est responsable de tous les dommages causés à Orange Belgium SA ou à des tiers suite à l'utilisation de la Carte SIM, par quiconque et dans quelque Appareil que ce soit, même en cas de vol ou de perte.

En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'à ce que le Client

préviene Orange Belgium SA par téléphone par le biais du Service Clientèle et lui demande de suspendre temporairement la Carte SIM. Le Client reçoit ensuite une nouvelle Carte SIM et le Service est à nouveau activé. La perte ou le vol d'une Carte SIM ne signifie pas la résiliation du Contrat.

Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la Carte SIM dans son Appareil. Si la Carte SIM est bloquée ou est endommagée par une mauvaise manœuvre du Client, une nouvelle Carte SIM sera remise au Client sur demande écrite.

## 2. Roaming

Dans les conditions déterminées dans les Conditions des Services et selon les accords passés entre les opérateurs étrangers et Orange Belgium SA, Orange Belgium SA offre au Client la possibilité d'échanger des appels, des SMS et de la communication data dans certains pays, ainsi que la possibilité d'appeler et d'envoyer des SMS à l'international depuis la Belgique.

Pour le roaming à partir d'un Etat membre de l'Union européenne, le Client bénéficie, conformément à la réglementation européenne,

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, tel que repris à l’article 6.7. Les appels effectués en roaming vers des numéros spéciaux (0800, 090x,...) et numéros courts seront facturés en tenant compte des coûts définis par les prestataires et opérateurs concernés. L’appel peut être facturé par Orange Belgium SA même si le numéro spécial est gratuit dans ce pays. Par ailleurs, les appels téléphoniques et les connexions data effectués en zones maritimes (par exemple depuis un bateau lors d’une croisière) utilisent les réseaux satellites correspondant à une autre zone géographique et sont hors l’Union européenne. 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.

Les possibilités de roaming sont également déterminées par la/les zone(s) géographique(s) dans laquelle/lesquelles le Client désire passer et recevoir des appels et utiliser le data mobile et par les accords commerciaux conclus par Orange Belgium SA. La liste des pays dans lesquels le roaming est possible ainsi que les tarifs de roaming peuvent être adaptés au fur et à mesure de l’évolution de ces accords. La liste des pays et les tarifs sont disponibles chez Orange Belgium SA et sur le site internet d’Orange ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

Si le roaming est activé dans le cadre du Service de communication « voix » mobile, le roaming est automatiquement activé sur cette Carte SIM pour les Services de Mobile Data.

En vertu de la réglementation européenne concernant le Roaming, Orange Belgium SA met en place un système de transparence et de protection tarifaire pour les sessions data roaming, en vertu duquel le Client sera averti lorsqu’il aura consommé 80 % d’un seuil financier, fixé à 50 euros (hors TVA) ou d’un autre montant choisi par le Client, et les sessions data roaming seront interrompues lorsque ce même seuil sera atteint. A sa demande expresse, le Client peut dès lors décider de ne pas bénéficier du système de transparence et de protection tarifaire.

Le Client trouvera toute information concernant le système de transparence et de protection tarifaire dans les Conditions Particulières disponibles sur le site internet d’Orange. Cette disposition est applicable par défaut (sauf demande expresse du Client de ne pas bénéficier du Système).

Orange Belgium SA avertit en outre le Client que certains Appareils peuvent établir une connexion en roaming et télécharger des données de manière automatique et incontrôlée et que le Client peut désactiver de telles connexions automatiques à des services de données en itinérance. Le Client trouvera plus d’informations à ce sujet dans le mode d’emploi de l’Appareil concerné.

Conformément à la réglementation européenne applicable, le Client a la possibilité d’opter pour des services de roaming distincts fournis par d’autres fournisseurs de services de roaming, selon les modalités décrites sur le site internet d’Orange.

### 3. Transmission de données

Par le Service Mobile, le Client peut transmettre des données (SMS, MMS, Orange World,...), dans certaines conditions. Il existe plusieurs façons de procéder. Certaines de ces possibilités

sont automatiquement mises à la disposition du Client, d’autres dépendent d’une Option choisie par le Client dans ce dernier cas, la date d’Activation peut être différente de la date d’Activation du Service Mobile.

### 4. Machine To Machine

Dans le cadre du Service Machine to Machine, une Carte SIM pour Machine peut être utilisée uniquement pour communiquer avec d’autres Cartes SIM pour Machine du même Client ou avec des Cartes SIM du même Client.

La communication peut être établie par la technologie GSM (voix ou transmission de données) ou par la technologie de Mobile Data.

Si une Carte SIM pour Machine est utilisée pour d’autres communications que celles décrites ci-dessus, Orange Belgium SA facturera ces communications, sauf Machine to Machine, avec ou sans effet rétroactif, aux tarifs en vigueur. En pareil cas, Orange Belgium SA a le droit de mettre cette Carte SIM pour Machine hors Service.

### 5. Portabilité du numéro mobile

La portabilité du numéro mobile permet aux Clients de conserver leur numéro de téléphone mobile lorsqu’ils changent d’opérateur mobile. Le Client conserve le droit de transférer le numéro de téléphone mobile chez un autre opérateur pendant un mois à compter de la date de résiliation de la Convention de Service Mobile. Seuls les numéros de téléphone mobiles peuvent être transférés, ce qui n’est pas le cas des Services ni des Options.

Le Client qui souhaite transférer son numéro chez un autre opérateur doit demander au nouvel opérateur de prendre les mesures nécessaires au transfert du numéro. Cet opérateur résiliera le contrat avec l’ancien opérateur, moyennant l’obtention d’une procuration de la part du Client. Le transfert de son numéro à Orange Belgium SA ne dispense pas le Client de l’obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l’opérateur précédent. En cas de non-respect, le Client risque de devoir verser une indemnité à cet opérateur. Le Client est seul responsable à cet égard.

Orange Belgium SA respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros.

Orange Belgium SA tiendra aussi compte, dans la mesure du possible, de la date de portage souhaitée par le Client. Orange Belgium SA prendra les mesures nécessaires pour réaliser rapidement et correctement le transfert demandé par le Client après validation de la demande de transfert de numéro par l’ancien opérateur. Des obstacles techniques sont susceptibles d’empêcher le transfert du numéro à la date souhaitée, par exemple en raison de l’échange obligatoire de données via le processus automatisé de la base de référence centrale.

Si le numéro n’est pas transféré dans les temps, le Client peut éventuellement avoir droit à une compensation. Il doit, pour se faire, s’adresser au nouvel opérateur. Si le processus de transfert échoue, l’ancien opérateur réactive le numéro du Client et les services associés dans les mêmes conditions et jusqu’à ce que le transfert et l’activation des services par le nouvel opérateur soient réalisés. Les opérateurs s’efforcent de ne pas interrompre le service.

Orange Belgium SA ne peut cependant pas être tenu pour responsable si le transfert n’est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant du Client lui-même.

Orange Belgium SA ne peut pas, en particulier, être tenu pour responsable en cas de demande de transfert fausse, incorrecte ou illisible.

### 6. Communications

**6.1.** Sauf stipulation contraire, en cas de formule d’abonnement avec temps d’appel inclus, Orange Belgium SA peut reporter au mois suivant les minutes non utilisées à concurrence de la totalité du temps d’appel inclus par mois (maximum). Lors du passage à une nouvelle formule d’abonnement, la durée maximum pouvant être reportée dépend du temps d’appel inclus de la nouvelle formule d’abonnement choisie par le Client.

**6.2.** Le Client reconnaît qu’Orange Belgium SA lui alloue le tarif convenu sous la condition spécifique suivante : au moins 10 % des appels mensuels, sur la totalité de ses Cartes SIM, doivent être des appels entrants. Si le Client ne respecte pas cette condition, Orange Belgium SA se réserve le droit d’imposer immédiatement la suspension du Service Mobile, sans mise en demeure ni indemnité, conformément à la Convention et aux tarifs standard.

### 7. Restrictions en matière d’accès et/ou d’utilisation du Service Mobile

Orange Belgium SA ne peut garantir l’accès au Service Mobile ni sa prise en charge si la carte SIM fait l’objet d’une décompilation, analyse ou rétrotechnique ou si elle est utilisée à d’autres fins impropres ou illégitimes.

La vitesse de chargement et de téléchargement n’est soumise à aucune restriction si le Client a utilisé un forfait dans le cadre du Service de Mobile Data. Ce point peut évoluer en fonction du plan tarifaire. Ces informations sont fournies sur le site internet d’Orange.

### 8. Informations relatives au processus d’activation du Service Mobile

L’activation implique la possibilité d’utiliser le Service Mobile, Options éventuelles non comprises.

Le processus d’activation du Service Mobile sans transfert de numéro mobile prévoit le délai d’activation suivant : 2 jours à compter du jour où Orange Belgium SA dispose d’un dossier complet et correct. Ce délai est un délai moyen fourni à titre indicatif. Il peut donc varier d’un cas à l’autre.

Activation avec transfert de numéro mobile : cf. article 5. Portabilité du numéro mobile. En fonction de l’ampleur et de la complexité du dossier, l’activation peut être convenue avec le Client dans le cadre d’un projet.

Pour pouvoir procéder à l’activation, Orange Belgium SA doit toujours disposer d’un dossier complet et correct. Le Client est tenu de fournir à Orange Belgium SA toutes les informations exactes requises à temps. Les retards dus à des opérateurs tiers ou au Client allongent le délai d’activation.

Si l’activation concerne un Client ayant plusieurs entités de facturation, le délai du processus d’activation sera prolongé afin de pouvoir procéder à la préparation administrative du dossier.

## Conditions propres au Service de Téléphonie Fixe

### 1. Définitions

- **Materiel Orange pour le Service de Téléphonie Fixe** : matériel mis à disposition par Orange Belgium SA pour faire fonctionner le Service de Téléphonie Fixe.
- **Lignes d’accès** : la totalité des lignes de télécommunication et de transmission de données, y compris les lignes louées et/ou de téléphone public et l’équipement correspondant qui permettent au Client d’accéder à un PoP (Point of Presence) d’Orange Belgium SA et/ou au réseau mobile d’Orange.
- **PBX** : Private Branch Exchange, centrale téléphonique privée installée chez le Client ou dans le cloud, et raccordée au réseau public de téléphonie ou au réseau d’une PTO.
- **PTO** : société qui, à titre d’opérateur local d’un réseau de télécommunications ou de fournisseur local d’un Service de télécommunications, met à disposition des lignes d’accès.
- La **LOACPS** ou « **Letter of Authorisation CPS** » indique le document par lequel le Client donne le mandat à Orange Belgium SA pour entreprendre les actions nécessaires chez l’opérateur local pour que les communications à partir d’une ligne de téléphone fixe du Client se déroulent automatiquement via Orange Belgium SA.
- La **LoANP** ou **Letter of Authorisation Number Portability** indique le document grâce auquel le Client mandate Orange Belgium SA pour porter ses numéros de téléphone fixes vers Orange Belgium SA, avec pour conséquence que le contrat du Client avec l’opérateur donneur concernant ces numéros fixes est résilié.
- **L’Appareil fixe** et **L’Appareil fixe approuvé** : un Appareil fixe est un Appareil téléphonique raccordé ou non à une centrale de téléphone privée (PBX). Un Appareil fixe approuvé est un Appareil fixe agréé par la régulation belge en vigueur au moment de l’utilisation.
- **Service de Téléphonie Fixe** : le Service public de télécommunication offert par Orange Belgium SA au Client dans le cadre d’un Contrat et qui permet d’établir des communications au départ d’une ou de plusieurs lignes téléphoniques, ou d’une application software..
- **VPN** : réseau virtuel privé, une entité structurée et cohérente de composants téléphoniques configurés de façon à former un réseau de téléphonie privé.
- **Canaux de communication** : nombre de canaux disponibles pour passer des appels simultanés.
- Orange Fix Network Access Device comprend :
  - le modem, pour accéder à la ligne xDSL,
  - le routeur, pour router le trafic internet,
  - dans certains cas, l’Integrated Access Device (IAD), pour connecter un PBX ISDN. Il permet d’implémenter le Service internet haut débit et/ou de téléphonie fixe chez le Client via haut débit. La connexion internet haut débit et/ou de téléphonie fixe via haut débit et l’Orange Fix Network Access Device constituent une entité technique indissociable. L’Orange Fix Network Access Device est installé chez le Client par un installateur désigné par Orange. L’Orange Fix Network Access Device reste en tout temps la propriété d’Orange Belgium SA. Les droits et obligations relatifs à l’Orange Fix Network Access Device sont repris aux articles 2, 3 et 4 des Conditions propres au Service internet haut débit.

### 2. Description des différents Services

**2.1.** Avec le Service de Téléphonie Fixe à accès indirect, les communications et les appels nationaux et internationaux à des GSM et à certains numéros spéciaux sont possibles à partir d’une ou plusieurs lignes de téléphone fixes différentes connectées au

réseau de téléphonie public. L'accès au Service de Téléphonie Fixe à accès indirect ne peut s'obtenir qu'avec un téléphone fixe en ajoutant le préfixe « 1595' (soit manuellement, soit automatiquement) avant le numéro complet du destinataire.

**2.2.** Le Service de Téléphonie Fixe avec accès en ligne directe : une liaison d'un ou plusieurs canaux de communication est mise en place entre le matériel final du Client et un point de raccordement sur le réseau Orange, avec pour but l'obtention de meilleurs tarifs pour les Appels fixes du Client vers tous les réseaux mobiles et vers toutes les destinations nationales et internationales.

Il existe différentes solutions techniques pour connecter le Client. Celles-ci sont choisies en fonction de la localisation et de l'infrastructure (par exemple le type de PBX) du Client, de la topologie de son réseau téléphonique et du trafic téléphonique attendu.

Pour certains services, Orange Belgium SA fournit aussi des solutions PBX et des téléphones fixes dans le cadre du service de téléphonie fixe. Une autre solution peut être choisie pour chaque site du Client.

Le matériel qu'Orange Belgium SA met à disposition du Client dans le cadre de ce Service, est du matériel Orange, excepté quand il est vendu au Client.

**2.3.** Le Service 0800 est un Service de communication téléphonique avec lequel il est possible pour les Utilisateurs de téléphoner gratuitement au Client selon des critères fixés au préalable. Ce Service inclut l'octroi au Client d'un numéro d'appel (un « numéro 0800' ) et d'un certain nombre de Services optionnels. Les appels des Utilisateurs vers le numéro 0800 du Client sont payés par le Client.

**2.4.** Le Service VPN dans le cadre du Service Téléphonie Fixe : le Service à valeur ajoutée VPN existe pour proposer au Client un réseau privé virtuel avec lequel plusieurs fonctions peuvent être établies : un plan de numérotation privé, le filtrage des appels, les numéros abrégés, le Closed User Group,... Les fonctions choisies sont définies dans les Conditions Particulières.

**2.5.** Si, dans le cadre de la Convention, Orange Belgium SA met des raccordements à disposition du Client, il convient de respecter les Conditions et les prix appliqués par les PTO respectifs.

Le Client sait et accepte que ces Conditions et ces prix puissent être modifiés.

**2.6.** Le Service de Téléphonie Fixe peut être interrompu en raison de travaux d'entretien, de réparation, de modernisation ou d'extension le cas échéant, Orange Belgium SA fera le maximum pour exécuter ces travaux en dehors des horaires de travail et pour en informer le Client à l'avance.

**2.7.** Le Service VOIP Trunking consiste en une connexion entre l'IPBX certifié du Client et le réseau Orange via une interface Ethernet.

**2.8.** Les numéros Marketing ne sont pas des numéros géographiques pour la fourniture de services payants de type 070 et 090X de la série ou des séries prévues dans le plan de numérotation national pour la fourniture de services payants via les réseaux de communications électroniques.

### 3. Obligations du Client

**3.1.** Outre les dispositions prévues à l'article 3 des Conditions Générales, Orange Belgium SA s'octroie le droit de refuser la demande de mise en Service d'un ou de plusieurs raccordements

ou services à l'intérieur du Service de Téléphonie Fixe ou de certaines fonctions du Service de Téléphonie Fixe, plus précisément dans les cas suivants :

- le Client ne dispose pas du matériel requis pour assurer le bon fonctionnement du Service de Téléphonie Fixe,
- d'après les premières estimations d'Orange Belgium SA, le Client n'aura pas la capacité de générer un volume suffisamment élevé avec le Service de Téléphonie Fixe,
- les installations du Client sont techniquement incompatibles : mauvais câblage, configuration impossible du PBX, une distance géographique non conforme aux normes de qualité du Service...
- Si nécessaire, le Client lui-même doit, à ses propres frais et sous sa responsabilité, adapter et intégrer son matériel – et, en particulier, le câblage interne à partir du matériel Orange pour le Service de Téléphonie Fixe et/ou son PBX – pour permettre la mise en Service du Service de Téléphonie Fixe.

#### 3.2. LOACPS

En cas de Service de Téléphonie Fixe à accès indirect, avec lequel le Carrier Select code d'Orange Belgium SA est ajouté automatiquement, le Client s'engage à renvoyer la LOACPS signée à Orange Belgium SA à la conclusion du Contrat.

Pour un Service Combiné, en cas d'absence de LOACPS signée et renvoyée à temps, le Service de Téléphonie Fixe ne sera pas activé, tandis que l'autre Service qui fait partie du Service Combiné sera bien activé et facturé aux tarifs déterminés dans le Contrat de ce Service.

#### 3.3. Obligations relatives à l'utilisation du Service de Téléphonie Fixe

**3.3.1.** La responsabilité de l'utilisation du Service de Téléphonie Fixe incombe entièrement au Client, d'après les Lois et la réglementation en vigueur. Orange Belgium SA ne peut être tenu pour responsable d'une utilisation frauduleuse du Service de Téléphonie Fixe. Orange Belgium SA n'est pas responsable de la sécurisation du PBX ou d'autres appareils et installations pour le Service de Téléphonie Fixe du Client.

**3.3.2.** Le Client s'engage à utiliser le Service de Téléphonie Fixe dans les Conditions déterminées dans le Contrat et à signaler dans les 24 heures toute perturbation ou interruption du Service au Centre de dépannage du Service Fixe.

**3.3.3.** Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service de Téléphonie Fixe dans un but illégal ou immoral et remboursera à Orange Belgium SA tous les frais et amendes qui lui seront imposés à la suite d'une infraction à cette clause.

**3.3.4.** Si le Client a un plan tarifaire assorti d'un engagement minimum, il s'engage à utiliser un montant minimum de communications par le Service de Téléphonie Fixe. L'engagement minimum est toujours facturé, même si le Client a effectué moins de communications.

**3.3.5.** Modification des canaux de communication  
Si le Client souhaite modifier le nombre de canaux de communication, les frais d'abonnement et/ou les tarifs seront modifiés conformément aux Conditions Particulières. Une modification du nombre de canaux de communication peut nécessiter une adaptation de l'installation physique et, dès lors, l'intervention d'un installateur.

**3.3.6.** Déménagement  
Si le Client déménage, il doit tenir compte du fait que ses numéros ne pourront être conservés que s'il reste dans la même zone géographique. En cas de déménagement, le Client doit en informer Orange Belgium SA au moins 6 semaines de travail à l'avance. Pour les services qui utilisent des canaux

de communication VoIP pour établir la communication, les dispositions mentionnées à l'article 3.1.6. des Conditions propres au Service internet haut débit s'appliquent en cas de déménagement.

**3.3.7.** Sauf dispositions contraires, le Client s'engage à ne pas transférer ni vendre le Service de Téléphonie Fixe, en tout ou en partie, à des tiers et à ne pas en permettre l'utilisation par des tiers de quelque manière que ce soit.

### 4. La portabilité du numéro fixe

La portabilité des numéros fixes permet au Client de conserver ses numéros fixes lorsqu'il change d'opérateur fixe. Le Client conserve le droit de transférer le numéro de téléphone fixe chez un autre opérateur pendant un mois à compter de la date de résiliation de la Convention de Service de Téléphonie Fixe.

Le transfert de ses numéros chez Orange Belgium SA ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations contractuelles vis-à-vis de l'opérateur précédent. En cas de non-respect, le Client risque de devoir verser une indemnité à cet opérateur. Le Client est seul responsable à cet égard.

Le Client qui souhaite transférer son numéro chez un autre opérateur doit s'adresser au nouvel opérateur afin qu'il puisse prendre les mesures nécessaires au transfert du numéro. Cet opérateur résiliera le contrat avec l'ancien opérateur, moyennant l'obtention d'une procuration (LoANP signée) de la part du Client. Orange Belgium SA implémentera alors le numéro sur son réseau ou sur le réseau d'un partenaire avec lequel Orange Belgium SA fournit le Service.

Orange Belgium SA respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser rapidement et correctement le transfert demandé par le Client après l'installation et l'activation de la ligne téléphonique (virtuelle) ou de la connexion ISDN de base du Client.

Des obstacles techniques sont susceptibles d'empêcher le transfert du numéro à la date souhaitée, par exemple en raison de l'échange obligatoire de données via le processus automatisé de la base de référence centrale.

Si le numéro n'est pas transféré dans les temps, le Client peut éventuellement avoir droit à une compensation. Il doit, pour se faire, s'adresser au nouvel opérateur. Si le processus de transfert échoue, l'ancien opérateur réactive le numéro du Client et les services associés dans les mêmes conditions jusqu'à ce que le transfert et l'activation des services soient réalisés par le nouvel opérateur. Les opérateurs s'efforcent de ne pas interrompre le service.

Orange Belgium SA ne peut cependant pas être tenu pour responsable si le transfert n'est pas exécuté pour une raison dépendant du Client lui-même. Orange Belgium SA ne peut pas, en particulier, être tenu pour responsable en cas de demande de transfert fautive, incorrecte ou illisible.

### 5. Restrictions en matière d'accès et/ou d'utilisation du Service de Téléphonie Fixe

Orange Belgium SA n'impose aucune restriction en matière d'utilisation du Service de Téléphonie Fixe : toutes les destinations standard sont joignables, à moins que des restrictions ne soient imposées par le législateur (par exemple l'utilisation de numéros Marketing).

Le Client a la possibilité de bloquer lui-même certains numéros dans le PBX.

Dans le cadre de VOIP Trunking, seules la quantité de bande passante et la qualité du Service de Téléphonie Fixe sont mesurées à l'aide de plusieurs paramètres afin de contrôler la qualité du service.

### 6. Informations relatives au processus d'activation du Service de Téléphonie Fixe

Par accès au Service de Téléphonie Fixe choisi (avec PRA, Accès Indirect via CPS, DLS), la première date de raccordement sera fixée par lieu, en concertation avec le client dans le cadre d'un projet. Tout dépend du lieu et de la nécessité de faire réaliser des travaux sur place par des opérateurs tiers, auquel cas les délais d'activation sont allongés. Le Client est tenu de fournir à Orange Belgium SA toutes les informations exactes requises à temps. Les délais de livraison standard sont fournis à titre indicatif et sans engagement.

### 7. Le service de numéros Marketing

#### 7.1. Réglementation applicable pour les numéros Marketing 070/090x

**1.1.1.** Le Client accepte que le « Code de conduite pour les numéros payants 070/090x » est d'application, confirme avoir pris connaissance de ce Code de conduite et qu'il s'y conformera. Le Code de conduite régit notamment l'obligation d'identification de ces numéros payants 070/090x et la gestion des plaintes relatives aux services prestés. Le Code de conduite est publié sur le site internet d'Orange Belgium SA.

**7.1.1.** Conformément à l'article 116/1 de la loi du 13 juin 2005 et au Code de conduite, le Client doit remplir une fiche d'identification pour chaque numéro Marketing 070/090x qu'Orange Belgium SA a attribué au Client. L'obligation d'enregistrement est une condition pour la mise en service des numéros. Lors de toute modification, le Client communique les données mises à jour à Orange Belgium SA Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit et il décharge Orange Belgium SA de toute responsabilité à cet égard.

La fiche d'identification est rendue publique par le biais du site internet pour la consultation de localisation de numéro (www.crdc.be). Orange entreprendra les démarches nécessaires en vue de cette publication.

#### 7.2. Facturation du service de numéros Marketing

**7.2.1.** Orange Belgium SA fournit chaque mois 2 documents au Client : d'une part, le Statement et, d'autre part, une facture portant sur les services fournis par Orange Belgium SA dans le cadre du service de numéros Marketing.

**7.2.2.** Le Statement reprend la liste des communications vers les numéros Marketing du Client. La liste des communications reprise dans le Statement est ferme et fait foi en cas de contestations. Dans ce document, Orange Belgium SA fera référence, sur une ligne distincte, à un « Montant récolté sur l'ordre et pour le compte d'une tierce partie » – Circulaire AFER n° 50/2009 (E.T. 109.696) datée du 12/11/2009 et/ou Circulaire n° IR/IV-4/91 .638 (AREC - 2/2009 AFER 51-2009) datée du 10/11/2009' ainsi que le montant collecté (TVAC) pour cette période. Sur la base des Circulaires susmentionnées et de l'Article 2 du Code TVA belge, aucune TVA ne sera due en sus du montant collecté.

**7.2.3.** La facture stipule le montant que le Client doit verser à Orange Belgium SA pour la fourniture du service de numéros Marketing. Orange Belgium SA envoie le Statement et la facture au Client. Le Client est tenu de payer la facture conformément à l'article 9 des conditions générales.

**7.2.4.** Le Client est responsable du paiement de la TVA à l'administration de la TVA.

### 7.3. Gestion des plaintes relatives aux services fournis

**7.3.1.** Le Client est responsable de la gestion des plaintes relatives aux services fournis et déclare respecter les procédures décrites dans le Code de conduite mentionné à l'article 7.1.2.

**7.3.2.** Les utilisateurs des numéros payants ont le droit de contacter Orange Belgium SA pour demander des informations sur ces numéros et Orange Belgium SA leur transmettra l'identité du Client, telle que mentionnée dans la fiche d'identification du numéro concerné. A la demande de l'utilisateur, Orange peut transmettre les plaintes au Client et solliciter les informations requises. Conformément au Code de conduite, il incombe au Client de communiquer les informations nécessaires dans un délai de 48 heures.

**7.3.3.** Les utilisateurs des numéros payants ont le droit de contacter directement le Client. Conformément au Code de conduite, le Client est tenu de fournir les informations nécessaires à l'utilisateur dans un délai de cinq jours ouvrables.

**7.3.4.** Si le Client ne fournit pas les informations dans le délai fixé dans le Code de conduite, en cas de contestation du service par l'utilisateur, le Client sera tenu de rembourser les montants facturés à l'utilisateur. Si le Client refuse de rembourser les montants facturés à l'utilisateur, Orange Belgium SA sera tenu d'indemniser l'utilisateur. Dans ce cas, Orange Belgium SA comptabilisera les montants concernés au Client par le biais de la facturation du service de numéros Marketing.

**7.4.** Le Client est tenu de communiquer aux utilisateurs le tarif de chaque appel, conformément à l'Arrêté Royal du 27 avril 2007. Le Client créera une facture individuelle pour les utilisateurs à la demande de ceux-ci.

## Conditions propres au Service internet haut débit

### 1. Définitions et description du Service internet haut débit

Le Service internet haut débit indique le Service par lequel Orange Belgium SA implémente le raccordement du Client au réseau Orange en ce qui concerne la connexion internet haut débit. Les spécifications détaillées de ce Service sont nommées dans la description de produit reprises au titre de Conditions Particulières dans ce Contrat avec le Client concernant ce Service.

Le type d'accès haut débit qui est fourni à un Client déterminé dépend concrètement de la situation de ce Client, notamment (mais non exclusivement) le nombre de canaux de communication dont le Client souhaite disposer, le type d'accès (VDSL, câble, fibre optique, etc.), la distance entre le site du Client et le réseau de l'opérateur historique. Les vitesses réelles de chargement et de téléchargement dépendent de la distance entre le Client et le ROP ainsi que de la qualité de la paire cuivrée.

Orange Fix Network Access Device : cf. définition dans les « Conditions propres au Service de Téléphonie Fixe ».

Le ROP, soit Remote Optical Platform, est une cabine située en rue et reliée au réseau de l'opérateur historique par fibre optique.

## 2. Prestations, obligations et responsabilité d'Orange Belgium SA

**2.1.** Orange Belgium SA garantit uniquement la compatibilité de son Service internet haut débit avec le Orange Fix Network Access Device mis à disposition par Orange Belgium SA.

**2.2.** Le Client reconnaît être informé qu'aucune connexion internet et de téléphonie fixe n'est plus possible par le biais du Haut débit dans les cas suivants :

- Survenance d'une panne d'électricité, sauf si le Client dispose d'une centrale d'alarme, dans quel cas Orange Belgium SA prévoit une batterie d'appoint pour la fourniture du Service.
- Le Client met l'Orange Fix Network Access Device hors service. Dans les cas susmentionnés, le Client se trouve dans l'impossibilité de contacter les services d'urgence par le biais du Service internet haut débit et téléphonie fixe par haut débit. Orange Belgium SA invite donc le Client à mettre le moins possible le Orange Fix Network Access Device hors service.

Le Client ne doit jamais s'appuyer uniquement sur le Service de Téléphonie Fixe et internet haut débit pour les applications critiques et doit prévoir les plans de contingence nécessaires.

Orange Belgium SA ne peut pas être tenu pour responsable dans les cas susmentionnés.

Orange Belgium SA n'est en aucun cas responsable en cas de panne d'applications critiques, notamment (mais pas uniquement) les lignes d'alarme, les téléphones des ascenseurs ou les systèmes de surveillance du niveau des cours d'eau

**2.3.** Afin de garantir l'intégrité et les performances du Service internet haut débit et du Réseau Orange, Orange Belgium SA se réserve le droit à tout moment de surveiller les volumes utilisés et de réaliser toutes les opérations nécessaires à la préservation de cette intégrité et de ces performances.

**2.4.** Le Service internet haut débit fourni par Orange Belgium SA se limite à la fourniture des connexions nécessaires pour pouvoir disposer de l'internet haut débit et de la téléphonie fixe. L'appareillage final nécessaire pour pouvoir disposer du Service lui-même n'est donc pas concerné et est entièrement sous la responsabilité du Client.

**2.5.** Responsabilité d'Orange Belgium SA pour le Service internet haut débit

Sans préjudice des dispositions de l'article 5 des Conditions Générales, Orange Belgium SA ne peut être tenu responsable de dégâts dans les cas suivants ou à la suite de :

- la mauvaise utilisation d'appareils qui permettent l'accès au Service internet haut débit, à l'exception d'un mauvais fonctionnement, non causé par le Client, de l'Orange Fix Network Access Device,
- les actions entreprises par l'opérateur historique ou un autre partenaire avec qui Orange Belgium SA fournit le Service,
- les problèmes de ralentissement de la vitesse ou d'un fonctionnement limité du Service internet haut débit pouvant découler :
- des modifications au Service internet haut débit en cas de travaux de l'opérateur historique ou un autre partenaire avec qui Orange Belgium SA fournit le service sur son réseau, ses lignes ou sa centrale,
- du fait que le lieu d'installation du Service internet haut débit se situe trop loin d'une centrale téléphonique de l'opérateur historique, dont la distance varie au cas par cas et dépend de paramètres ne pouvant être imputés à Orange Belgium SA,
- de l'activation d'un numéro voisin, ce qui peut donner lieu à l'impossibilité de surfer, à des perturbations ou des ralentissements,

- de la présence simultanée d'un grand nombre de surfeurs ou de téléchargeurs sur la même boucle,
- du mauvais état ou de la mauvaise qualité du câblage sur le lieu de l'installation,
- d'une combinaison des facteurs susmentionnés,
- une défaillance dans le fonctionnement d'un serveur. Le Client reconnaît que le logiciel utilisé pour contrôler le serveur fait partie d'un domaine très complexe et qu'il est impossible de garantir l'absence de pannes et de dysfonctionnements dans ce logiciel. Orange Belgium SA mettra tout en œuvre pour limiter ce genre de défaillances.

### 2.6. Responsabilité d'Orange Belgium SA concernant l'hébergement web

Orange décline toute responsabilité pour les dommages causés par ou liés à :

- blocage de l'accès à l'hébergement web en raison de :
- la présence d'un élément interdit sur le site du Client
- violation de l'Accord, d'un Contrat ou des lois applicables,
- refus d'activation de l'hébergement web pour les raisons mentionnées à l'article 6.2 des présentes Conditions particulières pour les services internet à large bande,
- contenus sur le site du Client non conformes aux obligations imposées par Orange Belgium SA,
- perte de données sauvegardées par le Client dans le Répertoire et dont le Client n'a pas effectué de backup,
- défaut de mise à jour du système de contrôle par le Client,
- saturation du serveur provoquant un blocage de l'accès au site internet du Client à la suite de sa négligence en termes de respect de l'espace disque dédié au Client ou des règles prévues pour la bande passante,
- problèmes pour accéder au site du Client si ces problèmes sont dus à la construction de son Site, au nombre de visiteurs souhaitant accéder au site du Client simultanément, ou à tous les fournisseurs de services responsables du transport des données sur internet,
- contenus interdits sur le site du Client,
- envoi de spam ou de messages directs par le Client ou le représentant du site du Client,
- contamination du site du Client par un virus, car il est de la responsabilité du Client de protéger son site,
- intrusion ou malveillance par des tiers sur le site du Client ou sur le serveur d'Orange Belgium SA ou sur le site d'une tierce partie,
- propagation d'un virus par le Client ou par le représentant du site du Client (volontairement ou non),
- réalisation d'une activité interdite via le site du Client comme mentionné à l'article 6,7 « activités dangereuses » de ces Conditions particulières pour les services internet à large bande.

## 3. Obligations du Client

**3.1.** Exigences préalables à l'installation de l'Orange Fix Network Access Device et à l'activation du Service internet haut débit.

**3.1.1.** Le Client s'engage à fournir un numéro de téléphone auquel Orange Belgium SA peut le joindre pour une intervention technique ainsi qu'une adresse mail à laquelle Orange Belgium SA peut informer le Client quant au processus d'installation.

Le Client s'engage à donner accès, au moment prévu de l'installation et/ou à tout moment pendant la durée du Contrat au Service internet haut débit, au lieu de l'installation, que ce soit à Orange Belgium SA ou à son sous-traitant, afin d'effectuer les travaux nécessaires et les aménagements pour permettre à Orange Belgium SA de satisfaire à ses obligations contractuelles.

Orange Belgium SA se réserve le droit d'imputer des frais au Client si Orange Belgium SA ou son sous-traitant ne peut accéder au site d'installation aux moments convenus.

Si le Client souhaite changer la date convenue, il doit le faire au plus tard 2 jours ouvrables avant le moment convenu. Orange Belgium SA se réserve le droit d'imputer des frais si la date convenue est modifiée sans que la règle ci-avant soit respectée. Le Client s'abstient de procéder lui-même à de tels travaux pour l'installation de l'Orange Fix Network Access Device, sauf accord explicite d'Orange Belgium SA

**3.1.2.** Le Client prépare au préalable le lieu de l'installation et prévoit assez d'espace pour l'installation de l'Orange Fix Network Access Device. Cela implique que :

- les cartes Ethernet disponibles doivent être installées et opérationnelles,
- le HUB/switch/routeur doit être installé, accessible et opérationnel, si le Client en dispose,
- le PBX doit être installé, accessible et opérationnel, si le Client en dispose : le PBX doit également être compatible avec le standard Euro-ISDN,
- les câbles (câble UTP) pour connecter les PC existants au HUB ou au routeur doivent être disponibles,
- des prises de courant doivent être disponibles en nombre suffisant à proximité du Point de raccordement,
- le Client doit avoir à disposition les « administrator user names » et les mots de passe d'un PC ou ordinateur portable,
- le Client doit avoir à sa disposition les données de contacts du fournisseur PBX s'il en dispose.

**3.1.3.** Le Client doit permettre à Orange Belgium SA ou à son sous-traitant, le cas échéant, de prendre gratuitement du courant chez le Client.

**3.1.4.** Si le Client n'est pas propriétaire du bâtiment, il doit demander l'autorisation nécessaire au propriétaire avant le début des travaux. Orange Belgium SA n'est pas responsable des travaux réalisés dans le bâtiment avec l'autorisation du Client.

**3.1.5.** Orange se réserve le droit de ne pas activer le Service internet haut débit et de résilier le Contrat pour le Service internet haut débit avec effet immédiat sans frais ni dommage-intérêt, si le Client ne satisfait pas à l'une ou à plusieurs des exigences susmentionnées.

Dans cette hypothèse, Orange se réserve le droit d'exiger une indemnité pour rupture anticipée du Client, conformément aux dispositions de l'article 12 des Conditions Générales.

**3.1.6.** Le Client doit informer Orange 6 semaines de travail à l'avance d'un déménagement prévu du Orange Fix Network Access Device et de ses accessoires. Le Client se charge lui-même du nécessaire pour le déménagement. Toutefois, l'installation du Orange Fix Network Access Device chez le Client après le déménagement sera effectuée par un installateur désigné par Orange. Pour permettre l'installation du Orange Fix Network Access Device après le déménagement, le Client doit strictement respecter les dispositions de l'article 3.1. « Exigences préalables à l'installation du Orange Fix Network Access Device et à l'activation du Service internet haut débit » et les dispositions de l'article 4.8 « Installation du Orange Fix Network Access Device ». L'installation du Orange Fix Network Access Device à la nouvelle adresse ne sera également effectuée que si toutes les conditions nécessaires pour Orange sont réunies et qu'aucune impossibilité technique (dans le sens de l'article 3.5. des Conditions générales) n'empêche de fournir le Service.

Le déménagement du Service Fixe n'a aucun impact sur la durée du contrat, à condition que le Contrat ait encore une durée restante d'au moins 12 mois au moment de la demande de déménagement. Dans le cas contraire, le Contrat est prolongé

d'une période de 12 mois à l'issue de la durée restante du Contrat en cours.

Orange Belgium SA se réserve le droit de facturer des frais pour le transfert du Fix Access Network Device et de ses accessoires. Ces frais sont mentionnés sur le site web d'Orange Belgium SA (orange.be).

Si le Client souhaite résilier le Contrat avant la fourniture du service, les règles mentionnées au paragraphe 12 « Résiliation » s'appliquent.

### 3.2. Utilisation consciencieuse et normale du Service internet haut débit

Le Client s'engage à ne pas céder d'adresse IP fixe à des tiers et à ne pas laisser des tiers en faire usage.

Le Client appliquera et respectera les directives d'Orange en ce qui concerne l'Orange Fix Network Access Device afin de garantir le bon fonctionnement et le support du Service internet haut débit.

Le déplacement du Orange Fix Network Access Device de son site d'installation original est formellement interdit, à l'exception d'un déplacement à l'intérieur du bâtiment. Orange informe le Client que le déplacement à l'intérieur de la Business Livebox peut avoir un impact sur le Service internet haut débit. Le Client est seul responsable des conséquences d'un déplacement du Orange Fix Network Access Device.

### 3.3. Restrictions en matière d'accès et/ou d'utilisation du Service internet haut débit

Orange applique une politique d'utilisation loyale : aucune restriction n'est imposée à l'utilisation du Service internet haut débit tant que cette utilisation est conforme à un usage professionnel « normal ». Orange se réserve le droit de réduire le débit mis à la disposition du Client si l'utilisation moyenne du Client dépasse significativement l'utilisation normale des clients abonnés au Service internet haut débit. Orange en informera le Client.

## 4. Droits et obligations du Client relatifs au Orange Fix Network Access Device

4.1. Pour l'utilisation du Orange Fix Network Access Device, le Client reçoit un droit de licence ordinaire, non exclusif et incessible, et cela pour les objectifs, la durée et dans les limites indiquées dans le Contrat.

4.2. Le Client s'engage à ne pas supprimer les mentions sur le Orange Fix Network Access Device qui indiquent que le Orange Fix Network Access Device n'est pas la propriété du Client et à veiller à la conservation et au bon état de ces mentions.

4.3. Le Client s'engage à ne pas transmettre ou louer le Orange Fix Network Access Device, ni en totalité ni en partie, à des tiers, sauf autorisation expresse d'Orange.

4.4. Le Client s'engage à ne pas effectuer ni faire effectuer de réparation, d'entretien ou de modification sur le Orange Fix Network Access Device par des tiers qui ne sont pas reconnus par Orange, et à ne pas le démonter, ni le faire démonter.

4.5. Le Client utilisera le Orange Fix Network Access Device « en bon père de famille » dans un environnement de bureau normal. Dès que le Orange Fix Network Access Device est livré au Client et aussi longtemps qu'il reste à la disposition du Client, ce dernier est seul responsable :

- de chaque utilisation qui en est faite et des conséquences de cette utilisation,
- de toute perte, de tout vol ou de toute dégradation du Orange Fix Network Access Device, quelle qu'en soit la cause, à l'exception

des défauts de l'Équipement non causés par le Client et de l'usure normale.

4.6. Si le Orange Fix Network Access Device s'avère défectueux, Orange réparera gratuitement le défaut ou remplacera le Orange Fix Network Access Device pour autant que le défaut n'ait pas été causé par le Client. Si Orange doit remplacer le Orange Fix Network Access Device, le Client est tenu de restituer le Orange Fix Network Access Device défectueux à Orange via l'installateur.

4.7. Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client ou effectue une saisie exécutoire sur le Orange Fix Network Access Device, le Client s'engage à indiquer immédiatement à ce tiers que le Orange Fix Network Access Device n'est pas la propriété du Client et qu'il est simplement placé sur le lieu de l'installation. Si le tiers refuse cette mainlevée à l'amiable, tous les coûts supportés par Orange pour faire valoir ses droits seront à la charge du Client.

### 4.8. Installation du Orange Fix Network Access Device

Dans sa configuration standard, l'installation du Orange Fix Network Access Device se compose de :

- l'installation du Orange Fix Network Access Device à une distance maximale de 15 mètres du câble Ethernet ou téléphonique présent, au même étage, sans que des trous soient percés. Le Orange Fix Network Access Device sera toujours placé le plus près possible de l'Entry Point (NTP) de l'opérateur historique,
- le raccordement du Orange Fix Network Access Device à un ordinateur à l'aide du câblage existant,
- a configuration du Orange Fix Network Access Device pour la téléphonie fixe et l'internet haut débit ainsi que la mise en place d'un réseau sans fil.

Tous les autres travaux sont automatiquement considérés comme non inclus. Si l'installateur est disposé à réaliser des travaux supplémentaires qui ne font pas partie de l'installation standard, ces travaux relèvent entièrement de la responsabilité de l'installateur et du Client. L'installateur établira un devis. Si le Client l'accepte, l'installateur réalisera les travaux. Les frais doivent être payés directement à l'installateur par le Client. Orange n'est pas impliqué dans la transaction et ces frais ne figureront pas sur la facture d'Orange. Le Client est seul responsable du câblage interne. Si ce dernier n'est pas de suffisamment bonne qualité, Le Orange Fix Network Access Device sera installé au Point de raccordement.

Chaque nouvelle installation ou chaque déplacement du Orange Fix Network Access Device sera porté(e) en compte au Client sur la base des tarifs d'installation en vigueur à ce moment. Si le Client dispose d'un PBX, le fournisseur PBX doit être présent au moment de l'installation. Le Service internet haut débit est testé au moment de l'installation. Si le Client n'a pas formulé de remarques à ce moment, il reconnaît l'avoir reçu en bon état, sans défaut ni défaillance visible. Orange n'est pas responsable des modifications qui sont apportées à la configuration des appareils sur le site du Client après l'installation et qui ont un effet sur le bon fonctionnement des services Orange.

### 4.9. Restitution du Orange Fix Network Access Device

4.9.1. Au terme du Contrat, quels que soient les motifs de la cessation, le Client est tenu de restituer le Orange Fix Network Access Device à Orange dans son état originel, sous réserve d'usure normale, dans les 14 jours ouvrables qui suivent la fin du Contrat. Si le Orange Fix Network Access Device n'est pas restitué à Orange dans ce délai, Orange se réserve le droit de faire enlever le Orange Fix Network Access Device par l'installateur, aux frais du Client. Ces frais sont mentionnés sur le site web d'Orange Belgium SA (orange.be).

4.9.2. Orange Belgium SA se réserve aussi le droit de facturer des frais pour la remise en état (réparation, rénovation) du Fix Access Network Device en cas de résiliation anticipée du Contrat Internet Haut Débit. Ces frais sont mentionnés sur le site web d'Orange Belgium SA (orange.be).

## 5. Suspension

Les dispositions concernant la suspension de l'article 11 des Conditions Générales sont valables mutatis mutandis pour le Service internet haut débit.

Par ailleurs, en cas de manquements graves de la part du Client à ses obligations, plus particulièrement en cas de violation de la loi, de ce Contrat ou des droits de tiers, en cas de non-respect par le Client de la nétiquette, si l'intégrité du Service internet haut débit et le bon fonctionnement du réseau d'Orange sont compromis.

Orange peut immédiatement et sans indemnité bloquer l'accès du Client au Service internet haut débit et/ou à certaines Options, au réseau Orange et l'accès des tiers au contenu en question.

Le Client sera informé par courrier ou courriel de ce blocage et sera mis en demeure de remplir ses obligations.

Orange se réserve le droit de prendre, de sa propre initiative, toutes les mesures qui s'imposent si l'intégrité du Service internet haut débit et le bon fonctionnement de son réseau sont compromis.

Ces mesures peuvent aller de l'activation automatique d'une protection anti-spam dans le cas d'attaques de Spam qui compromettent le bon fonctionnement du réseau à la suspension de l'accès du Client au Service internet haut débit ou la suspension de l'accès des tiers aux informations transmises par le Client.

Si Orange constate que le système du Client n'est pas protégé contre l'open relay/open proxy ou si un système open relay ou open proxy du Client cause des dégâts au réseau Orange ou au Service internet haut débit, par exemple parce qu'une quantité massive de mails bloque le flux normal de mails ou parce que le système du client est piraté, Orange se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement l'accès du Client au Service internet haut débit et/ou aux Options sans avertissement préalable. Le Client sera averti de la suspension par courrier. Le Service reprendra dès qu'Orange recevra la confirmation écrite du Client qu'il a pris toutes les mesures de protection nécessaires.

## 6. Résiliation

Les dispositions concernant la résiliation de l'article 12 des Conditions Générales sont valables mutatis mutandis pour le Service internet haut débit.

Si le Client ne s'est pas mis en règle dans le mois qui suit la suspension du Service internet haut débit et/ou des Options, Orange a le droit de mettre fin au Contrat par écrit, sans préavis, sans dédommagement ou indemnité.

La résiliation du Contrat du Service internet haut débit comprend la résiliation de la téléphonie fixe et de l'accès à internet haut débit et à toutes les Options.

## 7. Informations relatives au processus d'activation du Service internet haut débit

La date d'activation du Service internet haut débit est fixée en concertation avec le Client. Elle dépend du lieu et de la nécessité de faire réaliser des travaux sur place par des opérateurs tiers, auquel cas les délais d'activation sont allongés. Le Client est tenu de fournir à Orange toutes les informations exactes requises à temps. Les délais de livraison standard sont fournis à titre indicatif et sans engagement.

## Conditions propres aux services de télévision d'Orange

Il n'est pas possible de souscrire un contrat pour les services de télévision d'Orange sans posséder un Contrat pour le Service internet haut débit. Les services de télévision d'Orange sont une option du Service internet haut débit.

### 1. Services de télévision

#### 1.1. Offre

Le Client a uniquement accès aux chaînes incluses dans l'offre de télévision digitale d'Orange Belgium SA à laquelle il a souscrit. Le Client ne peut pas utiliser les équipements d'Orange pour tenter d'accéder aux chaînes non prises en charge et non incluses.

Les équipements d'Orange pour les services de télévision d'Orange englobent le modem, le ou les éventuels décodeurs ainsi que tous les accessoires, comme les câbles et la télécommande, nécessaires à la réception des services de télévision par le Client, qui sont la propriété d'Orange Belgium SA et qu'Orange Belgium SA met à la disposition du Client. Les dispositions relatives au matériel Orange de l'article 8 des Conditions générales pour les services s'appliquent sans préjudice pour ces équipements d'Orange. Les services de télévision d'Orange incluent un service de télévision de base, des programmes télévisés disponibles au format digital et, éventuellement, analogique ainsi que des services interactifs. Le contenu de certaines chaînes de télévision peut être diffusé en qualité HD, à condition que le client dispose d'un appareil permettant la distribution en haute définition et qu'il se trouve dans une région où le Gestionnaire de réseau prend en charge les services HD. En ce qui concerne les services internet et de télévision offerts par Orange Belgium SA via le câble, le Gestionnaire de réseau est VOO ou Telenet.

La liste des chaînes est sujette à des modifications sans avertissement préalable.

Le Service de l'application Orange TV est sujet à des modifications sans avertissement préalable.

Le Service de l'application Orange TV est proposé dans le cadre des services de télévision d'Orange.

#### 1.2. Enregistrement

L'enregistrement permet au Client d'utiliser des fonctionnalités telles que l'enregistrement de programmes sur le décodeur ou la mise sur pause ou le retour en arrière dans des émissions diffusées en direct. Il n'est pas possible de copier les enregistrements du décodeur vers un autre support. Le décodeur possède une capacité d'enregistrement limitée. Le décodeur indique quand cette limite est atteinte. Le Client peut récupérer de l'espace en supprimant manuellement certains enregistrements. S'il ne le fait pas, les enregistrements qu'il n'aura pas protégés peuvent être automatiquement supprimés en fonction de leur ancienneté.

### 1.3. Sécurité

L'accès à certains contenus susceptibles d'être néfastes au développement physique, mental ou moral de mineurs peut être limité par un code parental personnel communiqué à un utilisateur âgé d'au moins dix-huit ans. Le code parental est composé de quatre chiffres et est saisi lors de l'installation du Service de télévision d'Orange. Le Client peut modifier lui-même le code PIN dans les paramètres du décodeur. Si le Client a perdu son code PIN, il peut le réinitialiser avec l'aide du service clientèle. Le Client est personnellement responsable de la bonne gestion du contrôle parental, et s'engage à garder le code parental confidentiel et à ne pas le transmettre à des tiers. Toute utilisation postérieure à la saisie du code parental est présumée avoir été faite par le Client ou avec son consentement.

### 1.4. Utilisation

Le Client est responsable de l'utilisation du Service de télévision d'Orange via sa connexion. Toute utilisation du service de télévision d'Orange par les membres de sa famille est facturée au Client.

### 1.5. Conditions d'éligibilité

Afin de pouvoir conclure un contrat avec Orange pour les services de télévision d'Orange, le lieu d'installation du Client doit disposer d'une connexion fonctionnelle au réseau de télédistribution du Gestionnaire de réseau de sa région et de suffisamment de prises à côté du point de connexion au réseau. Si le Client ne dispose pas d'une connexion active au réseau de télédistribution, des frais de connexion lui seront facturés. Un récapitulatif des coûts peut être consulté sur [www.orange.be](http://www.orange.be).

Le point de connexion au réseau est le point d'accès physique du réseau installé par le Gestionnaire de réseau chez le Client. Le point de connexion au réseau est le répartiteur de réseau (NIU) du câble ou la connexion du câble.

Lorsqu'une connexion est techniquement impossible, Orange Belgium SA a le droit de refuser la demande du Client. Si le Client déménage et souhaite continuer à utiliser les services d'Orange Belgium SA, Orange Belgium SA demande au client de fournir sa nouvelle adresse trois semaines avant la date du déménagement, s'il existe un raccordement au réseau de télédistribution, et six semaines avant la date du déménagement s'il n'existe pas de raccordement au réseau de télédistribution. Orange Belgium SA informera le Client si la nouvelle adresse répond aux exigences, si une connexion est techniquement possible et si des frais de raccordement s'appliquent pour continuer à bénéficier des services de télévision d'Orange.

### 1.6. Installation et activation

**1.6.1.** En fonction du lieu de résidence du Client, du Gestionnaire de réseau actif dans la région, du type d'habitation/de bâtiment du Client et le nombre de décodeurs, des procédures d'installation spécifiques peuvent être requises. Le Client trouvera des explications sur les différentes étapes de la préparation de l'installation sur [www.orange.be](http://www.orange.be) ou en contactant le service clientèle d'Orange Belgium SA. Dans tous les cas, Orange Belgium SA informera le Client de la nécessité de préparer l'installation. Les coûts des accessoires supplémentaires (par ex. : amplificateurs WIFI, câbles supplémentaires, adaptateurs...) vendus par Orange Belgium SA ne sont pas inclus dans les frais de démarrage ni dans les éventuels frais de connexion. Le prix des accessoires est mentionné sur le site internet d'Orange : <https://www.orange.be>.

**1.6.2.** Orange Belgium SA s'engage à démarrer l'installation dans les plus brefs délais. La date d'installation est fixée en concertation avec le Client et peut avoir lieu dès que l'installation a été préparée comme décrit à l'article 1.6.1. Les services de télévision d'Orange seront activés et testés par Orange Belgium SA. L'installateur complétera et signera ensuite un document, la

«Confirmation d'intervention technique». Orange Belgium SA demande au Client de signer la «Confirmation d'intervention technique». Sauf indication contraire sur la «Confirmation de l'intervention technique», l'installation est considérée comme réussie. Dès la signature de la «Confirmation d'intervention technique», le risque de perte, de vol ou de détérioration des équipements d'Orange est transféré au client.

**1.6.3.** Le client donnera à l'installateur d'Orange et, si nécessaire, à l'installateur du Gestionnaire de réseau, l'accès au site d'installation à la date d'installation convenue et à tout autre moment pendant la durée du Contrat, afin de permettre à Orange de respecter ses obligations contractuelles.

**1.6.4.** Le Client s'assure que les équipements d'Orange sont installés dans un environnement approprié, où leur bon fonctionnement n'est pas entravé, où ils peuvent être facilement entretenus et où l'installation peut avoir lieu en toute sécurité. Le Client est responsable du câblage interne utilisé pour connecter les équipements d'Orange. Le Client s'engage à fournir gratuitement l'électricité afin de permettre l'installation. L'installateur peut effectuer tous les travaux et modifications nécessaires sur le lieu d'installation pour installer le modem et le(s) décodeur(s). Orange Belgium n'est pas responsable des dommages causés sur le lieu d'installation si ceux-ci sont nécessaires à l'installation des équipements d'Orange. Le client s'abstiendra d'effectuer lui-même tout travail et d'apporter toute modification aux équipements d'Orange installés, sauf accord exprès d'Orange Belgium SA.

**1.6.5.** Le Client s'engage à informer immédiatement Orange Belgium SA de tout travail à l'intérieur ou à l'extérieur du bâtiment qui pourrait affecter le bon fonctionnement des services de télévision d'Orange. Le Client s'engage également à ne rien installer qui pourrait causer des interférences ou interférer avec le bon fonctionnement des services de télévision d'Orange.

**1.6.6.** L'installation intérieure, qui comprend les appareils du client (téléviseurs, ordinateurs, tablettes, etc.), doit être conforme aux règles de sécurité et aux règles techniques ainsi qu'à toute autre mesure légale applicable. Le Client désactivera toute partie de son installation intérieure dont l'utilisation entrave ou perturbe le réseau d'Orange Belgium SA ou du Gestionnaire de réseau, dès que le Client le constate ou à la demande d'Orange Belgium SA. S'il ne le fait pas, Orange Belgium SA a le droit de suspendre ou de résilier le Contrat et de réclamer des dommages et intérêts au client.

## 2. Responsabilité d'Orange liée aux services de télévision

Orange ne peut être tenu responsable du contenu et/ou de l'interruption des chaînes ou des services interactifs, et/ou de la perte d'exclusivité et/ou de la suppression de ses programmes ou services interactifs. Orange Belgium SA ne peut être tenu responsable des modifications apportées aux horaires ou aux programmes établis par des tiers. Orange ne peut être tenu responsable des dommages subis par le Client dans ce cas où ou à la suite :

- d'une utilisation incorrecte des services de télévision d'Orange et du décodeur par le Client,
- d'une utilisation de matériel non approuvé par le Client,
- d'interférences temporaires ou permanentes ou de défauts de qualité des services de télévision d'Orange dus à des facteurs externes et leurs conséquences,
- de l'intervention de tiers, malgré les mesures de sécurité prises par Orange Belgium SA,
- de modifications successives des règlements des autorités de régulation,
- de pannes sur le réseau,

- de travaux de maintenance effectués par Orange Belgium SA ou le Gestionnaire de réseau,
- d'une panne de courant ou un dysfonctionnement du décodeur,
- de difficultés d'enregistrement dues à une erreur, un changement ou un retard dans la programmation annoncée.

Orange Belgium SA n'est pas responsable des informations fournies dans le guide TV par les chaînes de télévision ni des produits et services fournis par des tiers via la télévision digitale. Le Client accepte qu'Orange Belgium SA n'exerce aucun contrôle et ne soit pas responsable des propriétés, de la qualité, de la légalité et de la sécurité des données, programmes ou services de tiers auxquels le client a accès via les services de télévision d'Orange.

## 3. Droits de propriété intellectuelle

Le Client reconnaît et accepte qu'il ne peut utiliser les services de télévision d'Orange et le(s) décodeur(s) que pour un usage familial et privé. Toute autre utilisation, qu'elle soit payante ou non, est interdite.

Les contenus mis à la disposition du Client sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Afin de protéger ces droits, les services de télévision d'Orange utilisent un système technique pour la gestion de ces droits. Grâce à ce système, certains contenus ne peuvent être consultés qu'en mode «lecture seule». Il protège également les contenus d'une visualisation sur un autre lecteur que le lecteur autorisé, et évite toute reproduction, communication à des tiers, modification et piratage. Le Client déclare avoir été informé et accepte que le système soit capable de restreindre ou de révoquer son accès à un ou plusieurs contenu(s) et soit mis à jour automatiquement. Orange Belgium SA ne peut être tenu responsable du fonctionnement du système de quelque manière que ce soit. L'utilisateur ne peut entreprendre aucune action pour manipuler, contourner ou entraver les règles de sécurité et d'utilisation établies par Orange Belgium SA.

## 4. Equipements d'Orange

### 4.1. Utilisation

**4.1.1.** Dans le cadre d'un contrat de location ou de prêt, Orange Belgium SA met à la disposition du Client un équipement Orange lui permettant d'avoir accès aux services de télévision d'Orange auxquels il a souscrit. Le Client reconnaît avoir reçu l'équipement d'Orange en bon état. Afin de bénéficier des services de télévision d'Orange et de recevoir les programmes fournis par Orange, chaque téléviseur du Client doit être connecté à un décodeur Orange. Le décodeur se compose de l'appareil, des câbles et de la télécommande.

### 4.2. Restitution

**4.2.1.** Si le Contrat est résilié pour quelque raison que ce soit, le Client doit retourner l'équipement d'Orange (conformément aux instructions d'Orange) dans les quatorze jours calendrier suivant la fin du contrat. Si le fonctionnement et l'intégralité de l'équipement d'Orange sont altérés, Orange Belgium SA est en droit de facturer les frais de réparation au Client.

**4.2.2.** Si le Client ne retourne pas l'équipement Orange, Orange Belgium SA enverra une mise en demeure au Client. Si le Client ne donne pas de suite à cette mise en demeure dans les quatorze jours calendrier à compter de la notification, Orange Belgium SA facturera au Client une indemnité forfaitaire pour la non-restitution de l'équipement Orange (tarifs : [www.orange.be](http://www.orange.be)).

## 5. Application Orange TV

### 5.1. Objet

**5.1.1.** L'application Orange TV est une option de services de télévision d'Orange (ci-après : » le Service de l'application Orange TV »).

**5.1.2.** Avec le Service de l'application Orange TV, le Client peut :

- parcourir le guide TV des quatorze jours à venir, avec des informations détaillées sur toutes les chaînes,
- programmer des enregistrements à distance,
- gérer ses enregistrements, ses enregistrements planifiés et les conflits d'enregistrement,
- utiliser son décodeur TV à l'aide de la télécommande virtuelle de l'application,
- regarder en direct, dans les conditions décrites dans les présentes conditions d'utilisation, le contenu TV sélectionné (ci-après le » Contenu de l'application Orange TV ») qui fait partie

du contenu TV plus large proposé dans le cadre des services de télévision d'Orange (ci-après la » fonction en direct »).

**5.1.3.** Les présentes conditions d'utilisation s'appliquent à l'utilisation du Service de l'application Orange TV par le Client, ainsi qu'aux spécifications propres au Service de l'application Orange TV (disponibles sur [www.orange.be](http://www.orange.be) sur les pages des Services de télévision d'Orange peuvent uniquement consulter le guide TV des quatorze jours à venir).

### 5.2. Conditions d'accès

**5.2.1.** Seuls les Clients ayant un abonnement aux services de télévision d'Orange peuvent accéder au Service de l'application Orange TV. Les personnes qui n'ont pas d'abonnement aux Services de télévision d'Orange peuvent uniquement consulter le guide TV des quatorze jours à venir.

**5.2.2.** Pour accéder au Service de l'application Orange TV, le Client doit :

- avoir une connexion internet mobile ou fixe (WIFI, 3G ou 4G),
- avoir un appareil (ordinateur, tablette ou smartphone) compatible avec le Service de l'application Orange TV et connecté à internet, et,
- avoir installé l'application Orange TV sur son appareil.

### 5.3 Particularités du Service de l'application Orange TV

**5.3.1.** Le Client peut avoir accès au Service de l'application Orange TV en Belgique. Le Client peut avoir accès au Service de l'application Orange TV partout dans le monde, à l'exception de la fonction en direct.

Conformément au règlement européen 2017/1128 relatif à la portabilité transfrontalière des services de contenu en ligne dans le marché intérieur, le Client peut avoir accès à la fonction en direct via la 3G ou la 4G sur le réseau Orange en Belgique, et via roaming partout dans l'Union européenne, à condition qu'il puisse prouver que sa résidence normale est sise en Belgique pendant la durée du Contrat pour les services de télévision d'Orange. Tant au moment de la conclusion du Contrat pour les services de télévision d'Orange que pendant son exécution, Orange Belgium SA peut contrôler le lieu de résidence du client. Orange Belgium SA détermine les mesures qu'il entend mettre en œuvre pour effectuer les contrôles nécessaires, et ce dans les limites des dispositions du règlement européen précité. Le Client s'engage à répondre à toute demande d'information de la part d'Orange Belgium SA à cet égard.

**5.3.2.** Pour des raisons de nature technique ou liées aux contrats conclus avec les fournisseurs ou les concepteurs de contenu, le Service de l'application Orange TV est limité comme suit :

- en principe, la fonction en direct permet au Client de regarder la télévision en direct ou de regarder des enregistrements sur un maximum de 5 flux, c'est-à-dire sur un maximum de

5 appareils mobiles en même temps (ordinateur, tablette ou smartphone compatibles). Toutefois, en raison des restrictions contractuelles imposées par les fournisseurs et les concepteurs de contenu, il est possible que le nombre de flux soit inférieur à 5 pour certaines chaînes. Le(s) téléviseur(s) ne sera (seront) pas compté(s).

- le Contenu de l'application Orange TV varie en fonction de la commune de résidence du Client : <https://www.orange.be/fr/produits-et-services/internet-tv-mobile#>.

**5.3.3.** Le Client accepte expressément que :

- le Contenu de l'application Orange TV puisse évoluer,
- le Service de l'application Orange TV et le Contenu de l'application Orange TV ne soient pas les mêmes que le service et le contenu mis à la disposition du Client dans le cadre des services de télévision d'Orange TV, et
- Orange Belgium SA puisse à tout moment modifier le Contenu de l'application Orange TV sans notification préalable. Orange Belgium SA peut modifier, supprimer ou ajouter un élément du contenu de l'application Orange TV à tout moment et sans compensation.

**5.3.4.** L'accès au service de l'application Orange TV et sa qualité dépendent de l'accès internet utilisé par le Client et des conditions qui s'y rattachent. La qualité de l'image dépend de la couverture internet et de la bande passante disponible.

**5.3.5.** L'utilisation du service de l'application Orange TV génère du trafic, ce qui signifie que le Client utilise les données incluses dans son abonnement au service mobile ou fixe d'Orange Belgium SA. Le Client prend en charge les frais d'accès à l'internet fixe et/ou mobile nécessaires à l'utilisation du Service de l'application Orange TV et les frais résultant du trafic internet généré par le Service de l'application Orange TV.

Pour ne pas utiliser ses données mobiles, le Client doit bloquer l'utilisation de la fonction en direct en 3G/4G : dans le menu d'application, il doit cliquer sur « Option » et régler le paramètre « Qualité vidéo sur le réseau mobile (3G/4G) » sur « Pas de vidéo en 3G/4G ».

#### **5.4. Obligations du Client**

**5.4.1.** Le Client reconnaît et accepte qu'Orange Belgium SA (ou ses partenaires) possède tous les droits du Service de l'application Orange TV, y compris tous les droits de propriété intellectuelle sur le Service de l'application Orange TV. En vertu du contrat pour les services de télévision d'Orange, Orange Belgium SA accorde au Client un droit temporaire, non exclusif et non transférable d'utiliser le Service de l'application Orange TV. Ce droit d'utilisation est strictement limité à un usage personnel dans le cercle familial du client.

**5.4.2.** Le Client reconnaît que le Contenu de l'application Orange TV est protégé par des droits de propriété intellectuelle de tiers et/ou d'Orange Belgium SA et s'engage à ne pas utiliser le contenu sans autorisation et, en particulier, à respecter les droits de propriété intellectuelle sur ce contenu.

Le Client ne dispose pas d'un droit de reproduction ou de communication publique. Le Client s'engage donc à ne pas télécharger, copier, reproduire, transmettre, vendre ou communiquer publiquement le Service de l'application Orange TV et/ou le Contenu de l'application Orange TV en tout ou partie. En cas de violation par le Client, ce dernier préservera et indemnifiera Orange Belgium SA contre toute plainte, objection ou action en justice de tiers concernant le Contenu de l'application Orange TV ou le Service de l'application Orange TV.

**5.4.3.** Le Client s'engage à n'utiliser le Service de l'application Orange TV qu'à des fins légales et à préserver et indemniser Orange Belgium SA contre toute plainte, objection ou action

en justice de tiers suite à une utilisation non autorisée ou non conforme du Service de l'application Orange TV par le Client.

**5.4.4.** Le Client est responsable des appareils et des logiciels qu'il utilise pour se connecter au Service de l'application Orange TV. En particulier, le Client est responsable de la configuration de ces appareils et logiciels, ainsi que de toutes les modifications apportées à la configuration.

#### **5.5. Obligations d'Orange Belgium SA**

**5.5.1.** Orange Belgium SA fournira tous les efforts raisonnables pour proposer le Service de l'application Orange TV de manière ininterrompue, sans toutefois garantir que l'utilisation de ce service soit ininterrompue, rapide, sûre ou sans défaut. En outre, Orange Belgium SA peut interrompre le service de l'application Orange TV pour des raisons de maintenance, de réparations et de modifications du Service de l'application Orange TV ou du réseau d'Orange.

**5.5.2.** Le Client accepte le Service de l'application Orange TV dans son état actuel et accepte qu'Orange Belgium SA ne garantisse pas la qualité du service de l'application Orange TV, la conformité de ce service à une description donnée, et le fonctionnement et la disponibilité du service de l'application Orange TV. Orange Belgium SA ne garantit pas non plus que le service de l'application Orange TV soit totalement exempt de défauts. Le Client accepte qu'Orange Belgium SA ne puisse être tenu responsable d'aucune manière pour d'éventuelles attaques par des pirates, des virus ou d'autres logiciels malveillants qui causent des dommages au Service de l'application Orange TV ou au Contenu de l'application Orange TV.

**5.5.3.** Le Client reconnaît et accepte que le contenu de l'application Orange TV est édité par des tiers et qu'Orange Belgium SA n'a aucune influence sur ce contenu. En conséquence, le Client accepte qu'Orange Belgium SA ne garantisse pas la qualité et la disponibilité de ce contenu et ne puisse être tenu responsable de la légalité de ce contenu.

**5.5.4.** D'une manière générale, Orange Belgium SA décline toute responsabilité découlant de la fourniture du service de l'application Orange TV, sauf en cas de fautes lourdes et intentionnelles ou de fraude.

#### **5.6. Modifications des prestations d'Orange Belgium SA**

**5.6.1.** Orange Belgium SA se réserve le droit de modifier à tout moment le Service de l'application Orange TV et/ou ses caractéristiques. Le Client reconnaît et accepte qu'Orange Belgium SA puisse, sans préavis et à sa propre discrétion, cesser de fournir le Service de l'application Orange TV, en tout ou en partie, ou ses fonctions, de manière permanente ou temporaire. Orange Belgium SA peut, par exemple, modifier les conditions d'accès au Service de l'application Orange TV à tout moment et sans compensation et, plus précisément, mettre fin à la fourniture du Service de l'application Orange TV gratuit ou de parties de celui-ci ou le (les) rendre payant(es).

**5.6.2.** Orange Belgium SA se réserve le droit de modifier les conditions d'utilisation, conformément aux dispositions des présentes Conditions des Services