

Conditions générales

Services internet par fibre optique d'Orange



Contenu

Conditions générales des services internet d'Orange	3
1. Définitions	3
2. Documents contractuels	3
3. Vente à distance, droit de rétractation	3
4. Conditions d'éligibilité	3
5. Souscription aux services	4
6. Installation et activation	4
7. Equipement d'Orange	5
8. Obligations et responsabilité d'Orange	5
9. Obligations et responsabilité du Client	6
10. Service clients	6
11. Facturation et conditions de paiement	6
12. Protection de la vie privée	7
13. Suspension du Contrat	7
14. Résiliation du Contrat	8
15. Cessibilité	8
16. Signature du Client	8
17. Modification du Contrat et/ou augmentation tarifaire	8
18. Absence de renonciation	9
19. Nullité	9
20. Plaintes et litiges.....	9
Conditions des Services internet d'Orange	9
1. Services internet.....	9
2. Obligations spécifiques d'Orange.....	9
3. Obligations spécifiques du Client.....	9
Annexes	11
Annexe 1. Formulaire type de rétractation.....	11

Conditions générales des Services internet d'Orange

1. Définitions

Les notions suivantes apparaissent dans les présentes Conditions Générales et ont systématiquement la signification donnée ci-dessous :

- **Le Client** : toute personne physique ou morale qui souscrit aux Services,
- **Orange** : la société anonyme de droit belge, Orange Belgium s.a., dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, qui commercialise et exploite ses services sous la marque déposée et la dénomination commerciale 'Orange' et qui est enregistrée sous le numéro d'entreprise BE0456.810.810,
- **Point de Connexion** : il s'agit du premier point d'accès du réseau installé par le Gestionnaire du réseau dans les locaux du Client. Le Point de Connexion est le point de connexion de fibre optique (ONTP) et fait partie du réseau du Gestionnaire du réseau,
- **Équipement d'Orange** : le modem et tous les accessoires, tels que les câbles, nécessaires à la réception par le Client des Services et qui sont la propriété d'Orange et que Orange met à la disposition du Client,
- **Services** : les Services offerts par Orange et auxquels souscrit le Client dans le cadre du Contrat, en particulier les Services internet. La notion de Services couvre également le(s) éventuels service(s) optionnel(s) au(x)quel(s) le Client souscrit,
- **Gestionnaire du réseau** : Fluvius en ce qui concerne les Services internet proposés par la fibre optique d'Orange.

2. Documents contractuels

Les relations contractuelles entre Orange et le Client sont régies par les présentes Conditions Générales, les conditions propres aux Services internet, la confirmation de la demande d'installation, la confirmation de l'intervention technique et les autres documents contractuels éventuels tels que des descriptions de produits et/ou services, qui font partie intégrante du Contrat (ci-après dénommés ensemble 'Contrat'). Si le Client a souscrit à un/des service(s) optionnel(s) et que ce(s) dernier(s) est/sont régi(s) par des conditions spécifiques propres à ce(s) service(s) optionnel(s), ces conditions spécifiques font également partie du Contrat. Le Contrat énumère l'ensemble des droits et obligations entre Orange et le Client.

Le Client déclare avoir été suffisamment informé du contenu des Conditions Générales, des conditions propres aux Services d'Orange et, le cas échéant, des conditions propres aux services optionnels, les avoir reçues et acceptées. Le Client ne peut modifier le Contrat sauf s'il en a expressément convenu autrement par écrit avec Orange. Le Client peut consulter ces Conditions Générales sur www.orange.be.

3. Vente à distance – droit de rétractation

3.1. Si le Client est un consommateur et que le Contrat est conclu à distance, en dehors des espaces commerciaux d'Orange ou en dehors des points de vente indépendants agréés par Orange, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter du jour suivant la date de la conclusion du Contrat pour se rétracter du Contrat, sans avoir à motiver sa décision et sans être redevable d'une indemnité. Ce droit est uniquement ouvert aux personnes physiques qui agissent à des fins exclusivement privées, à savoir

qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit informer Orange de sa décision de se rétracter du Contrat, par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée par tous moyens écrits avant l'expiration du délai de rétractation. Pour ce faire, le Client peut, sans y être obligé, utiliser le formulaire type de rétractation qui figure en annexe des Conditions Générales. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que le Client envoie la notification de sa décision d'exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai imparti.

3.2. Si le Client se rétracte du Contrat, Orange lui remboursera tous les paiements qu'il a déjà effectués, en ce compris les frais de livraison (à l'exception des éventuels frais supplémentaires liés au fait que le Client a choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux standard proposé par Orange). Les frais de mise en service et les éventuels frais de raccordement ayant été comptabilisés préalablement à la rétractation en vue de fournir les Services au Client ne sont pas remboursés. Ces montants restent dus et ne peuvent pas être récupérés. Orange rembourse le Client en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Le remboursement est effectué sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours calendrier suivant celui où Orange a été informé de la décision du Client de se rétracter du Contrat. Si Orange a mis des biens, l'Équipement d'Orange ou tout autre accessoire à disposition du Client en vue de l'exécution du Contrat, le Client est tenu de contacter Orange pour obtenir les instructions en vue du renvoi de ceux-ci. Le renvoi s'effectue aux frais du Client et au plus tard 14 jours calendrier après que le Client a notifié sa décision de rétractation à Orange. Ce délai est respecté si le Client renvoie les biens avant l'expiration du délai de 14 jours. Les biens, l'Équipement d'Orange et les accessoires doivent être renvoyés intacts et dans leur emballage original. Le Client est responsable de toute diminution de la valeur des biens, de l'Équipement d'Orange et accessoires quelconques résultant d'une utilisation inappropriée ou de manipulations de ceux-ci autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ceux-ci. Si le Client a demandé l'exécution du Service pendant le délai de rétractation, Orange lui facturera un montant qui est proportionnel aux Services déjà fournis jusqu'au moment où le Client a informé Orange de sa décision d'exercer son droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le Contrat.

4. Conditions d'éligibilité

4.1. Conditions techniques et géographiques

Avant de pouvoir conclure un Contrat avec Orange, le lieu d'installation du Client doit être doté d'un raccordement au réseau de fibre optique du Gestionnaire de réseau de sa région et d'un nombre suffisant de prises de courant à côté du point de connexion réseau.

Si le Client n'a pas de connexion active sur le réseau de fibre optique, des frais de connexion seront pris en compte. Les tarifs sont disponibles sur www.orange.be.

Lorsqu'il est techniquement impossible de réaliser un raccordement, Orange se réserve le droit de refuser la demande du Client.

Si le Client déménage, mais souhaite toujours bénéficier des Services d'Orange, Orange demande au Client de fournir sa nouvelle adresse trois semaines avant la date du déménagement

dans le cas d'un raccordement existant au réseau de fibre optique et six semaines avant la date du déménagement s'il n'existe pas encore de raccordement au réseau de fibre optique. Orange informera le Client de l'éligibilité de la nouvelle adresse, de la possibilité technique d'effectuer un raccordement et si des frais de connexion sont dus pour pouvoir continuer à profiter des Services d'Orange.

4.2. Offre limitée

Le Client ne peut pas souscrire simultanément plus d'un Contrat pour les Services.

4.3. Les informations à communiquer par le Client

4.3.1. Le Client désirant souscrire un Contrat est tenu de fournir à Orange les informations indiquées dans le formulaire de demande de contrat ainsi que toute autre information nécessaire. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il communique. À tout moment et sur simple demande d'Orange, le Client est tenu de présenter, entre autres les documents suivants :

- si le Client est une personne physique : la carte d'identité belge originale, la carte de séjour de l'UE, la carte d'identité originale délivrée aux étrangers qui résident en Belgique ou, le cas échéant, tout autre document d'identification,
- si le Client est une personne morale ou une association de fait :
 - a) un exemplaire des statuts parus au Moniteur belge, de même qu'un exemplaire de toutes les modifications de ces statuts parues au Moniteur belge,
 - b) la carte d'identité belge originale, la carte de séjour de l'UE ou la carte d'identité originale délivrée aux étrangers résidant en Belgique de la personne physique mandatée pour représenter la personne morale ou l'association de fait,
 - c) tout autre document permettant à Orange d'examiner les capacités financières de la personne morale ou de l'association de fait.

Orange peut demander ces documents à tout moment et donc tant avant, que pendant ou à la suite de la résiliation du Contrat.

4.3.2. Toute personne se présentant comme mandataire d'une personne physique, d'une personne morale ou d'une association de fait est tenue de s'identifier à la demande d'Orange et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire.

4.3.3. Le Client s'engage à informer Orange immédiatement et par écrit de toute modification des informations apparaissant dans le Contrat à l'adresse mentionnée à l'article 21.1 des présentes conditions générales. Doivent notamment être communiquées :

- toute modification de l'adresse,
- toute modification relative au siège social, à la forme juridique, à l'objet social ou au nom de la société,
- ainsi que toute modification relative aux informations financières ou liées à la facturation (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'échéance...).

Si le Client communique trop tardivement les modifications des informations transmises, il ne pourra aucunement se prévaloir de l'effet rétroactif des modifications ou d'une refacturation ou d'une indemnisation.

5. Souscription aux Services

5.1. Sauf convention contraire, le Contrat est conclu au moment où Orange accepte la demande de Services du Client. A partir de ce moment-là, le Contrat lie le Client et tous les droits et obligations du Contrat s'appliquent. Si le Client souhaite revenir sur l'accord passé, et ce même avant l'activation du Service, les dispositions prévues à l'article 14.1. des présentes Conditions générales sont d'application.

Si le Contrat est conclu par le biais d'une vente à distance, Orange s'engage à envoyer la confirmation de la demande par mail. Cet e-mail fait partie du Contrat.

5.2. Orange se réserve le droit de refuser la conclusion du Contrat ou l'accès à certains services optionnels pour un des motifs suivants :

- le Client ne satisfait pas aux conditions d'éligibilité techniques et géographiques prévues à l'article 4.1 des présentes Conditions Générales et/ou aux conditions d'éligibilité prévues à l'article 4.2.,
- le Client refuse de fournir les informations requises visées à l'article 4.3 des présentes Conditions Générales,
- le Client fournit des informations incorrectes et/ou fausses,
- la demande de contrat n'a pas été dûment remplie,
- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec Orange,
- en cas de preuves ou d'indices sérieux de défaut de paiement et/ou de fraude dans le chef du Client ou d'un usage du Service Orange qui est contraire au Contrat, aux dispositions légales ou réglementaires, à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs.

5.3. L'activation des Services a lieu immédiatement pendant l'installation. La facturation commence le jour de l'activation des Services.

5.4. Si, après la signature du Contrat, il apparaît que l'installation ou l'activation des Services ne peut pas être raisonnablement réalisée, le Contrat sera immédiatement rompu avec effet rétroactif sans que cela ne donne lieu à aucune indemnité dans le chef de l'une des parties.

5.5. Si le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié à tout moment par écrit. Si le Contrat est conclu pour une durée déterminée et qu'il n'est pas résilié à l'issue de la période contractuelle, il sera tacitement prolongé pour une durée indéterminée. Le Contrat pourra alors être résilié à tout moment, par écrit.

6. Installation et activation

6.1. En fonction du lieu d'habitation du Client, du Gestionnaire du réseau présent dans la région et du type d'habitation du Client, des procédures d'installations spécifiques peuvent être nécessaires. Le Client peut trouver des explications sur les différentes étapes préparatoires à l'installation sur www.orange.be ou en contactant le Service clients d'Orange. Dans tous les cas, Orange informe le Client de la nécessité de préparer l'installation. Les coûts des accessoires supplémentaires (par ex. : Amplificateurs WIFI, câbles supplémentaires, adaptateurs...) vendus par Orange ne sont pas compris dans les frais de mise en service ou frais de raccordement éventuels. Le prix des accessoires est mentionné sur le site d'Orange : <https://www.orange.be>

6.2. Orange s'engage à procéder à l'installation dans les plus brefs délais. La date d'installation est fixée de commun accord avec le Client et pourra avoir lieu dès que l'installation sera préparée conformément à la description qui se trouve à l'article 6.1. Dans le cas où le Client ne peut pas être présent pour le rendez-vous d'installation ou de réparation, le Client se doit de prévenir Orange au plus tard à midi la veille du rendez-vous. A défaut, Orange facturera au Client un coût pour un rendez-vous non respecté, dont le prix est disponible sur orange.be. Les Services seront activés et testés par Orange et une fiche d'installation intitulée 'Confirmation d'intervention technique' sera établie et signée ensuite par l'installateur. Orange demande au Client de signer la 'Confirmation d'intervention technique'. Sauf mention contraire sur la 'Confirmation d'intervention technique', l'installation est considérée comme réussie. Dès le moment de la signature de la 'Confirmation d'intervention technique', les risques de perte, de vol ou de dommages à l'Équipement d'Orange sont transférés au Client.

6.3. Le Client donnera accès à l'installateur d'Orange et si nécessaire à l'installateur du Gestionnaire de réseau au lieu d'installation à la date convenue pour l'installation ainsi qu'à tout autre moment pendant la durée du Contrat de sorte que Orange puisse remplir ses obligations contractuelles.

6.4. Le Client s'assurera que l'Équipement d'Orange est installé dans un espace adéquat afin que celui-ci puisse fonctionner correctement, être entretenu facilement et où la sécurité de l'installation est garantie. Le Client est responsable du câblage intérieur nécessaire au raccordement de l'Équipement d'Orange. Le Client s'engage à fournir de l'électricité à titre gratuit dans la mesure nécessaire pour réaliser l'installation. L'installateur peut effectuer tous travaux et toutes transformations nécessaires sur le lieu d'installation pour installer le modem. Orange ne peut être tenu responsable des dégâts qui pourront être occasionnés sur le lieu d'installation si ceux-ci sont nécessaires à l'installation de l'Équipement d'Orange. Le Client s'abstient d'effectuer lui-même de tels travaux ou de telles transformations aux Équipements installés par Orange, sauf accord explicite d'Orange.

6.5. Le Client s'engage à informer immédiatement Orange de tous travaux réalisés dans le bâtiment ou dans un endroit hors du bâtiment qui pourraient avoir une incidence sur le bon fonctionnement des Services. Le Client s'engage également à ne pas procéder à une installation quelconque qui pourrait causer des dérangements ou faire obstacle au bon fonctionnement des Services.

6.6. L'installation intérieure, qui comprend notamment les appareils terminaux du Client (téléviseurs, ordinateurs, tablettes, etc.), doit être conforme aux prescriptions de sécurité, aux prescriptions techniques ainsi qu'à toute autre disposition légale en vigueur.

Le Client devra déconnecter tout élément de son installation intérieure dont l'utilisation empêche ou perturbe le réseau d'Orange ou du Gestionnaire de réseau dès que le Client le constate ou à la demande d'Orange. Dans le cas contraire, Orange se réserve le droit de suspendre ou, éventuellement, de résilier le Contrat et de réclamer une indemnité au Client.

7. Equipement d'Orange

7.1. Utilisation

7.1.1. Dans le cadre d'un contrat de location ou de prêt, Orange met à la disposition du Client un Équipement d'Orange lui permettant d'accéder aux Services auxquels il a souscrit. Le Client reconnaît avoir reçu l'Équipement d'Orange en bon état.

7.1.2. L'Équipement mis à la disposition du Client demeure la propriété exclusive et non aliénable d'Orange. L'Équipement d'Orange ne peut être saisi et ne peut en aucun cas être vendu, sous-loué, transformé, donné en gage ou en caution ou mis à la disposition de tiers sous quelque forme que ce soit. Le Contrat ne dégage pas le Client de la responsabilité civile qui lui incombe en sa qualité de gardien ou de locataire de l'Équipement d'Orange. Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client ou effectue une saisie sur l'Équipement d'Orange, le Client s'engage à indiquer immédiatement à ce tiers que cet Équipement n'est pas sa propriété. Si le tiers refuse cette mainlevée à l'amiable, tous les coûts supportés par Orange pour faire valoir ses droits seront mis à la charge du Client. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation en bon père de famille de l'Équipement d'Orange. Il est responsable de la perte, du vol, de la destruction de l'Équipement d'Orange ainsi que des dégâts occasionnés à celui-ci sauf si ces dégâts, cette perte ou ce vol sont imputables à Orange.

Toute tentative de contrefaçon ou tout usage non autorisé, anormal ou frauduleux de l'Équipement d'Orange est interdit. Si l'Équipement d'Orange doit être réparé ou remplacé en raison

d'une faute ou d'une négligence du Client, Orange se réserve le droit de mettre des frais à la charge du Client (tarifs : www.orange.be).

Le Client s'engage formellement à n'effectuer aucun démontage, aucune décompilation, aucune intervention technique, aucune reproduction, aucune transformation ou modification de l'Équipement d'Orange pour quelque motif que ce soit, et à ne pas endommager ou retirer l'étiquette apposée à l'arrière de l'Équipement d'Orange qui mentionne le numéro de série. En aucun cas le Client ne peut modifier les paramètres de l'Équipement d'Orange.

7.1.3. Orange surveille et contrôle à distance le bon fonctionnement de l'Équipement d'Orange.

Afin d'assurer le bon fonctionnement de son Équipement, Orange procédera régulièrement à une mise à jour, ce qui pourrait entraîner une interruption momentanée des Services. Aucune indemnité n'est due au Client du fait de ces mises à jour. Orange a le droit de réclamer à tout moment la restitution de l'Équipement d'Orange mis à la disposition du Client et le Client se verra alors proposer un produit similaire.

7.2. Restitution

7.2.1. En cas de résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, l'Équipement d'Orange doit être restitué par le Client (conformément aux instructions d'Orange) dans un délai de 14 jours calendriers à compter de la fin du Contrat.

Si l'Équipement d'Orange ne fonctionne plus correctement ou n'est pas restitué dans son intégralité, Orange a le droit de mettre les frais de réparation à la charge du Client (tarifs : www.orange.be).

7.2.2. Si le Client ne renvoie pas l'Équipement d'Orange, Orange lui enverra une mise en demeure. Si cette mise en demeure reste sans suite pendant les 14 jours calendrier suivant la notification au Client, Orange facturera au Client une indemnité forfaitaire pour défaut de restitution de l'Équipement d'Orange.

8. Obligations et responsabilité d'Orange

8.1. Orange s'engage à mettre tout en œuvre afin de fournir au Client un accès aux Services spécifiés dans le Contrat de façon optimale et utilise à cette fin les informations techniques qui sont à sa disposition en fonction des technologies utilisées. Cet engagement constitue une obligation de moyen. Les dérangements éventuels seront résolus aussi rapidement que possible. Orange ne garantit aucunement un fonctionnement sans dérangement ou interruption des Services et ne garantit pas que les capacités des Services répondent aux attentes du Client.

8.2. Orange peut uniquement être tenu responsable si le Client démontre que Orange, ou l'un de ses employés ou mandataires, a commis une faute contractuelle intentionnelle ou grave ou si Orange n'a pas réalisé un engagement qui représente l'une des principales prestations du Contrat.

8.3. En tout état de cause, la responsabilité d'Orange se limite à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que le Client a subi, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel tel que - mais de manière non-exhaustive - la perte de bénéfices, de chiffre d'affaires ou de revenu, la perte de clients ou de contrat, la perte ou endommagement de données ou d'enregistrements, l'interruption d'activités.

Dans tous les cas, et sans préjudice des dispositions légales impératives, la responsabilité d'Orange se limite à un montant équivalent à trois (3) mois de frais mensuels des Services concernés.

8.4. Orange ne peut être tenu responsable des ralentissements ou des manquements dans l'exécution des Services résultant d'un événement de force majeure.

8.5. Orange ne peut être tenu responsable des actions ou de la négligence de tiers qui entraîneraient une perturbation des Services pendant une courte ou longue période.

8.6. Le Client accepte qu'Orange n'exerce aucun contrôle sur le contenu et que Orange n'est pas responsable des caractéristiques, de la qualité, de l'intégrité et de la sécurité des données, des programmes ou des services provenant de tiers et auxquels le Client a accès par le biais des Services. Le Client accepte que Orange ne contrôle pas les informations envoyées, chargées, téléchargées et/ou reçues par le biais des Services et que Orange ne puisse en aucun cas être tenu responsable du contenu des informations et des données qui sont envoyées et reçues par le biais des Services. En ce qui concerne les services fournis par des tiers qui peuvent être utilisés par le Client par le biais des Services, le Client accepte le fait que Orange fait uniquement office d'intermédiaire pour la facturation et la perception et que Orange ne peut en aucun cas être considéré comme un fournisseur en son nom propre ou pour son compte propre. Orange ne peut en aucun cas être tenu responsable des modifications d'horaires ou de programmations qui sont décidées par des tiers.

8.7. L'entretien ou le développement des Services fournis peut contraindre le Gestionnaire de réseau ou Orange à limiter ou à suspendre les Services pendant une courte période, sans pour autant que Orange n'ait à verser de compensation au Client. Orange fait tout ce qui est en son pouvoir pour en tenir le Client informé. Dans le cas d'interruptions causées par des actions du Gestionnaire de réseau, il est possible que Orange ne soit pas en mesure d'avertir le Client.

9. Obligations et responsabilité du Client

Le Client s'engage à faire un usage normal du Service Orange et à utiliser les Services en bon père de famille et exclusivement pour son usage privé et familial, conformément aux conditions du Contrat, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit d'utiliser le Service en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs. Le Client s'engage également à signaler tout dérangement ou interruption des Services au service clients d'Orange.

Le Client s'engage entre autres (liste non exhaustive) :

- à ne pas commercialiser ou transférer les Services en tout ou en partie, directement ou indirectement,
- à éviter tout usage mettant en danger le bon fonctionnement du réseau ou causant la surcharge de celui-ci,
- à ne pas utiliser les Services dans un but illégal ou immoral,
- à ne pas endommager le modem mis à disposition par Orange et à ne pas essayer de le réparer lui-même. L'Équipement d'Orange peut uniquement être réparé par une personne désignée par Orange,
- à ne pas endommager ni enlever le Point de Connexion et à ne pas détériorer ni retirer les étiquettes du Gestionnaire de réseau des appareils,
- à ne pas utiliser l'Équipement d'Orange dans le cadre de pratiques illégales ou frauduleuses.

Les droits d'utilisation des Services d'Orange sont personnels et incessibles et expirent immédiatement en cas de violation du Contrat.

En cas d'usage anormal ou frauduleux, Orange peut en apporter la preuve par toute voie de droit, en ce compris à l'aide de données et de relevés enregistrés par ses propres systèmes ou par ceux des opérateurs liés ou de leurs prestataires de services pour ce qui concerne les communications ayant transité par ceux-ci. Le Client et Orange considèrent que ces données et relevés font foi jusqu'à preuve du contraire.

Le Client est seul responsable envers Orange pour l'usage du Service et pour l'exécution de ses obligations contractuelles ainsi que pour tous dommages causés suite au non-respect de l'une de

ses obligations dans le cadre du Contrat. Le Client remboursera également Orange de tous frais et amendes qui seront imposés à Orange à la suite d'une infraction commise par le Client.

10. Service clients

Le service clients d'Orange est disponible du lundi au samedi de 8h à 20h et le dimanche de 10h à 18h30 pour répondre, dans la mesure du possible, aux questions, problèmes et plaintes du Client par rapport aux Services. Le service clients est accessible au 02 745 95 00 ou gratuitement à partir d'un numéro mobile Orange via le numéro 5000.

Le Client accepte que les conversations téléphoniques entre le Client et le service clients puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne participent pas aux conversations, dans le cadre de formations et de supervision du personnel d'Orange. Le Client a la possibilité de refuser cette modalité à chaque conversation téléphonique.

Orange met également à la disposition de son Client un espace 'Aide' sur son site internet www.orange.be, sur lequel sont recensées les questions qui sont le plus souvent posées ainsi que les réponses qu'il convient d'y apporter. Y est également prévue la possibilité pour le Client de s'adresser par mail à Orange. Finalement, le Client trouvera sur cet espace l'ensemble des coordonnées des shops Orange en Belgique.

11. Facturation et conditions de paiement

Tous les tarifs mentionnés dans le Contrat s'entendent TVA comprise.

11.1. Chaque mois, Orange adresse à son Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, peut contenir les éléments suivants en fonction des Services choisis par le Client :

- les frais de mise en service,
- les frais de raccordement,
- les frais pour les éventuels accessoires,
- les montants relatifs aux abonnements pour les Services,
- les montants relatifs aux options payantes sélectionnées par le Client,
- les cotisations réglées au prorata sur la première facture,
- les frais uniques (tels que des frais d'un rendez-vous de réparation, ou d'un rendez-vous non-respecté),
- tous les autres frais, les taxes et crédits à assumer par le Client.

Sur son site internet (www.orange.be), Orange met à la disposition du Client un aperçu des factures réglées et à payer. La facturation sera effective à compter de l'activation des Services.

Si, avant la conclusion du Contrat, le Client avait déjà conclu un ou plusieurs autre(s) contrat(s) conclu(s) avec Orange, il se déclare d'accord pour que le prix du Service et des Options éventuelles puisse être intégré dans la facture émise en vertu de cet/s autre(s) contrat(s), sauf spécification contraire. Si, après la conclusion du Contrat, le Client souscrit un ou plusieurs autre(s) contrat(s) avec Orange, il se déclare également d'accord pour que le prix à verser sur la base de cet/s autre(s) contrat(s) avec puisse être intégré dans la facture envoyée sur la base du Contrat, sauf spécification contraire.

11.2. Le Client et Orange s'engagent à traiter les données de facturation dans le strict respect de la législation en vigueur en matière de confidentialité des communications, de protection de la vie privée et de traitement des données personnelles.

11.3. Toute plainte relative aux factures doit être clairement motivée par écrit et envoyée au service clients d'Orange à l'adresse stipulée à l'article 21.1 des présentes Conditions générales et ce, dans les trois mois qui suivent la date de l'établissement de la facture en question. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé avoir accepté le montant de ladite

facture. L'introduction d'une plainte ne dispense pas le Client de l'obligation de payer la partie de la facture qui ne fait pas l'objet d'une contestation. Les enregistrements d'utilisation des Services, qui font office de base pour la facturation et qui sont stockés par Orange priment sur tout autre élément de preuve en ce compris ceux qui émanent du Client, sans préjudice du droit du Client de faire valoir la preuve contraire par tous les moyens possibles.

11.4. A moins qu'un délai de paiement plus long soit mentionné sur la facture, les montants facturés doivent être payés dans un délai de 10 jours sur le numéro de compte fourni par Orange. Si un autre délai de paiement a été convenu contractuellement et si la faillite du Client est demandée ou prononcée, ou en cas d'insolvabilité notoire, d'une grève des paiements ou d'une incapacité manifeste du Client, Orange a le droit de modifier unilatéralement ce délai de paiement. Le Client en sera informé par écrit.

11.5. Les montants facturés restent dus à Orange même si le Client n'utilise pas les Services, par exemple dans le cas de problème de l'Équipement d'Orange ou des appareils du Client.

11.6. Les factures sont réglées :

- par virement bancaire au moyen d'un formulaire de virement annexé à la facture, sans que des modifications soient apportées aux données complétées par Orange,
- par domiciliation,
 - a) par domiciliation bancaire : Il est à noter que la pré-notification prévue par la Directive européenne concernant les services de paiement se fera via votre facture qui pourrait vous être envoyée en-deçà des 14 jours prévus dans ladite Directive,
 - b) par domiciliation sur carte de crédit Visa, Eurocard, MasterCard, American Express. Cette domiciliation se fait par un formulaire mis à disposition par Orange,
- par paiement comptant à Orange Belgium s.a., Sirius Shop, Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, durant les heures de bureau (du lundi au vendredi).

11.7. En cas de non-réception d'une facture, le Client peut demander un duplicata de la facture en question à Orange, étant entendu que cette demande doit porter sur une facture dont la date d'échéance ne date pas d'il y a plus d'un an. Des frais administratifs peuvent être facturés au Client pour chaque duplicata de facture. Un aperçu des éventuels frais annexes susceptibles d'être réclamés par Orange est disponible sur le siteweb d'Orange (www.orange.be).

11.8. Tout refus de paiement d'une facture domiciliée, incontestée ou injustement contestée, par l'organisme financier indiqué par le Client peut donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans sommation préalable (tarifs : voir www.orange.be).

11.9. A défaut pour le Client de payer les montants dont il est redevable dans le délai imparti, Orange lui adressera, par tout moyen approprié, un ou plusieurs rappel(s) de paiement. L'envoi de rappels de paiement donne lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires (tarifs : voir www.orange.be). L'utilisation d'une communication incorrecte ou incomplète sur le bulletin de virement donnera également lieu à la facturation de frais administratifs. L'envoi de courrier(s) de rappel par Orange ne porte pas préjudice à la possibilité offerte par les articles 13 et 14 des présentes Conditions générales.

11.10. L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel de paiement met de plein droit le Client en demeure. Si le Client n'a pas réglé les montants dont il est redevable dans ce délai, la somme due sera majorée de plein droit des intérêts moratoires au taux légal, à compter de l'échéance jusqu'au paiement intégral du montant dû, ainsi que d'une indemnité forfaitaire équivalente à 15 % du montant impayé, avec un minimum de 62 euros (afin d'indemniser Orange des frais extrajudiciaires exposés pour

obtenir le paiement des montants dus). Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire ne sont comptabilisés dans le chef du Client qu'après une éventuelle mise à terme du Contrat et seulement à concurrence du/des montant(s) encore impayé(s) à ce moment. Si Orange reste en défaut de rembourser les montants éventuellement dus au Client dans le délai de paiement convenu, le Client a droit à des intérêts légaux équivalents, à compter du moment où Orange a eu connaissance du numéro de compte du Client.

11.11. Domiciliation par carte de crédit

En cas de domiciliation sur carte de crédit, Orange se réserve le droit, tant lors de la demande de contrat qu'en cours du Contrat, de demander un code d'autorisation à l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Orange en informe le Client au plus tard 24 heures avant la demande, par l'envoi d'un courrier ordinaire à l'adresse de facturation. Orange ne demandera et n'utilisera aucun code d'autorisation lorsqu'elle dispose d'une garantie. Le code d'autorisation habilitera Orange, en cas de non-paiement intégral ou partiel d'une facture à la date d'échéance, à obtenir un montant de 60 euros auprès de l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Ces 60 euros seront affectés à l'acquittement du montant total ou partiel des factures impayées. Si la somme de 60 euros excède le montant des factures impayées, le solde en sera déduit de la (des) prochaine(s) facture(s).

12. Protection de la vie privée

12.1. Orange, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client. Afin d'obtenir davantage d'informations à ce sujet, veuillez consulter la politique de protection de la vie privée d'Orange sur www.orange.be.

12.2. Le Client peut gratuitement s'inscrire sur la liste 'Ne m'appellez plus' à l'adresse www.Ne-m-appellez-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 au plus tard après l'inscription.

13. Suspension du Contrat

13.1. Si le Client ne remplit pas ses obligations envers Orange en vertu du Contrat ou ne respecte pas les conditions d'utilisation, Orange peut suspendre les Services immédiatement, sans préavis, et sans qu'une indemnité ne soit due envers le Client, et peut refuser une demande de services supplémentaires, une réactivation des Services ou une réparation. Orange peut également suspendre les Services en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude.

Sauf en cas de contestation fondée par le Client, Orange peut suspendre immédiatement les Services de plein droit et sans indemnité en cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date d'échéance et pourvu que le Client ne donne aucune suite au rappel d'Orange lui proposant un délai de régularisation d'une semaine. En cas de suspension du Service suite à un défaut de paiement de la part du Client, Orange peut limiter le Service aux prestations minimales. Le Client pourra alors uniquement accéder à un internet fixe à une vitesse de chargement et de téléchargement qui soit aussi élevée que la vitesse que le Client reçoit lorsque le volume internet compris dans le Contrat est épuisé ou, si une telle poursuite de l'accès internet n'est pas prévue dans le Contrat, à une vitesse de chargement et de téléchargement supérieure à 256 kbps. De telles prestations minimales ne seront pas garanties en cas de défaut ou de retard de paiement persistant, c'est-à-dire lorsque le Client a déjà

bénéficié du régime du service minimum au cours des 12 mois précédents ou lorsque sa connexion a déjà été suspendue au cours des 12 mois précédents.

13.2. En cas de suspension du Contrat, aucuns frais de suspension et de réactivation ne seront portés en compte au Client. Le Client reste tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat.

13.3. Orange a le droit de suspendre les Services immédiatement, sans préavis ou indemnité pour des raisons de force majeure ou pour des raisons relatives à l'exploitation technique. Orange s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter autant que possible les dérangements et pour lever la suspension aussi rapidement que possible.

14. Résiliation du Contrat

14.1. Par le Client

Le Contrat à durée déterminée ou indéterminée peut être résilié par le Client à tout moment par tous moyens écrits et sans devoir en indiquer les motifs. Cet écrit fait mention du numéro de client, du nom et de l'adresse du Client. Il mentionne également la date de rédaction du courrier et est signé par le Client.

En cas de résiliation du Contrat, il est demandé au Client de s'acquitter auprès d'Orange du montant de l'ensemble des factures impayées et de restituer en bon état à Orange tous les Equipements dont il dispose.

Si le Contrat a été conclu pour une durée déterminée et que le Client y met fin avant l'expiration d'une période de 6 mois à compter de l'entrée en vigueur du Contrat, Orange se réserve le droit de réclamer une indemnité de résiliation au Client (tarifs : www.orange.be). Cette indemnité de résiliation ne peut en aucun cas être considérée comme un paiement du montant des factures restant dues.

14.2. Par Orange

Si le Client ne s'est pas mis en règle endéans les 10 jours qui suivent la suspension du Contrat de Service par Orange en vertu de l'article 13.1 des présentes Conditions Générales, Orange peut résilier immédiatement le Contrat par écrit, sans qu'un préavis ne soit fixé et sans qu'une indemnité de résiliation ou des dommages ne soient dus par Orange au Client.

Dans les cas suivants, Orange pourra, sans préjudice de tout dommage et intérêt dans son chef, résilier le Contrat immédiatement, moyennant une simple notification écrite au Client et sans avertissement :

- non-respect des obligations contractuelles du Client,
- le Client ou son mandataire a donné des informations essentielles qui sont inexactes, incomplètes ou erronées lors de la conclusion du Contrat,
- le Client ou son mandataire a omis de communiquer d'importantes modifications concernant les informations communiquées,
- usage des Services qui soit contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire,
- mise à disposition de l'Equipement à des tiers sous quelque forme que ce soit, et plus généralement, toute utilisation anormale ou non autorisée de l'Equipement ou du réseau,
- toute utilisation de l'Equipement en dehors du territoire belge,
- échéance des autorisations d'exploitation accordées à Orange par les autorités belges compétentes,
- faillite, concordat judiciaire, demande de report de paiement, mise en liquidation ou dissolution du Client,
- actions du Client visant à recevoir des programmes partiels ou complets par des tiers.

Dès notification de la résiliation, Orange procédera ou fera procéder immédiatement et de plein droit à la désactivation des Services.

15. Cessibilité

15.1. Par le Client

Le Client ne peut céder ses droits et obligations contractuels à un tiers à condition que ce transfert concerne l'ensemble du Contrat (tous ses droits et obligations contractuels pour l'ensemble des Services fournis et de toutes les options d'application), et à condition que le lieu d'installation des Services demeure inchangé et s'il a obtenu préalablement l'autorisation écrite d'Orange. Une telle cession n'est effective qu'après que le Client et le repreneur aient complété et signé le formulaire de transfert établi par Orange et que le repreneur ait signé une nouvelle demande de contrat.

15.2. Par Orange

Orange a le droit de céder tout ou partie de ses droits et obligations contractuels à un tiers, sans autorisation préalable du Client et sans que ce dernier ne puisse réclamer une quelconque compensation du fait de cette cession. La cession ne peut toutefois porter préjudice aux garanties octroyées au Client. En cas de cession du Contrat par Orange à un tiers, le Client peut résilier le Contrat par tous moyens écrits dans un délai de 15 jours à dater de la notification de la cession, sans devoir acquitter une quelconque indemnité.

16. Signature du Client

16.1. Un document scanné avec signature a la même force probante que celle du message original et de la signature originale.

16.2. Tout message ou toute confirmation envoyée via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par ex. par SMS), via le site d'Orange ou par e-mail et reprenant une mention de l'expéditeur et le contenu en implique la preuve du contenu.

En ce sens, la confirmation par le Client par mail, SMS ou via le site web d'Orange des modifications présentées ou proposées par Orange en ce qui concerne le Service ou de l'activation d'options présentées ou proposées par Orange, engage le Client. Les données de communication électroniques en question sont enregistrées par Orange et ce, pour une durée n'excédant pas la période nécessaire.

17. Modification du Contrat et/ou augmentation tarifaire

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

17.2. En cas de modification d'une clause du Contrat, le Client en est averti un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. En cas d'augmentation tarifaire, le Client en sera averti via la facture qui précède celle pour laquelle l'augmentation des tarifs entrera en vigueur. De telles modifications du Contrat et/ou des modifications tarifaires peuvent être consultées sur le site web d'Orange (www.orange.be) dès la publication de la modification.

17.3. Le Client qui refuse la modification du Contrat a le droit de résilier le Contrat sans frais de résiliation, sauf en cas de modification des conditions conformément à une nouvelle réglementation ou à des décisions qui ne laissent pas le choix à Orange quant à la manière de les exécuter. Ce droit peut être exercé par tous moyens écrits, et ce, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification.

17.4. Sauf en cas d'augmentation tarifaire liée à l'indice des prix à la consommation, le Client qui refuse raisonnablement une hausse de tarif a le droit de mettre un terme au Contrat sans frais

de résiliation. Ce droit peut être exercé par tous moyens écrits, et ce, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la facture avec l'augmentation de tarif.

18. Absence de renonciation

Le fait que l'une des parties, à un moment déterminé, néglige d'exiger la stricte application de l'une des dispositions du Contrat ne peut en aucun cas être interprété comme une renonciation aux droits dont cette partie dispose. Ce fait n'empêche pas cette partie d'exiger ultérieurement le strict respect de cette disposition ou de toute autre condition du Contrat.

19. Nullité

La nullité ou l'impossibilité d'appliquer ou d'invoquer une clause du Contrat ne préjuge en rien de la validité ou de la possibilité d'appliquer ou d'invoquer les autres dispositions du Contrat, à moins que cette clause soit essentielle au Contrat.

20. Plaintes et litiges

20.1. Règlement à l'amiable

En cas de plainte ou de problème relatif à l'exécution du Contrat, le Client s'adresse au service clientèle d'Orange dont les coordonnées sont les suivantes :

Orange Belgium s.a., Boîte postale 950 à 1140 Bruxelles
Tél. 02 745 95 00 ou gratuitement au 5000 à partir du numéro mobile Orange.

Site internet : <http://www.orange.be/contact>

20.2. Médiation

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse donnée par le service clients d'Orange, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications désigné à cette fin par les autorités compétentes :

Service de Médiation Télécommunications
Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3
1000 Bruxelles

Tél. 02 223 06 06 ; Fax 02 219 77 88

E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be

Site web : www.mediateurtelecom.be

20.3. Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable entre le Client et Orange sera de la compétence exclusive des tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

20.4. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.

Conditions des Services internet d'Orange

1. Services internet

Les Services internet comprennent le raccordement à internet au réseau de fibre optique, et sont exclusivement réservés à une utilisation privée et à une utilisation dans le cercle familial. Les vitesses de téléchargement mentionnées par Orange sont des vitesses maximales. La vitesse de surf effective dépend des conditions d'utilisation (heure, trafic, nombre de clients connectés,

conditions du réseau, type de connexion...). Orange ne garantit pas de bande passante minimum et met à la disposition du Client un volume de trafic internet mensuel fixe ou illimité, en fonction du Contrat du Client.

2. Obligations spécifiques d'Orange

Afin de garantir l'intégrité et les prestations du réseau, Orange se réserve le droit de contrôler à tout moment les volumes utilisés et de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder l'intégrité et les prestations du réseau, notamment une restriction ou une limitation temporaire des Services fournis. Orange ne peut être tenu responsable des préjudices encourus par le Client en cas de ou à cause :

- de l'utilisation mauvaise ou fautive des Services internet ou du modem par le Client,
- de l'utilisation par le Client de matériel non agréé,
- des interruptions temporaires ou définitives ou d'une mauvaise qualité des Services internet en raison de facteurs externes ou de conséquences de ceux-ci,
- de l'intervention de tiers, malgré les mesures de sécurité prises par Orange,
- de modifications entraînées par des réglementations de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou d'autres organismes de régulation,
- de perturbations sur le réseau,
- de travaux de maintenance, d'amélioration ou d'extension effectués par Orange ou par le Gestionnaire de réseau,
- d'un modem défectueux ou ne fonctionnant pas correctement,
- du non-respect des obligations du Client,
- de la présence d'un grand nombre de personnes surfant et téléchargeant à un même moment sur un même nœud de réseau,
- du mauvais état ou de la mauvaise qualité de la fibre optique sur laquelle sont installés les Services internet,
- de la modification de l'adresse IP pour cause de nétiquette ou pour des raisons opérationnelles, techniques ou légales.

3. Obligations spécifiques du Client

3.1. Accès aux Services internet

Pour pouvoir accéder au WIFI, le Client se voit attribuer par Orange un SSID et un mot de passe. Cette information se trouve sur l'étiquette apposée sur le modem. Il incombe au Client de garder cette information confidentielle et de ne pas la communiquer à des tiers.

Si le Client suspecte que son SSID ou son mot de passe sont utilisés par une personne non autorisée, il peut modifier lui-même son mot de passe. Si le SSID ou le mot de passe a été modifié et que le Client a perdu ces données, il peut contacter le service clients d'Orange.

3.2. Utilisation des Services internet

Le Client s'engage notamment à (liste non exhaustive) :

- ne pas gêner les autres utilisateurs d'internet et à ne rien entreprendre qui puisse entraver le réseau de façon malveillante,
- ne pas utiliser les Services internet dans des buts illégaux ou immoraux qui peuvent nuire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, comme transférer des informations ou mener des activités illégales, inexacts, obscènes ou diffamatoires (pornographie infantile, incitation à la haine raciale et à la xénophobie, mise en vente de produits stupéfiants ou de substances psychotropes, etc.),
- respecter les règles en vigueur en cas de transfert d'informations, de droits intellectuels et de droits appartenant à des tiers,
- ne pas envoyer de messages non sollicités (spams), quelle qu'en soit la nature (annonces, publicités, pamphlets politiques, etc.),

- ne pas envoyer d'importantes quantités de messages identiques ou semblables, en chaîne ou malveillants,
- ne pas adopter de position illégale ou immorale dans les forums de discussion,
- ne pas commettre d'acte de piraterie informatique ('hacking' ou autre).

Le Client accepte :

- d'être le seul responsable de l'utilisation des Services,
- d'être le seul responsable de la diffusion d'informations confidentielles pendant l'utilisation des Services internet,
- de prendre lui-même les mesures nécessaires pour protéger ses données, ses appareils et ses logiciels contre la contamination par des virus et autres programmes malveillants,
- de respecter le code de conduite en vigueur sur internet, appelé Nétiquette.

Annexe : Formulaire type de rétractation

(Ne remplissez et renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez renoncer au contrat)

Destinataire :
Service clients d'Orange
Boîte postale 950
B-1140 Bruxelles

Je/nous (*) soussigné(s) notifie/notifions (*) que je/nous (*)
souhaitons résilier avec effet immédiat (*)
notre Contrat relatif à la vente du bien suivant / fourniture du service suivant (*) :

.....

Contrat conclu le (*) :

Nom du/des Client(s) (*) :

Adresse(s) du/des Client(s) :

.....

Numéro de client :

Date :

Signature du/des Client(s)

.....

(seulement si le présent formulaire est notifié par écrit)

(*) Biffez les mentions inutiles

