Conditions des services

Business Solutions

orange™

07/2017

Table des matières

Conditions générales **3**
1. Définitions 3
2. Activation des Services 4
3. Convention 4
4. Protection de la vie privée 6
5. Prestations, obligations et responsabilité de Orange Belgium s.a. 7
6. Obligations du Client 9
7. Logiciel Orange 11
8. Matériel Orange 12
9. Facturation et modalités de paiement 13
10. Cession 14
11. Suspension 14
12. Résiliation 14
13. Signature du Client 16
14. Droits de propriété intellectuelle 16
15. Information au Client 16
16. Non-renonciation 16
17. Nullité 16
18. Plaintes et litiges 16
19. Notification 17

Conditions propres au Service Mobile **17**
1. Carte SIM 17
2. Accès aux réseaux internationaux (Roaming) 17
3. Transmission de données 18
4. Machine To Machine 18
5. Portabilité du numéro mobile 18
6. Communications 18
7. Option Office Zone Comfort 19
8. Restrictions en matière d'accès et/ou d'utilisation du Service Mobile 19
9. Informations relatives au processus d'activation du Service Mobile 19

Conditions propres au Service de Téléphonie Fixe **20**
1. Définitions 20
2. Description des différents Services 20
3. Obligations du Client 20
4. Portabilité du numéro 21
5. Restrictions en matière d'accès et/ou d'utilisation du Service de Téléphonie Fixe 21
6. Informations relatives au processus d'activation du Service de Téléphonie Fixe 22
7. Le service de numéros Marketing 22

Conditions propres au Service internet haut débit **22**
1. Définitions et description du Service internet haut débit 22
2. Prestations, obligations et responsabilité de Orange Belgium s.a. 22
3. Obligations du Client 23
4. Droits et obligations du Client relatifs à Orange Fix Network Access Device 24
5. Suspension 25
6. Résiliation 25
7. Informations relatives au processus d'activation du Service internet haut débit 25

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 (technologie gsm de deuxième ou troisième ou quatrième génération). 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 s.a. 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 s.a. 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 la personne morale ou l'association de fait ou l'indépendant (profession libérale, commerçant) disposant d'un numéro d'entreprise, avec laquelle/lequel Orange Belgium s.a. a une convention et qui utilise le ou les Services à des fins professionnelles.

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 et comprennent 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 et le Service internet haut débit). 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.

Les **Conditions Particulières** contiennent les tarifs d'application, les descriptions des produits 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 s.a. de fournir (un) certain(s) Service(s) et l'engagement du Client de respecter les conditions liées à ce(s) Service(s). Le Contrat contient au moins les données d'identification du Client et mentionne le(s) Service(s) et (l')Option(s) choisis et leur durée.

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

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.

Machine To Machine est une application de télécommunication qui, avec une légère ou sans intervention humaine, 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 à distance d'un serveur, capable de communiquer avec ce dernier 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 s.a., 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 s.a. qui permet à Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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').

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 de Orange Belgium s.a. ou des réseaux de partenaires avec qui Orange Belgium s.a. collabore, indépendamment de la technologie utilisée (GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/LTE/4G). 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 comme Service séparé dans un Contrat, ou comme Option sur le Service Mobile ou sur un 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 **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. 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.

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

Les **Third Party Services** sont des appels ou des messages vers des numéros spéciaux qui proposent 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.

Le **Third Party Provider** est la tierce partie qui fournit les Third Party Services directement au Client. Il ne s'agit pas de services fournis par Orange.

2. Activation des Services

2.1. Informations à fournir

Si le Client souhaite avoir accès à un Service déterminé, il le fait établir dans le Contrat par un représentant commercial d'Orange Belgium s.a. ou par un agent commercial indépendant agréé par Orange Belgium s.a. . Toutes les extensions éventuelles d'un Service doivent faire l'objet d'un Contrat séparé.

Sur simple demande de Orange Belgium s.a., le Client doit :
- s'identifier au moyen de sa carte d'identité originale belge, de sa carte de séjour UE ou de la carte électronique pour étrangers, émise en Belgique, d'une 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 s.a. de vérifier les moyens financiers de la personne morale ou de l'association de fait.

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

Le Client 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.

2.2. Dépôt de garantie et avance sur consommation

Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 n'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 s.a. 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

Sauf stipulation contraire, la Convention existe 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 s.a. du message électronique du Client reprenant la commande.

La Convention entre en vigueur le jour où les Services mentionnés dans le Contrat sont activés par Orange Belgium s.a., 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 s.a.
c) Orange Belgium s.a. 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 qui 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 porte préjudice à son intégrité.

A l'exclusion des cas ci-dessus, et sauf circonstances techniques empêchant ou compliquant à l'extrême de raccorder un Service au réseau Orange, Orange Belgium s.a. 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.

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 s.a. 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 s.a. 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 s.a..
c) Orange Belgium s.a. 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 moeurs, à la Convention ou à une disposition légale ou réglementaire.
d) Lla personne morale ou l'association de fait qui 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. Sauf mention contraire, les Services peuvent être de durée différente et sont donc soumis à des durées contractuelles différentes. Sauf clause contraire, et à l'exception du Service Fixe avec Accès Indirect sans temps d'appel contractuellement inclus dont la durée est indéterminée, la durée d'un Service s'élève au moins à 12 mois. De commun accord, une durée de 24 mois ou plus est également possible. Dès que la durée déterminée dans le Contrat expire, le Contrat est tacitement prolongé pour une période indéterminée et peut être résilié à tout moment par chacune des Parties, par écrit et sans signification de motif. En cas de résiliation par le Client, le Contrat se termine au moment choisi par le client, même immédiatement. Orange Belgium s.a. clôture alors le Service concerné dès qu'il est techniquement possible de le faire et envoie une confirmation écrite au Client. En cas de résiliation par Orange Belgium s.a., un délai de préavis d'un mois sera respecté par Orange Belgium s.a.

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. Sauf mention contraire, la durée du Service Combiné est d'au moins 12 mois, et un terme de 24 mois ou davantage est également possible moyennant un accord entre les parties. Chaque fois que le terme fixé dans le Contrat de Service Combiné est échu, le Contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment par chacune des Parties, par écrit et sans signification de motif. En cas de résiliation par le Client, le Contrat se termine au moment choisi par le client, même immédiatement. Orange Belgium s.a. clôture alors le Service concerné dès qu'il est techniquement possible de le faire et envoie une confirmation écrite au Client. En cas de résiliation par Orange Belgium s.a., un délai de préavis d'un mois sera respecté par Orange Belgium s.a.

3.3.2.2. Au cas où le Client, avant de la souscription d'un Contrat de Service Combiné, aurait déjà souscrit un (ou plusieurs) contrat(s) à durée déterminée auprès d'Orange Belgium s.a. pour un Service séparé, le Client accepte que le terme repris dans ce(s) Contrat(s), s'il est plus long que le terme convenu dans le cadre du Contrat de Service Combiné, reste valable en ce qui concerne ce(s) Service(s) pris séparément.

3.3.2.3. La souscription d'un Contrat de Service Combiné ne porte en rien préjudice à la validité des Contrats déjà conclus avec Orange Belgium s.a. 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 une 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.

3.4.3. Le Client qui n'accepte pas une modification des Conditions du Contrat qui s'applique au Client vu les Services activés a le droit de résilier le Contrat sans frais et par écrit, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification, sauf en cas de modification des conditions conformément à une nouvelle réglementation ou à des décisions qui ne laissent pas le choix aux opérateurs quant à la manière d'appliquer la modification.

3.4.4. Si un Client n'accepte pas l'augmentation de prix qui s'applique au Client vu les Services activés, il a le droit – sauf en cas d'une augmentation liée à l'indice des prix de la consommation – de résilier son Contrat sans frais et par écrit, au plus tard le dernier

jour du mois qui suit la réception de la première facture postérieure à l'entrée en vigueur de cette hausse des prix.

3.5. Impossibilité technique d'activer un Service

3.5.1. 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, cela concerne notamment 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 s.a. 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 s.a. fournit le Service confirme la possibilité technique d'activer le Service Fixe.

3.5.2. En cas d'impossibilité technique d'activer un Service relevant d'un Contrat de Service Combiné (cf. article 3.5.1.), Orange Belgium s.a. 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

a) Orange Belgium s.a., en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client, en ce incluses les éventuelles données à caractère personnel relatives aux utilisateurs du service Orange et/ou à des services supplémentaires (les Utilisateurs).

Orange Belgium s.a. traite ces données personnelles à des fins de prestation et de facturation du/des Service(s) Orange, à des fins de gestion et d'information de la clientèle, de traitement des demandes effectuées par le Client, de lutte contre la fraude, ainsi qu'à des fins d'études de marché, de marketing et pour lui proposer d'autres biens ou services, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

Orange Belgium s.a., en sa qualité de responsable du traitement, traite les données de trafic du Client et des Utilisateurs, plus précisément :

- l'identification de la ligne appelante.
- le nombre total d'unités à comptabiliser pour la période de calcul.
- l'identification de la ligne appelée.
- le type, le moment de début et la durée d'un appel ou la quantité de données envoyées.
- la date du service ou de la connexion.
- d'autres données relatives aux paiements telles que les paiements anticipés, les paiements par tranches, les coupures et les sommations.

Ceci dans le cadre de la facturation du/des Service(s) Orange et ce, jusqu'au terme de la période au cours de laquelle le paiement d'une facture peut être commandé par voie judiciaire.

Orange Belgium s.a. traite aussi les données de trafic et/ou de localisation, sans que la liste ci-dessus soit exhaustive, et les données techniques, comme le numéro imei de l'Appareil mobile du Client et des Utilisateurs, dans le cadre de :

- l'exécution du/des Service(s),
- la lutte contre la fraude,
- les études de marché, les opérations de marketing, les services sur base géolocalisée et pour offrir au Client d'autres services ou produits, et ce, pour les objectifs et la durée des études de marché, actions marketing ou services concernés,
- contrôle d'une utilisation raisonnable des services de roaming.

Orange Belgium s.a. est susceptible de faire appel à des tiers pour lui fournir des données relatives au Client soit dans le but de s'assurer du caractère exact et complet des informations contenues dans ses bases de données, soit afin d'effectuer des études de marché, des opérations de marketing ou de marketing direct.

De plus, Orange Belgium s.a. traite les données relatives aux communications du Client et des Utilisateurs, en ce inclus les numéros appelés, pour prester les Services et les facturer, pour gérer le trafic des communications et s'assurer du bon fonctionnement du réseau.

Le Client consent à ce qu' Orange Belgium s.a. utilise également ces données de communication pour lui offrir des Services de communication additionnels. Orange Belgium s.a. est susceptible de transmettre les données à caractère personnel, de trafic et de localisation du Client et des Utilisateurs aux autorités compétentes, aux autorités judiciaires et aux services d'urgence pour répondre aux demandes qui leur sont adressées. Les données précitées du Client et des Utilisateurs sont intégrées dans les bases de données d'Orange Belgium s.a. qui sont la propriété d'Orange Belgium s.a..

b) Orange Belgium s.a. sous-traite les services de facturation et confie à des tiers, dans le cadre d'un Contrat de sous-traitance ou de coopération, l'exécution de certains Services fournis au Client et aux Utilisateurs. Orange Belgium s.a. recourt à des sociétés tierces pour effectuer des études de marché, des opérations de marketing et de marketing direct. Orange Belgium s.a. communique des données à caractère personnel relatives aux Clients et aux Utilisateurs à ces tiers uniquement dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des tâches qui leur sont confiées et exclusivement aux fins de cette exécution. Outre ces cas, Orange Belgium s.a. peut communiquer ces données à caractère personnel à des tiers en cas de nécessité suite à un arrêté, une loi, prescription ou disposition applicable d'un organe officiel ou d'une autorité judiciaire.

En outre, Orange Belgium s.a. fait appel aux agents Orange Belgium s.a. pour la gestion et le conseil aux Clients. Dans ce contexte, Orange Belgium s.a. peut obtenir ou communiquer l'identité de ses Clients ou Utilisateurs en ce qui concerne leur identification, les Services de communication fournis ou les abonnements conclus avec les Clients.

c) Orange Belgium s.a. traite les informations personnelles des Clients qui ne respectent pas leurs obligations à l'égard d'Orange Belgium s.a. à des fins de fraude ou de non-paiement. A chaque souscription d'un Contrat par un (candidat) Client, Orange Belgium s.a. fait appel à certains fournisseurs d'informations financières et commerciales afin de vérifier que le (candidat) Client pourra respecter ses obligations.

d) Dans les limites des dispositions légales applicables, la personne physique qui justifie de son identité peut obtenir la communication ou demander la rectification des données qui la concernent et sont traitées par Orange Belgium s.a. en adressant un courrier signé et daté au Service à la clientèle. Elle peut également s'opposer à tout moment, en s'adressant à ce même Service, à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées à des fins de marketing direct.

e) Si le Contrat mentionne que le Client souhaite figurer dans l'annuaire téléphonique, le Client est mentionné gratuitement tant dans les annuaires téléphoniques universels que non universels et/ou services de renseignements.

Dans ce cas, Orange Belgium s.a. transmet les données fournies par le Client aux fournisseurs des annuaires téléphoniques

et des services de renseignements, par exemple le nom officiel de la personne morale, l'adresse et le numéro de téléphone.

Les objectifs des annuaires téléphoniques universels (en version papier ou électronique) et des services de renseignements sont les suivants : trouver un numéro de téléphone sur la base d'un nom et d'une adresse et/ou trouver un nom et une adresse sur la base d'un numéro de téléphone.

Le Client peut s'adresser gratuitement au Service Clientèle d'Orange s'il souhaite modifier les informations qu'il a fournies ou s'il ne souhaite plus figurer dans l'annuaire téléphonique ou aux services de renseignements.

Le Client doit tenir compte du fait que l'entrée en vigueur des modifications et/ou des radiations dépend des délais adoptés par les fournisseurs des annuaires ou des services de renseignements.

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies. La responsabilité d'Orange Belgium s.a. se limite à la transmission correcte, aux fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements, des informations fournies par le Client.

f) Le Client peut gratuitement s'inscrire sur la liste « Ne m'appelez plus » à l'adresse www.ne-m-appelez-plus.be pour s'opposer à l'utilisation à des fins de marketing direct du numéro ou des numéros de téléphone qui lui sont attribués. Le client peut encore recevoir des appels de marketing direct jusqu'à un mois après l'inscription.

5. Prestations, obligations et responsabilité d'Orange Belgium s.a.

5.1. Le Service clientèle

A l'entrée en vigueur de la Convention, Orange Belgium s.a. 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 web 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 s.a.. 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 web d'Orange et dans les Conditions Particulières du Service en question.

5.2. Obligation de moyen

Orange Belgium s.a. 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 s.a. détermine seule 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. Étant 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.

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

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

La responsabilité de Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 web quant à la gestion de trafic appliquée par Orange pour assurer une qualité optimale sur le réseau d'Orange et éviter une (sur)saturation.

Sauf stipulation contraire formelle, les procédures et temps de réaction réels peuvent différer des procédures et temps de réaction mentionnés par Orange Belgium s.a.. Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. peut modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations sans toutefois modifier les caractéristiques essentielles.

Orange Belgium s.a. 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 dans le chef du Client.

Si, suite aux conditions d'exploitation, un Service doit être limité de manière permanente, Orange Belgium s.a. met les Clients concernés au courant avec tous les moyens adaptés, conformément à l'article 3.4.3.

5.3.3. Si, suite aux conditions d'exploitation, un Service doit être arrêté de manière permanente, Orange Belgium s.a. 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 doive une indemnisation.
Les anciennes conditions et tarifications restent en vigueur jusqu'à l'expiration du Contrat.

5.4. Responsabilité

Orange Belgium s.a. ne peut être tenue pour responsable dans les cas et conditions suivant(e)s :

- un usage incorrect, non conforme ou illégitime du Service par le Client,
- 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 s.a.,
- 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 interruption des réseaux de transmission, 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 s.a. n'a pas livré elle-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 subordonnées 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 de Orange Belgium s.a.,
- la non-transmission par le client d'informations exigées ou la transmission d'informations érronées,
- Orange Belgium s.a. prend toute précaution raisonnable afin de protéger les données personnelles liées à un service transmises par internet à Orange Belgium s.a. contre toute perte, mauvaise utilisation, transmission ou accès non autorisé. Toutefois, en raison du caractère peu sécurisé du réseau internet, Orange Belgium s.a. ne pourra être tenue responsable de l'accès ou de l'interception de vos données personnelles par une tierce personne,
- Orange Belgium s.a. 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,
- Orange Belgium s.a. ne peut pas non plus être tenue 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 netiquette,
- Orange Belgium s.a. ne peut être tenue responsable quant à l'accès aux services data, qu'ils soient fournis par Orange Belgium s.a. ou par des tiers, ni du temps ou de la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.

Elle ne peut pas être tenue pour responsable des services ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers ainsi que les Third Party Providers et accessibles par l'intermédiaire du Réseau Orange, même si Orange Belgium s.a. recevait à cette fin une quelconque rémunération et même si Orange Belgium s.a. 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 s.a. ne peut être tenue pour responsable des transactions entre un tiers et le Client. Orange Belgium s.a. n'est, sauf si expressément accepté par Orange Belgium s.a., d'aucune manière partie dans un Contrat conclu entre un tiers et le Client. En aucun cas, Orange Belgium s.a. ne peut être tenue 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 de Orange Belgium s.a. ne peut pas être supérieure à six fois la redevance mensuelle pour le Service en question, avec un maximum de 50.000 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 ce qui concerne les appels mobiles, Orange Belgium s.a. transmet aux services d'urgence les coordonnées du point central de la cellule du réseau utilisée par l'appelant.

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 toute l'Europe, le Client peut joindre les services d'urgence locaux au numéro 112.

5.5.2. En ce qui concerne les appels passés aux services d'urgence via un Appareil fixe, Orange Belgium s.a. transmet aux services d'urgence l'adresse du lieu physique où se trouve l'Appareil fixe ou le PBX, tel qu'indiqué à Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 transmise 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 s.a., 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 de Orange Belgium s.a. en cas d'incidents ayant trait à la sécurité et à l'intégrité

Orange Belgium s.a. s'engage à doter le réseau IT et télécom d' Orange Belgium s.a. de protections destinées à minimiser le risque d'abus. Orange Belgium s.a. ne peut toutefois pas exclure toutes les formes d'utilisation abusive ou de 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 de 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 s.a. par écrit, au plus tard dans les 5 jours ouvrables, de toute modification dans les données qu'il a fournies à la signature du Contrat. Si le Client transmet ces modifications trop tard, il ne peut réclamer aucune rétroactivité de l'application des modifications de la part de Orange Belgium s.a., ni aucune refacturation.

6.2. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service qui lui est fourni par Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 s.a..
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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 à 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 s.a., 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 s.a., 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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. donnent accès à internet. À 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 s.a. 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 s.a. ne contrôle pas et ne peut être tenue 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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. se réserve le droit de vérifier proactivement si le Client a pris des mesures contre les open relay/open proxy. Orange Belgium s.a. 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 s.a. peut limiter ou exclure l'accès du Client à l'internet et à certaines informations et certains services qui sont offerts sur l'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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. via le site web.

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 s.a. 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 s.a. 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.

À 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 et 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 s.a. 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 s.a. pour le dommage qui en résulte, sans préjudice de tous les autres droits et exigences d'Orange Belgium s.a.

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 s.a. 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 s.a. est propriétaire ou pour lesquels Orange Belgium s.a. 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 s.a.

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 s.a. dans les cinq jours ouvrables.

7.7. L'Article 7, à l'exception du point 7.6., reste entièrement d'application si Orange Belgium s.a. 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 s.a.

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 s.a., 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 défectuosités des appareils et de l'usure normale.

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

8.7. Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 découlantdes 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 s.a. 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 s.a.,
- avertir immédiatement Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a.. En cas de perturbation au niveau du Matériel Orange, le Client doit immédiatement en avertir Orange Belgium s.a.,
- 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 s.a..

8.9. Si Orange Belgium s.a. ou un entrepreneur désigné par Orange Belgium s.a. 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 s.a. ou à son sous-traitant d'accéder aux locaux à tout moment pendant la durée du Contrat afin de permettre à Orange Belgium s.a. 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 s.a. ne peut en aucun cas être tenue 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 s.a. 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 s.a., de commun accord ou, en cas de désaccord, par l'expert engagé par Orange Belgium s.a.. Cet expert agit au nom des deux parties,
- le Matériel Orange peut être soumis à toutes modifications techniques qu'Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. pour faire valoir ses droits, seront à la charge du Client.

8.12. Orange Belgium s.a. récupérera immédiatement le Matériel Orange chez le Client à la résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit. Orange Belgium s.a., ou la personne choisie par Orange Belgium s.a., 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 démon-

tage 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 s.a. une indemnité égale à la part proportionnelle du montant de l'investissement total consenti par Orange Belgium s.a. pour le Client. Ce montant proportionnel est calculé en fonction du moment de la résiliation.

Exemple : l'investissement total consenti par Orange Belgium s.a. est de 10 000 €. La période du Contrat est de 24 mois. L'indemnité que le Client doit payer à Orange Belgium s.a. pour résiliation anticipée dans le 12e mois s'élève à 12/24 x 10.000 €, soit 5.000 €.

9. Facturation et modalités de paiement

9.1.

a) Chaque mois, Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 de Orange Belgium s.a. qui justifient cette facturation ultérieure. Le Client ne peut réclamer aucune indemnité pour ce fait.

Orange Belgium s.a. ne peut être tenue 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) Pour ce qui concerne les 'Third Party Services', le Client est tenu de payer à Orange Belgium s.a. le montant total dû pour l'utilisation de ces 'Third Party Services'. Orange Belgium s.a. agit dans ce cas en qualité d'agent d'encaissement au nom du 'Third Party Provider'. Pour toutes les questions relatives au contenu, au prix, à la qualité ou à la facturation des 'Third Party Services', le Client doit contacter directement le 'Third Party Provider', dont le nom figure sur la facture détaillée d'Orange et sur le site web d'Orange.

9.2. Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 demandée ou exigée pour ce Client, ou en cas d'insolvabilité notoire ou d'une situation de cessation de paiement ou d'incapacité manifeste du Client, Orange Belgium s.a. se réserve le droit de modifier unilatéralement le délai de paiement. Le Client en sera informé par écrit.

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 s.a. 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 s.a.. Orange Belgium s.a. 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 s.a..

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. 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 reste en demeure de rembourser des montants éventuellement dûs au Client dans le délai de paiement convenu, le Client a droit à des intérêts moratoires équivalents au taux légal, majorés, si le Client 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.

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.

9.10. Sur son site www.orange.be, Orange Belgium s.a. met à disposition du Client un aperçu des factures payées et à payer par celui-ci, ainsi qu'une indication de sa consommation internet.

10. Cession

10.1. Par Orange Belgium s.a.

Orange 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 de Orange Belgium s.a. et sur signature par le Client et le repreneur d'un formulaire de cession dressé par Orange Belgium s.a. Le repreneur doit aussi signer un nouveau Contrat et accepter les Conditions des Services.

11. Suspension du Contrat

11.1. Par Orange Belgium s.a.

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 s.a. dans laquelle une période de régularisation de 1 semaine a été donnée, Orange Belgium s.a. 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.

11.1.2. Si le Client ne respecte pas ses autres obligations vis-à-vis d'Orange Belgium s.a., 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 s.a. peut suspendre immédiatement, sans mise en demeure ou indemnisation, ce(s) Service(s) ou cette (ces) Option(s).

Orange Belgium s.a. peut aussi le faire en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude. Orange Belgium s.a. se réserve le droit de suspendre par mesure de précaution l'accès 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 s.a. 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 s.a. peut suspendre le Service si la carte SIM normale est utilisée pour des applications Machine to Machine.

11.1.3. Orange Belgium s.a. 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 s.a. s'engage à informer le Client à ce sujet dans la mesure du possible et avec tous les moyens adaptés. Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. se réserve le droit d'exiger la restitution de la/des Carte(s) SIM du Client.

12.1. Par Orange Belgium s.a.

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 s.a. en conséquence des articles 11.1.1. et 11.1.2., Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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. Outre les cas de résiliation immédiate visés aux articles 12.1.1., 12.1.2. et 12.1.3., Orange Belgium s.a. peut résilier un Contrat conformément aux dispositions de l'article 3.3.

Sauf dans les cas de résiliation immédiate prévus aux articles 12.1.1., 12.1.2. et 12.1.3. et sauf dans le cas de résiliation après une suspension prévu à l'article 11.1.4., Orange Belgium s.a. doit une compensation au Client si elle met fin à un Contrat avant la fin de

la période contractuelle convenue. Cette indemnité est déterminée en fonction d'un Montant de référence fixé comme suit :

12.1.4.1. Résiliation du Contrat d'un Client disposant de maximum 5 numéros d'appel au moment de la résiliation.

a) Aucune indemnité ne sera due en cas de résiliation anticipée d'un Contrat à l'issue du sixième mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat.

b) En cas de résiliation anticipée d'un Contrat au cours des 6 premiers mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat, Orange Belgium s.a. sera redevable de l'indemnité suivante :

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.

c) 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 %.

12.1.4.2. Résiliation du Contrat d'un Client disposant d'au moins 6 numéros d'appel au moment de la résiliation.

a) En cas de résiliation d'un Contrat avant la fin de la période contractuelle convenue, Orange Belgium s.a. sera redevable de l'indemnité suivante :

Montant de référence : nombre de mois restants jusqu'à la date d'échéance du Contrat 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 avant la date d'échéance du Contrat 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 %.

12.1.5. Un Contrat est résilié de plein droit au moment où les autorisations d'exploitation octroyées à Orange Belgium s.a. 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 s.a..

12.1.6. Orange Belgium s.a. 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 s.a. de réclamer au Client des dommages-intérêts. Orange Belgium s.a. se réserve, en outre, le droit de réclamer les avantages de fidélité au Client.

12.2. Par le Client

12.2.1. Le Client peut résilier son Contrat à l'issue de la période contractuelle convenue conformément aux dispositions de l'article 3.3.

- contrairement à cela, il est d'application pour le Contrat sur le Service Fixe avec Accès Indirect sans temps d'appel contractuel inclus que celui-ci, après le respect d'un délai minimum d'un mois, peut être résilié à tout moment par le Client, par tout moyen écrit,
- l'avis de résiliation est signifié par écrit à l'adresse référée à l'article 19.

12.2.2. Si le Client met fin au Contrat avant la fin de la période contractuelle convenue, il devra payer une indemnité à Orange Belgium s.a..

Cette indemnité est établie en fonction d'un Montant de référence fixé comme suit :

12.2.2.1. Les Clients disposant de maximum 5 numéros d'appel au moment de la résiliation.

a) Aucune indemnité ne sera réclamée en cas de résiliation anticipée d'un Contrat à l'issue du sixième mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat.

b) En cas de résiliation anticipée d'un Contrat au cours des 6 premiers mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat, le Client sera redevable de l'indemnité suivante :

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.

c) 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 %.

12.2.2.2. Clients disposant d'au moins 6 numéros d'appel au moment de la résiliation.

a) En cas de résiliation d'un Contrat avant la fin de la période contractuelle convenue, le Client sera redevable de l'indemnité suivante :

Montant de référence : nombre de mois restants jusqu'à la date d'échéance du Contrat 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 avant la date d'échéance du Contrat 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 %.

12.2.3. En vertu de l'article 12.2.2. concernant les Services Mobiles, il est déterminé que le Client peut résilier les Cartes SIM séparément mais qu'il doit maintenir actives chez Orange Belgium s.a. au minimum 80 % du nombre maximum de Cartes SIM qu'il a eu dans sa Flotte durant les 12 derniers mois. Si le Client annule plus de 20 % de ce nombre maximum de Cartes SIM, une compensation est calculée et appliquée conformément aux règles définies à l'article 12.2.2., au prorata du pourcentage de cartes annulées. Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'adapter le tarif des autres Cartes SIM.

12.2.4. Résiliation d'un Service qui fait partie d'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 s.a..

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

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 dus.

La résiliation du Contrat n'implique pas la résiliation d'un autre Contrat.

13. Signature du Client

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

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

Chaque confirmation — envoyée par le Client par mail ou via le site web 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 s.a., ou de modification du Service ou de modification des Options, engagent 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 s.a.. Les données sur les communications électroniques en question sont conservées par Orange Belgium s.a., 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 s.a. 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 s.a. ne peut être tenue pour responsable de dommages encourus par le Client ou par des tiers et résultant des facteurs mentionnés ci-dessus.

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

a) En cas de plainte, le Client s'adresse au Service Clientèle d'Orange dont l'adresse est mentionnée dans les Conditions Particulières.

b) 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
Site web : 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 s.a. 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 s.a. doit être adressée au Service Clientèle d'Orange dont l'adresse est mentionnée dans les Conditions Particulières.

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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 prévienne Orange Belgium s.a. 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 manoeuvre 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 s.a., Orange Belgium s.a. 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. 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 la/lesquelle(s) le Client désire passer et recevoir des appels et utiliser le data mobile et par les accords commerciaux conclus par Orange Belgium s.a.. 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 s.a. et sur le site web d'Orange (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 s.a. 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 web d'Orange.

Orange Belgium s.a. 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 web 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 s.a. facturera ces communications, sauf Machine to Machine, avec ou sans effet rétroactif, aux tarifs en vigueur. En pareil cas, Orange Belgium s.a. 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 gsm lorsqu'ils changent d'opérateur mobile. Seuls les numéros mobiles peuvent être transférés, pas les Services ni les 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 s.a. 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 s.a. respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros.

Orange Belgium s.a. tiendra aussi compte, dans la mesure du possible, de la date de portage souhaitée par le Client. Orange Belgium s.a. 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 à temps, le Client peut avoir droit à une compensation. Il doit, pour se faire, s'adresser au nouvel opérateur.

Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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. Option Office Zone Comfort

7.1. Moyennant certaines conditions, Orange Belgium s.a. accorde au Client du Service Mobile l'accès à l'option Office Zone.

7.2. L'option offre au Client la possibilité de bénéficier de conditions tarifaires avantageuses s'il passe un appel mobile et utilise pour ce faire une cellule gsm du réseau Orange qui fait partie de la Zone radio définie ci-après. Les spécifications détaillées et les tarifs applicables en vigueur pour de cette option figurent dans les Conditions particulières.

7.3. Orange Belgium s.a. s'engage à tout mettre en oeuvre pour garantir le meilleur fonctionnement possible de cette option. Cette obligation d'Orange Belgium s.a. est une obligation de moyen. Toutefois, compte tenu du caractère statistique de cette option, tel qu'il est décrit ci-après, Orange Belgium s.a. ne peut être tenue responsable en cas d'impossibilité d'accès ou de défaut de l'option souscrite par le client.

7.4. Définition de la Zone radio et de la Zone géographique

7.4.1. La Zone géographique et la Zone radio sont définies de manière automatique spécifiquement pour le Client, dès l'activation de l'option par l'intermédiaire d'un SVI (serveur vocal interactif), pour proposer ainsi au Client des tarifs spécifiques en ce qui concerne certaines sortes d'appels mobiles. L'option est activée par l'‘utilisateur principal', il choisit et active la Zone géographique. En fonction du plan tarifaire choisi, soit tous les Utilisateurs, soit seuls les Utilisateurs désignés par l'utilisateur principal bénéficient des tarifs spécifiques.

7.4.2. La 'Zone géographique' du Client se définit comme étant l'intérieur d'un seul bâtiment choisi par le Client. Ce bâtiment doit être régulièrement utilisé dans le cadre des activités du Client et être situé en Belgique.

7.4.3. La 'Zone radio' du Client se définit comme un ensemble de cellules du réseau Orange. Cet ensemble de cellules est choisi par Orange Belgium s.a. de telle manière qu'il corresponde le plus possible avec la Zone géographique fixée par le Client. Étant donné qu'Orange Belgium s.a. apporte continuellement des modifications au réseau Orange, la disponibilité des cellules spécifiques au sein de la Zone géographique est également susceptible d'être modifiée. La fixation de la Zone radio ne peut donc être statique et Orange Belgium s.a. aura le droit de modifier celle-ci unilatéralement de telle sorte que celle-ci soit la plus appropriée possible, sur la base de l'évolution du réseau Orange.

7.4.4. Compte tenu du caractère statistique de la transmission des ondes radio et de la répartition du trafic sur le réseau Orange, il est impossible pour Orange Belgium s.a. de garantir que tous les appels provenant d'un téléphone mobile du Client à partir de sa Zone géographique utilisent les cellules de la Zone radio du Client, pour l'établissement de la communication. Il est donc impossible pour Orange Belgium s.a. de garantir que tous les appels d'un Appareil mobile Orange du Client à partir de la Zone géographique puissent bénéficier des tarifs préférentiels de l'option. Ainsi, Orange Belgium s.a. ne peut en particulier être tenue responsable des éventuelles conséquences qui accompagnent la présence d'entraves aux ondes radio (bâtiments, obstacles naturels, …), des conditions atmosphériques ou de la disponibilité du réseau (saturation, travaux, ...).

8. Restrictions en matière d'accès et/ou d'utilisation du Service Mobile

Orange Belgium s.a. 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 web de Orange.

9. 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 s.a. 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 s.a. doit toujours disposer d'un dossier complet et correct.
Le Client est tenu de fournir à Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. et/ou au réseau mobile d'Orange.
- **PBX** : Private Branch Exchange, centrale téléphonique privée installée chez le Client 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 s.a. 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 s.a..
- La **LoANP** ou **Letter of Authorisation Number Portability** indique le document grâce auquel le Client mandate Orange Belgium s.a. pour porter ses numéros de téléphone fixes vers Orange Belgium s.a., 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 s.a. au Client dans le cadre d'un Contrat et qui permet d'établir des communications au départ d'une ou
de plusieurs lignes téléphoniques.
- **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 s.a.. 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. Une autre solution peut être choisie pour chaque site du Client.

Le materiel que Orange Belgium s.a. met à disposition du Client dans le cadre de ce Service, est du materiel 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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. s'octroie le droit de refuser la demande de mise en Service d'un ou de plusieurs raccordements 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 s.a., 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 s.a. est ajouté automatiquement, le Client s'engage à renvoyer la LOACPS signée à Orange Belgium s.a. 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 déterminé 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 s.a. ne peut être tenue pour responsable d'une utilisation frauduleuse du Service de Téléphonie Fixe. Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 du numéro fixe permet au Client de conserver son numéro fixe lorsqu'il change d'opérateur fixe.
Le transfert de ses numéros chez Orange Belgium s.a. 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 s.a. implémentera alors le numéro sur son réseau ou sur le réseau d'un partenaire avec lequel Orange Belgium s.a. fournit le Service.

Orange Belgium s.a. 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 à temps, le Client peut avoir droit à une compensation. Il doit, pour se faire, s'adresser au nouvel opérateur.

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

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

Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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. Le Client accepte l'application de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications et confirme avoir pris connaissance de ce Code d'éthique et le respecter..

7.2. Facturation du service de numéros Marketing

7.2.1. Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. pour la fourniture du service de numéros Marketing. Orange Belgium s.a. envoie le Statement et la facture au Client au plus tard le 20e jour du mois qui suit le mois des transactions.
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. Les utilisateurs des numéros payants ont le droit de contacter Orange Belgium s.a. pour demander des informations sur ces numéros et Orange Belgium s.a. leur transmettra l'identité du Client, conformément aux dispositions du Contrat.

7.4. Le Client est tenu de communiquer aux utilisateurs le tarif de chaque appel. 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 s.a. 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, la qualité de la paire de cuivre présente, 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 s.a.

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

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 s.a. 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 s.a. 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 s.a. ne peut pas être tenu pour responsable dans les cas susmentionnés.

Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a. 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 de Orange Belgium s.a. pour le Service internet haut débit

Sans préjudice des dispositions de l'article 5 des Conditions Générales, Orange Belgium s.a. ne peut être tenue 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 s.a. 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 s.a. 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 s.a.,
  - 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 s.a. mettra tout en œuvre pour limiter ce genre de défaillances.

2.6. Responsabilité d'Orange Belgium s.a. 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 :
  - (i) la présence d'un élément interdit sur le site du Client
  - (ii) 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 s.a.,
- 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 s.a. 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 s.a. peut le joindre pour une intervention technique ainsi qu'une adresse mail à laquelle Orange Belgium s.a. 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 s.a. ou à son sous-traitant, afin d'effectuer les travaux nécessaires et les aménagements pour permettre à Orange Belgium s.a. de satisfaire à ses obligations contractuelles.

Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'imputer des frais au Client si Orange Belgium s.a. 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 s.a. 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 s.a.

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 s.a. 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 s.a. 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.

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 de Orange en ce qui concerne le 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 originel 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 S ervice 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 de 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'Equipement 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,
- la 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 de 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

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.

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 netiquette, si l'intégrité du Service internet haut débit et le bon fonctionnement du réseau de 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 d'emails bloque le flux normal d'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 que 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.

E.R. Cristina Zanchi, Orange Belgium s.a., Avenue du Bourget, 3 – B-1140 Bruxelles