



Votre contrat Orange

### Données personnelles

N° de client :

N° de compte :

### Titulaire du contrat

company name

vat

Nom:

Adresse de facturation:

Code Postal et Ville :

Pays :

Email :

Date de naissance :

Lieu de naissance :

Type de carte + N°:

Pays de délivrance :

Point de vente:

Vendeur :

### Contrat

N° de commande :

Date de début du contrat :

Identifiant espace client :

### Facture

Language et methode de communications :

Mode de paiement :

Mode d'envoi des factures :



## Detail de votre abonnement (prix avec TVA)

**Votre numéro de mobile Orange :**

**if fix contract**

**Votre numéro de fixe Orange :**

**if internet contract**

**Votre numéro Orange internet :**

Nom de l'offre	Frais mensuel	Période d'engagement
Total:		

**Souscription sous réserve d'éligibilité. En cas d'incompatibilité de l'offre choisie, Orange se réserve le droit d'adapter cette dernière vers une autre offre techniquement éligible.**

▪ **Vos frais ponctuels (à payer maintenant, une seule fois) :**

- Frais d'activation :
- Frais d'installation :
- Pénalité :

**Si des pénalités sont appliquées pour les mois restant de votre ancien abonnement elles seront facturées lors de votre prochaine facture.**

**if new mobile phone**

- Modèle :
- Prix à payer :

**if internet or fix or tv contract**

▪ **Détail de votre installation :**

- Adresse d'installation :
- Rendez-vous d'installation :

**Si le rendez-vous d'installation n'est pas communiqué en boutique, le client sera informé par le service rendez-vous dès que possible.**





## Votre contrat Orange

Le Client certifie exact l'ensemble des données personnelles fournies et s'engage à informer Orange de toutes modifications concernant sa situation et plus particulièrement en cas de changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.

Le Client reconnaît avoir reçu un exemplaire des tarifs en vigueur à la date du contrat, des Conditions Générales de Vente ainsi que des conditions spécifiques, en avoir pris connaissance, les avoir approuvées et signées, notamment, les clauses relatives aux conditions d'acceptation du présent contrat d'abonnement, aux conditions de règlement et de résiliation.

Date (jour, mois, année) :

lieu de signature:

Nom:

Signature



If mobile port in request

### **Demande de Portage mobile**

#### **Votre numéro de mobile Orange :**

Numéro à porter :

Numéro de carte Sim de l'opérateur donneur :

Opérateur d'origine:

Propriétaire de la ligne à porter :

(si demandeur différent du titulaire d'un contrat d'abonnement – joindre une procuration)

Je désire porter mon (mes) numéro(s) mobile(s) et je renonce à recevoir au préalable les informations relatives aux obligations qui m'incombent en vertu de mon contrat actuel. Je déclare avoir une connaissance parfaite des obligations découlant de mon (mes) contrat(s), notamment des frais totaux à ma charge en cas de portage avant échéance de mon contrat.

la présente demande de portage vaut également procuration de résiliation auprès de mon prestataire actuel de mon (mes) contrat(s), à la prochaine échéance, avec le(s) numéro(s) spécifié(s). Les obligations contractuelles seront à respecter jusqu'à la fin du contrat.

En cas de refus de la demande de portage pour des motifs énumérés à l'article 5 de la décision 04/77 de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, la présente demande sera considérée comme nulle et non avenue et ne produira pas d'effet.

if fix port in request

### **Demande de Portage Fixe**

#### **Votre numéro de fixe Orange :**

Opérateur d'origine :

N° fixe à porter :

Propriétaire de la ligne à porter :

(si demandeur différent du titulaire d'un contrat d'abonnement – joindre une procuration)

Je désire porter mon (mes) numéro(s) fixe(s) et je renonce à recevoir au préalable les informations relatives aux obligations qui m'incombent en vertu de mon contrat actuel. Je déclare avoir une connaissance parfaite des obligations découlant de mon (mes) contrat(s), notamment des frais totaux à ma charge en cas de portage avant échéance de mon contrat.

la présente demande de portage vaut également procuration de résiliation auprès de mon prestataire actuel de mon (mes) contrat(s), à la prochaine échéance, avec le(s) numéro(s) spécifié(s). Les obligations contractuelles seront à respecter jusqu'à la fin du contrat.

En cas de refus de la demande de portage pour des motifs énumérés à l'article 10 de la décision 16/204 de l'Institut Luxembourgeois de Régulation, la présente demande sera considérée comme nulle et non avenue et ne produira pas d'effet.



if payment type is credit card or SEPA

### Mandat de domiciliation

n° de compte :

Name:

---

#### If Credit Card

Type de carte :

n° de carte (4 derniers chiffres) :

date d'expiration :

Alias : <Card Alias>

---

#### If SEPA

N°de compte IBAN :

Code BIC :

Date (jour, mois, année) :

lieu de signature :

Vous bénéficiez d'un droit de remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec celle-ci. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte.



if fiber

## Votre installation Fibre

### Installation :

- ☐ mon câblage interne est conforme pour le raccordement internet via la Fibre Optique.
- ☐ mon câblage interne n'est pas conforme pour le raccordement Internet via la Fibre Optique et je demande à Luxembourg Online d'entreprendre les travaux nécessaires. les travaux de mise en conformité comprennent:

### Appartement :

- Jusqu'à 2h de main d'œuvre (28.00€ par quart d'heure supplémentaire)
- Le passage de la Fibre Optique ou du câble réseau (maximum 50m) de l'arrivée Post jusqu'à la première prise de l'appartement ou jusqu'à l'armoire informatique.
- La gaine de protection pour la Fibre Optique si nécessaire.
- Une prise électrique ou à défaut une rallonge doit être disponible à proximité de l'arrivée Fibre dans l'appartement

### Maison :

- Jusqu'à 2h de main d'œuvre (28.00€ par quart d'heure supplémentaire)
- Le passage du câble réseau (maximum 50m) de l'arrivée Post jusqu'à la première prise de la maison dans le cas où le câblage réseau est absent. Si le câblage réseau est existant, le modem sera installé à côté de l'arrivée Post.
- Une prise électrique ou à défaut une rallonge doit être disponible à proximité de l'arrivée Fibre (le plus souvent au garage).

### Prestations non comprises (facturées en supplément) :

Tous travaux non compris dans les prestations détaillées ci-dessus comme par exemple :

- Le câblage réseau et les équipements nécessaires pour connecter d'autres prises du logement.
- La main d'œuvre au-delà des 2h comprises
- De manière générale, tout type de prestations au-delà du modem

### Prestations non comprises et non réalisables :

- Tous travaux extérieurs et notamment le passage de câbles par la façade ou le toit du logement
- Tous travaux sur des éléments de sécurité du bâtiment



## Votre contrat Orange

if prepaid

### Carte prépayée

Point de vente :

Nom du vendeur :

### Données personnelles

N° client :

Votre numéro de mobile Orange :

Votre Plan :

### Titulaire de la carte prépayée

Nom / company name

N° de TVA

Adresse de facturation :

Ville :

Pays :

Email :

Date de naissance :

Lieu de naissance :

Type de carte + N°:

Pays de délivrance :

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU SERVICE ORANGE DESTINÉES AUX CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS****1. INTRODUCTION**

ORANGE Communications Luxembourg S.A. (ci-après dénommée «ORANGE»), société anonyme de droit luxembourgeois, ayant son siège social à L-8070 Bertrange, 8 rue des Mérovingiens, a été autorisée en 2003 par l'Etat luxembourgeois, à mettre en œuvre et à exploiter au Luxembourg la quatrième licence UMTS, l'autorisant à fournir toute prestation de communication électronique, qu'il s'agisse d'un réseau mobile ou fixe, ainsi que tout service associé rentrant dans son objet social, (ci-après dénommés dans leur ensemble «le Service ORANGE »).

**2. OBJET**

2.1. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux contrats de fourniture de matériel et/ou de prestation de services, conclus entre ORANGE et un client consommateur (ci-après le « Client »), au sens des dispositions de l'article L.010-1 du Code de la Consommation. Elles régissent donc les relations contractuelles entre ORANGE et toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

2.2. Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties, ensemble avec les Conditions Particulières de chaque Service ORANGE, le formulaire de demande d'abonnement dûment rempli et signé, et ses avenants éventuels, ainsi que le plan tarifaire correspondant au Service ORANGE choisi par le Client.

2.3. Le formulaire de demande d'abonnement dûment rempli et signé par le Client constitue, ensemble avec les présentes Conditions Générales de Vente et le plan tarifaire du Service choisi par le Client, le Contrat d'abonnement, à compter de la date de sa signature par ORANGE (ci-après « le Contrat »).

2.4. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent au Service ORANGE, à l'exclusion de l'équipement technique du Client. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Particulières du Service ORANGE, ce sont ces dernières qui primeront sur les Conditions Générales de Vente.

**3. SOUSCRIPTION AU CONTRAT D'ABONNEMENT DONNANT ACCÈS AU SERVICE ORANGE**

3.1. Le Client qui souhaite souscrire à un Contrat d'abonnement donnant accès au Service ORANGE, s'engage à dûment remplir et signer le formulaire de demande d'abonnement et de le remettre, ensemble avec une copie signée des présentes conditions Générales de Vente, à ORANGE.

3.2. Le Client est également tenu de fournir les informations et documents suivants à ORANGE (ci-après « les Données ») :

- l'original de la carte d'identité, le passeport ou le permis de conduire,
- un certificat de résidence,

- la preuve d'un ordre permanent souscrit au bénéfice d'ORANGE et destiné au règlement des factures et redevances, et/ou

- la preuve de la constitution d'un dépôt de garantie au bénéfice d'ORANGE et destinée au règlement des factures et redevances, conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes CGV.

3.3. Le Client s'engage à informer immédiatement ORANGE par écrit, de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de la souscription de la demande d'abonnement, et notamment de tout changement de domicile ou de toute information financière (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'expiration, etc ...).

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

**4. SOUSCRIPTION HORS ABONNEMENT AU SERVICE ORANGE**

Lorsque le Client souscrit à un Service hors abonnement, tel que les cartes prépayées, l'introduction du code PIN par le Client sur son terminal mobile vaut acceptation de sa part, et l'engagement contractuellement pour tous les Services auxquels il a accès grâce à son code PIN.

**5. MOTIFS DE REFUS**

ORANGE se réserve le droit de refuser la demande d'abonnement et par conséquent de fournir le Service ORANGE, ou de refuser l'accès à certains Services ORANGE, par exemple l'accès aux réseaux étrangers, notamment dans les cas suivants : le Client omet ou refuse de fournir les informations et/ou les documents visés à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente ; la demande d'abonnement n'a pas été dûment remplie et/ou signée ;

- le Client a omis de remettre un exemplaire signé des présentes Conditions Générales de vente à ORANGE ;

- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu du Contrat conclu avec ORANGE ;

- en cas de non-paiement ou de retard dans le paiement d'une ou de plusieurs factures, et/ou en cas de fraude dans le chef du Client ; le Client a fourni des informations incorrectes et/ou fausses ;

- le Client n'a pas souscrit l'ordre permanent ou n'a pas fourni le dépôt de garantie, visés aux articles 3 et 10 des présentes Conditions Générales de Vente ;

- l'ordre permanent ou le dépôt de garantie fournis par le Client ne sont plus valables, soit qu'ils ont expiré, ont été résiliés ou annulés, pour quelle que raison que ce soit ;

- en cas d'utilisation par le Client d'un matériel non agréé par la réglementation luxembourgeoise en vigueur, ou d'un matériel inadéquat empêchant une interopérabilité pertinente avec le Service ORANGE, ou susceptible de porter atteinte à celui-ci ou au(x) réseau(x) de télécommunications.

**6. LE TERME ET LA TACITE RECONDUCTION DU CONTRAT D'ABONNEMENT**

6.1. Le Contrat d'abonnement au Service ORANGE est conclu pour une durée de 12 mois ou de 24 mois,

suivant les dispositions des Conditions Particulières, qui commence à courir à compter de sa signature.

6.2. Le Contrat est ensuite reconduit tacitement, à chaque fois pour une période de 12 mois, s'il n'a pas été résilié par lettre recommandée, en respectant un préavis d'un mois, avant l'arrivée du terme.

## 7. LA DATE DE L'ACTIVATION DU SERVICE

7.1. ORANGE s'engage à activer la carte SIM, sauf circonstances exceptionnelles ou force majeure, endéans un délai raisonnable, après acceptation du dossier et après que le Client ait fourni les documents et informations visés à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente, et qu'il ait rempli et signé le formulaire de demande d'abonnement ainsi que

7.2. Sauf stipulation contraire, les redevances sont dues à partir du jour de l'activation de la carte SIM, conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes Conditions Générales de Vente.

## 8. LA CARTE SIM

8.1. Après la signature du Contrat d'abonnement et des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Particulières du Service, ORANGE remet à son Client une carte à microprocesseur, à placer dans l'appareil, afin d'avoir accès au Service ORANGE.

8.2. La carte SIM est la propriété d'ORANGE et le Client s'engage à la restituer à ORANGE, sur première demande, tant au cours d'exécution du Contrat si des contraintes techniques l'exigent, qu'à l'expiration de celui-ci.

8.3. La carte SIM contient toutes les données d'identification du Client à travers le réseau. Elle représente l'abonnement du Client au réseau et au Service ORANGE.

8.4. L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code secret PIN (Personal Identification Number.)

8.5. Le Client recevra, sur demande, un nom d'utilisateur et un mot de passe, lui donnant accès à la gestion de son compte. Le Client en est responsable et il pourra les modifier librement suivant certaines modalités.

8.6. Le Client s'engage à ne pas céder, louer, détruire ou dégrader la carte SIM, de quelque manière que ce soit.

8.7. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM.

8.8. Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique décrites dans la carte SIM est interdite et peut entraîner la suspension ou la résiliation du Contrat, ainsi que le paiement de dommages-intérêts en cas de préjudice subi par ORANGE.

8.9. Le Client est tenu d'informer, sans délai, ORANGE, de tout vol ou perte de sa carte SIM, afin de permettre à ORANGE de bloquer la carte volée ou perdue, sous peine de devoir prendre à sa charge exclusive les frais de communication, d'utilisation et/ou de redevances postérieurs au vol ou à la perte.

8.10. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client est tenu d'envoyer à ORANGE une déclaration écrite de perte ou de vol, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité. Ce n'est qu'après la réception de cette déclaration écrite par ORANGE, que le Client pourra recevoir une nouvelle carte SIM.

8.11. Des frais de blocage et/ou de réactivation, à concurrence de 30 Euros, seront facturés au Client en cas de vol ou de perte de la carte SIM.

8.12. En cas d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM lui sera attribuée après demande écrite. Des frais de renouvellement de la carte SIM lui seront facturés pour un montant de 10 Euros.

## 9. LE NUMÉRO D'APPEL

9.1. Après la signature du Contrat et des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Particulières du Service, ORANGE attribue au Client un numéro d'appel.

9.2. Sauf convention contraire, le Client ne peut exiger un numéro de téléphone déterminé, qu'il s'agisse d'une première attribution, ou d'une attribution intervenant suite à un changement du numéro de téléphone demandé par le Client conformément à l'article 9.4. des présentes.

9.3. En cas de convention prévoyant le droit du Client de choisir un numéro de téléphone déterminé, celui-ci ne lui sera attribué que s'il est encore disponible, c'est-à-dire s'il n'a pas déjà fait l'objet d'une attribution.

9.4. Tout changement de numéro de téléphone n'intervient que sur demande expresse et écrite du Client.

9.5. En cas de changement de numéro, des frais peuvent être facturés au Client.

9.6. ORANGE se réserve par ailleurs le droit de modifier, en raison d'impératifs techniques, le numéro de téléphone qu'elle a attribué au Client.

9.7. La modification du numéro de téléphone opéré par ORANGE, pour des contraintes techniques, ne saurait en aucun cas donner lieu à des dommages intérêts.

9.8. Au cas où le Client introduit une demande de portage de son numéro vers un autre opérateur, avant l'arrivée du terme de son Contrat d'abonnement avec ORANGE, il s'engage à payer à ORANGE la totalité des redevances restant à échoir jusqu'au terme.

## 10. DÉPÔT DE GARANTIE

10.1. ORANGE se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande d'abonnement qu'au cours de l'exécution du Contrat, la constitution d'un dépôt de garantie.

10.2. Le dépôt de garantie se fait, suivant les instructions d'ORANGE, soit auprès d'un établissement bancaire, soit directement auprès d'ORANGE.

10.3. Le Client doit constituer ce dépôt de garantie, notamment à la suite d'un retard ou d'un incident de paiement, lorsque le montant des communications du Client le justifie, en cas de dépassement du crédit d'appel, ou lorsque les informations et/ou documents fournis par lui sont incomplets ou inexacts.

10.4. Si la constitution du dépôt de garantie n'est pas effectuée à la date indiquée par ORANGE, la demande d'abonnement sera refusée, respectivement le Contrat sera automatiquement résilié sans préavis ni autre formalité, et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

10.5. La somme versée à titre de garantie ne porte aucun intérêt.

10.6. Le Client autorise ORANGE à procéder à la compensation entre ses dettes envers ORANGE, et le montant ainsi déposé, sans distinction de la nature ou du montant de la dette.

10.7. A l'arrivée du terme, ou suite à la résiliation du Contrat, ORANGE s'engage à restituer au Client, endéans un délai raisonnable, le solde éventuel, après avoir procédé à la compensation de toutes les dettes, échues ou venant à échoir, du Client envers ORANGE, avec les sommes déposées.

## 11. FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

11.1. ORANGE adresse au Client une facture mensuelle qui, outre les mentions légalement prescrites, contient, notamment :

- les frais d'activation du Service ;
- la redevance correspondant au Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, réduite à partir du premier jour d'activation de la carte SIM ;
- les prorata de la redevance correspondant au Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, tels que définis à l'article 11.3. des présentes Conditions Générales de Vente ;
- les redevances des éventuelles options payantes choisies par le Client ;
- les frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services de transmission de données ou de plates-formes de contenu numérique, tels que les services Premium, qui ne sont pas compris dans la redevance du Service ORANGE, objet du Contrat d'abonnement ;
- le coût des communications mobiles nationales, d'itinérance internationale et du trafic data ;
- tous autres frais tels que les frais d'activation d'une nouvelle carte SIM suite au vol ou à la perte de la carte SIM d'origine, des frais de blocage ou de déblocage, etc, ...

11.2. Le coût des communications, et les redevances du Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, sont exigibles à la date indiquée sur la facture.

11.3. Pour les Contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un prorata de la redevance sera calculé par ORANGE, pour la facturation Orange Communications Luxembourg S.A. - RC B93817 - 8 Rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange - TVA LU19749504 paraphe client correspondant au premier mois de fourniture du Service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du Service, en tenant compte du nombre de jours effectifs où le Service est fourni.

11.4. Pour les Contrats donnant droit, mensuellement, à la fourniture d'une quantité déterminée de Service (en termes de Mésas bits, de nombre d'heures d'appels, de nombre de SMS, etc...), lorsqu'ils n'entrent pas en vigueur le premier du mois, le Client ne bénéficie que d'un prorata de la quantité stipulée au Contrat, calculé en fonction du prorata de la redevance tel que stipulé à l'article 11.3. des présentes Conditions Générales de Vente, pour le premier mois de fourniture du Service, ainsi que pour le dernier mois de fourniture du Service.

11.5. La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire en fonction du temps de communication, de la quantité d'informations transmises ou d'une combinaison des deux

11.6. Toute réclamation relative aux factures doit être adressée par écrit au Service Clientèle de ORANGE

dans les deux semaines suivant la date d'établissement de la facture litigieuse. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté la facture, dans son principe et son montant.

11.7. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée, endéans le délai stipulé à l'article 11.2. des présentes Conditions Générales de Vente.

11.8. Tout document servant de base à la facturation, établi par ORANGE, prime sur les autres éléments de preuve.

11.9. ORANGE ne pourra être tenue responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.

11.10. Le Client s'engage à payer les factures, à la date indiquée sur celles-ci, par les moyens de paiement suivants :

- par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification de celui-ci ;
- par domiciliation ;

a) bancaire

b) sur carte de crédit Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, au moyen des formulaires fournis par ORANGE directement chez ORANGE ou auprès des points de vente ORANGE, pendant les heures d'ouverture.

11.11. Le Client peut obtenir auprès d'ORANGE et/ou via son site Internet, un duplicata de la facture. ORANGE se réserve le droit de facturer des frais administratifs à concurrence de 10 euros, pour chaque duplicata envoyé par courrier.

11.12. Les créances et factures d'ORANGE sont, de plein droit, productives d'intérêts au taux légal, à partir de l'expiration du troisième mois qui suit la fourniture du Service. Cependant, si ORANGE décide de procéder à l'envoi d'une sommation mise en demeure, avant le troisième mois suivant la fourniture du Service, les créances et factures seront productives d'intérêts, au taux légal, à compter de la date de la mise en demeure.

11.13. En outre, tout retard de paiement nécessitant l'envoi de rappels, pourra donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans préjudice des dispositions des articles 27 et 28 des présentes Conditions Générales de Vente.

11.14. La TVA est facturée au taux en vigueur au moment de l'établissement

de la facture. Le Client est averti que le taux de TVA est susceptible de varier au cours de l'exécution du Contrat et que Orange se réserve le droit de répercuter toute hausse de TVA sur les tarifs, ce que le Client reconnaît et accepte.

## 12. LES OBLIGATIONS DU CLIENT

12.1. Le Client s'engage à utiliser le Service ORANGE en bon père de famille, conformément aux dispositions du Contrat et des lois et règlements en vigueur, notamment l'ordre public et les bonnes mœurs.

12.2. Il s'engage par ailleurs à n'utiliser le Service ORANGE que pour son usage personnel. Notamment, le Client ne peut en aucun cas revendre, ou faire commerce, du trafic téléphonique mis à sa disposition par le Service ORANGE.

12.3. Il est interdit au Client de poser directement ou indirectement des actes susceptibles d'endommager l'intégrité, ou la fiabilité du réseau, ou de porter



atteinte à l'interconnexion des réseaux ou du trafic de télécommunications, ou de perturber le Service ORANGE.

12.4. Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils agréés conformément à la réglementation luxembourgeoise en vigueur et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier aux appareils et à leurs accessoires, tout autre élément pouvant entraîner des perturbations du Service ORANGE.

12.5. Le Client est conscient qu'en activant et/ou en consommant des services non-compris dans la redevance du Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, tels que les services Premium ou Itinérance, il devra prendre à sa charge exclusive, les frais liés à la consommation et/ou à l'activation de ces services.

12.6. Le Client s'engage à tenir ORANGE quitte et indemne de toute condamnation susceptible de naître à son encontre, du fait d'une utilisation non-conforme du Service par le Client, ou de la violation de l'une ou de plusieurs des obligations de ce dernier, découlant du Contrat, des présentes Conditions Générales de Vente, ou des lois et règlements en vigueur.

12.7. Le Client s'engage à tenir ORANGE quitte et indemne du paiement de tout frais lié à la consommation et/ou à l'activation de services non-compris dans la redevance du Service ORANGE, objet du Contrat d'abonnement, tels que les services Premium.

12.8. La non-exécution, ou le retard dans l'exécution, par le Client, de l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat et des Conditions Générales de Vente, donne lieu au paiement de dommages et intérêts de la part du Client.

### 13. UTILISATION EXCESSIVE OU ABUSIVE DU SERVICE ORANGE

13.1. Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service.

13.2. Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille, s'abstenant de toute utilisation excessive ou abusive, notamment lorsqu'il bénéficie d'offres comprenant des communications dites « illimitées ».

13.3. Une utilisation excessive du Service correspond à une durée d'appel, et/ou à une quantité de data, qui dépassent de par leur volume, une quantité pouvant être considérée comme raisonnable, pour toute personne physique utilisant le Service pour ses besoins exclusivement personnels.

13.4. Une utilisation excessive ou non-conforme du Service ORANGE, donne lieu au paiement de dommages et intérêts de la part du Client.

### 14. PROTECTION DES DONNÉES

#### 14.1. Traitement et Responsable des Données

ORANGE s'engage à traiter les Données lui fournies par le Client, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de la loi du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard

du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, à compter de sa date d'application

14.2. Finalités du traitement Dans le cadre de sa prestation de services et/ou de vente, ORANGE collecte des données à caractère personnel du Client à des fins (1) de gestion de la relation Client ORANGE, et (2) de respect des lois et règlements applicables à ORANGE dans le cadre de ses activités.

Les Données sont traitées afin de permettre, notamment, (a) l'exécution des contrats de prestation du Service ORANGE et/ou de fourniture de matériel, (b) la facturation, (c) l'assistance et la maintenance des Services, (d) la comptabilité, (e) l'archivage, et (f) le recouvrement des créances. Les Données sont également traitées aux fins de gestion de la relation commerciale avec le Client et notamment (a) la fourniture d'informations commerciales, (b) l'amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services et la (c) prospection directe pour d'autres services similaires ou liés offerts par des entités du groupe ORANGE à Luxembourg ou à l'étranger ou par des tiers. Le Client consent expressément à ce que les Données soient traitées à de telles fins. ORANGE s'engage, à prendre toutes les mesures de précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. ORANGE s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées. Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par ORANGE Orange Communications Luxembourg S.A. - RC B93817 - 8 Rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange - TVA LU19749504 paraphe client afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable. ORANGE traite les Données y compris les données de localisation (données indiquant la position géographique de l'équipement terminal du Client), pour répondre à ses obligations légales et réglementaires, et peut notamment fournir des données relatives à l'identification et à la localisation du Client aux autorités compétentes dans le cadre de leurs missions légales, y compris en relation avec des appels à des services d'urgence. Le Client dispose du droit de s'opposer sur demande et gratuitement au traitement des Données à ces fins de prospection ainsi qu'à la communication des données à d'autres entités du groupe ORANGE ou à des tiers.

#### 14.3. Destinataire des données.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les données à caractère personnel susvisées le concernant puissent être transférées par Orange à d'autres entités du groupe ORANGE à Luxembourg ou à l'étranger ou à des tiers. Ces dernières ne pourront toutefois accéder à ces données à caractère personnel que dans le cadre des finalités susmentionnées, et dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données à caractère personnel. ORANGE peut, toutefois, être amenée à devoir les communiquer ou à transmettre ces données à caractère personnel à toute autorité compétente dans le cadre de leurs missions légales, notamment dans le

cadre de réquisitions ou aux fins de règlement des conflits.

En ce cas, ORANGE s'engage à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités

#### 14.4. Droit d'accès et de rectification

ORANGE garantit sur demande expresse du Client, (a) un droit d'accès à ses données personnelles, qui s'exerce par la communication d'une copie de l'intégralité des données détenues. (b) un droit de rectification de ses données personnelles, lorsqu'il établit que lesdites données collectées contiennent des informations inexacts. (c) un droit à « l'oubli » de ses données personnelles lorsqu'il ne souhaite plus que les données qui le concernent soient traitées, à condition que cette demande ne soit pas contraire à une disposition légale, réglementaire ou contractuelle, ou bien à un motif légitime justifiant leur conservation. (d) un droit à « la portabilité » de ses données personnelles : lorsqu'il souhaite pouvoir récupérer les données qu'il a communiquées, à condition que cette demande ne soit pas contraire à une disposition légale, réglementaire ou contractuelle, ou bien à un motif légitime justifiant leur non transmission

14.5. Le Client -qui a sa résidence habituelle au Grand-Duché de Luxembourg, en souscrivant un abonnement ORANGE, se trouve automatiquement répertorié dans l'annuaire universel, sauf s'il en a convenu autrement avec ORANGE, au préalable et par écrit, au moment de la conclusion du Contrat. Dans ce cas, il ne figurera pas non plus au service de renseignements, sauf mention explicite contraire.

### 15. LE CONSENTEMENT DU CLIENT AUX TECHNIQUES DE COMMUNICATION À DISTANCE

15.1. En apposant sa signature sur les présentes Conditions Générales de Vente, le Client donne son consentement préalable à ORANGE, d'utiliser à son encontre des systèmes de communication à distance tels que le système automatisé d'appel sans intervention humaine, la télécopie, le téléphone et le courrier électronique.

15.2. A cette fin, le Client consent expressément à ce que ses coordonnées, électroniques, téléphoniques et de téléfax soient exploitées par ORANGE ainsi que toute autre entité du groupe ORANGE, à des fins de prospection pour des produits ou services analogues.

15.3. Le Client dispose du droit de s'opposer, sans frais et par écrit, en ce compris par courrier électronique, à l'envoi de communications commerciales par ORANGE et/ou par d'autres entités du groupe ORANGE et/ou des tiers.

### 16. MODIFICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DES TARIFS DU SERVICE ORANGE

ORANGE se réserve le droit de modifier, en tout ou partie, les présentes Conditions Générales de Vente.

### 17. MODIFICATION DES PRESTATIONS ET/OU DU MATÉRIEL

17.1. Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service ORANGE, ORANGE peut être amenée à modifier le contenu ou les caractéristiques de

ses prestations faisant l'objet du Contrat, sans toutefois pouvoir en modifier les caractéristiques essentielles.

17.2. De telles modifications édictées par des impératifs techniques ne donnent droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

17.3. De même, suite à certaines contraintes et/ou évolutions techniques, l'accès au Service ORANGE peut nécessiter, au cours de l'exécution du Contrat, le changement, le remplacement ou l'achat d'un ou de plusieurs matériels nouveaux, tels qu'un nouveau modèle de téléphone portable, un nouveau décodeur, etc.... De tels changements, remplacements ou achats, ne donnent droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

17.4. En matière de communications internationales (Itinérance), le Service ORANGE, ainsi que sa tarification sont susceptibles de modifications, en fonction de la zone géographique où le Client utilise le Service, ainsi que suite aux différents accords commerciaux conclus par ORANGE.

### 18. LES OBLIGATIONS PRÉCONTRACTUELLES ET/OU FORMELLES D'INFORMATION

18.1. Lors de la souscription de l'abonnement par le Client, ORANGE lui communique systématiquement toutes les informations relatives au Service ORANGE, telles que les caractéristiques essentielles du Service, son prix, les modalités de paiement, les modalités et délais d'exécution du Service par ORANGE, le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité, l'existence éventuelle d'un droit de rétractation, l'existence d'un service après-vente, etc.

18.2. Avant que le Client ne soit lié par un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ORANGE s'engage à lui fournir toutes les informations relatives au Service ORANGE, notamment celles énumérées à l'article 18.1. des présentes Conditions Générales de Vente. En apposant sa signature sur les présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît ainsi, avoir reçu toutes les informations précontractuelles relatives au Service ORANGE, conformément aux dispositions de l'article L.113-1 du Code de la Consommation.

18.3. Avant que le Client ne soit lié par un contrat à distance ou hors établissement, ORANGE s'engage à lui fournir toutes les informations relatives au Service ORANGE, notamment celles énumérées à l'article 18.1. des présentes Conditions Générales de Vente. En apposant sa signature sur les présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît ainsi avoir reçu toutes les informations précontractuelles et /ou formelles relatives au Service ORANGE, conformément aux dispositions des articles L.221-2, L.222-3, L.222-4, L.222-6 et L.222-7 du Code de la Consommation, dont notamment celles relatives :

- aux principales caractéristiques du bien ou du Service...
- à l'adresse géographique ainsi que le numéro de téléphone d'ORANGE...
- au prix total des redevances mensuelles....

### 19. Le droit de rétractation

Le Client qui conclut un contrat à distance ou hors établissement avec ORANGE, a le droit de se rétracter par écrit ou sur tout autre support durable, ou même oralement, sans indication de motif et sans pénalité,

dans un délai de quatorze jours calendrier, à partir du jour de la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions de l'article L.221-3 du Code de la Consommation.

## 20. La demande de portage

20.1. Au cas où le Client introduit une demande de portage de son numéro vers un autre opérateur, avant l'arrivée du terme de son Contrat d'abonnement avec ORANGE, il s'engage à payer à ORANGE la totalité des redevances restant à échoir jusqu'au terme.

20.2. La portabilité d'un numéro mobile n'entraîne, en aucun cas, pour ORANGE, l'obligation de fournir les mêmes services que ceux dont le Client bénéficiait auprès de l'opérateur/fournisseur donneur.

## 21. LE SERVICE CLIENTÈLE

Un service clientèle est disponible afin de répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions du Client relatives au Service ORANGE.

## 22. GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

22.1. Conformément aux dispositions de l'article L.212-5 du Code de la Consommation, en cas de défaut de conformité, le Client a le choix de demander la réparation ou le remplacement du matériel vendu par ORANGE, ou la réduction du prix si ORANGE ne procède pas au remplacement ou à la réparation, ou enfin la résolution de la vente si le défaut de conformité est majeur et qu'ORANGE ne procède ni à sa réparation ni à son remplacement.

22.2. Conformément aux dispositions de l'article L.212-6 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de dénonciation de deux ans à compter de la délivrance du matériel, et d'un délai d'action de deux ans à compter de la dénonciation.

## 23. CLAUSE LIMITATIVE ET/OU EXCLUSIVE DE RESPONSABILITÉ

23.1. La responsabilité d'ORANGE ne saurait être engagée qu'en cas de faute lourde équivocalle au dol.

23.2. ORANGE s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au Client l'accès

au réseau de télécommunications et à son Service, dans les meilleures conditions. Cet engagement est constitutif pour Orange d'une obligation de moyens. Orange n'est tenue d'une obligation de résultat, qu'en matière d'offre de fourniture de service internet sur le réseau fixe, c'est-à-dire le débit qu'Orange s'est proposé de fournir et s'exonère de toute responsabilité sur ce point en cas du fait fautif imputable au client ou en cas de force majeure.

23.3. La responsabilité d'ORANGE est exclue, notamment dans les cas suivants :

- En cas de résiliation du Contrat, due au manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat ou des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation excessive ou abusive du Service ;
- En cas de suspension du Service conformément à l'article 27 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas de mauvaise installation de l'appareil ou de ses accessoires ;

- En cas de défaut de fonctionnement ou d'utilisation de tout matériel n'ayant pas fait l'objet d'un contrat d'abonnement et/ou d'un contrat de vente avec ORANGE ;

- En cas d'utilisation d'un matériel inadéquat, empêchant une interopérabilité pertinente avec le Service ORANGE ;

- En cas d'illégalité et/ou erreurs entachant le contenu des informations, communications, messages, ou de tout autre contenu numérique accessible à partir du Service ORANGE ;

- En cas d'illégalité et/ou d'erreurs entachant les informations fournies, et le contenu des services offerts par d'autres prestataires de service ou opérateurs qu'ORANGE, même si les services précités sont accessibles par l'intermédiaire du Service ORANGE ;

- En cas d'erreurs de facturation imputables à des prestataires de service ou opérateurs, ou des plates-formes tiers ;

- En cas de facturation de frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services non-compris dans la redevance du Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, tels que les services dits Premium, par le Client ;

- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par les travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des réseaux, et du Service ORANGE en général ;

- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par la défaillance des réseaux des autres exploitants, auxquels est raccordé le réseau ORANGE, notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'opérateur local ;

- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, des services fournis par des prestataires de service, opérateurs ou plates-formes tiers ;

- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, du Service ORANGE, engendrés par la présence d'obstacles tels que les bâtiments, la végétation ou le relief ;

- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, du Service ORANGE, engendrés par une défaillance généralement quelconque du réseau ;

- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés du Service ORANGE, engendrés par la force majeure ;

- En cas de dommage accru aux personnes et/ou aux biens, du fait de l'utilisation illégale ou intempestive des appareils de téléphonie mobile. En effet, ORANGE tient à attirer l'attention du Client sur le danger généré lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite de véhicules automoteurs, ainsi que sur les perturbations que les équipements de téléphonie mobile peuvent induire sur les appareils médicaux ou les systèmes de navigation.

## 24. CESSIION ET SOUS-CONTRAT

24.1. Le Contrat d'abonnement est un contrat conclu *intuitu personae* pour ORANGE, et le Service faisant l'objet du Contrat est exclusivement destiné au Client.

24.2. Par conséquent, le Contrat d'abonnement ne saurait en aucun cas faire l'objet d'une cession, ni d'un sous-contrat par le Client, sans le consentement express, préalable et écrit d'ORANGE.

24.3. Le Client est seul responsable envers ORANGE de l'exécution de l'ensemble de ses obligations contractuelles.

24.4. ORANGE est en droit de céder, intégralement ou partiellement, à un tiers, ses droits et ses obligations nés du Contrat, sans le consentement du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession.

## 25. ORDRE PUBLIC ET BONNES MOEURS

ORANGE se réserve le droit de restreindre ou d'empêcher l'accès, sans préavis ni d'autres formalités, à certains services ou informations, ainsi que de modifier certains services ou le contenu des informations, si ces derniers sont susceptibles de contrevenir aux lois en vigueur, ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

## 26. LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

26.1. ORANGE ou, selon le cas, une société tierce, conservent la propriété des logiciels et documents y afférents éventuellement mis à la disposition du Client dans le cadre du Service ORANGE (dénommé ci-après "Logiciels ORANGE").

26.2. Le Client reçoit une licence d'utilisation, non exclusive et non cessible, portant sur les Logiciels ORANGE, dans le respect des objectifs et des limites définis dans le cadre de la relation contractuelle entre ORANGE et le Client portant sur le Service ORANGE, et pour la durée du Contrat.

26.3. La licence d'utilisation stipulée à l'article 26.2., est accordée au Client en sa qualité d'utilisateur final et exclusivement pour son usage personnel. Le Client s'engage à ne pas céder ou louer les Logiciels ORANGE et les documents y afférents et à ne permettre en aucune façon l'utilisation de ces logiciels ou de ces documents par des tiers.

26.4. Le Client s'engage à ne pas copier ni faire réaliser de copie des Logiciels ORANGE et/ou des documents y afférents. Il s'engage également à ne pas soumettre les Logiciels ORANGE à un processus de décompilation, analyse ou « reverse engineering », à ne pas créer des logiciels dérivés et à ne pas utiliser le logiciel d'une autre manière que celle prévue dans le cadre de la relation contractuelle entre ORANGE et le Client.

26.5. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation, de la perte, du vol ou de l'endommagement des Logiciels ORANGE et/ou des documents y afférents, quelle qu'en soit la cause.

26.6. A l'expiration du Contrat, le Client devra restituer les Logiciels ORANGE et les documents y afférents.

## 27. EXCEPTION D'INEXÉCUTION : LA SUSPENSION DU CONTRAT

27.1. En cas de non-paiement, total ou partiel, ou de retard dans le paiement d'une facture, ORANGE peut procéder, sans mise en demeure préalable, à la suspension du Service, sans que le Client ne puisse prétendre à aucun dommages-intérêts du fait de cette suspension.

27.2. En cas de non-exécution, de mauvaise exécution, ou de retard dans l'exécution, par le Client, de l'une quelconque de ses obligations en vertu du Contrat, ORANGE peut suspendre de plein droit la fourniture du Service, sans Orange Communications Luxembourg S.A. - RC B93817 - 8 Rue des Mérovingiens, L-8070

Bertrange - TVA LU19749504 paragraphe client préavis ni indemnité.

27.3. ORANGE peut également suspendre le Service en cas de preuve ou de fortes présomptions de fraude.

27.4. En cas de dépassement des seuils fixés, pour les Contrats donnant droit, mensuellement, à une quantité déterminée de Service, ou en cas d'augmentation anormalement excessive de la quantité et/ou du montant des consommations du Client, ORANGE se réserve le droit de suspendre le Service.

27.5. Outre les cas de force majeure, ORANGE peut également suspendre de plein droit, sans préavis ni indemnité, le Service ORANGE, en raison de nécessités techniques d'exploitation.

27.6. En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, les sommes restant dues deviennent immédiatement exigibles.

27.7. Dans les cas de suspension visés à l'article 27 des présentes Conditions Générales de Vente, les frais de suspension et de réactivation du Service seront à la charge du Client.

27.8. En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat. Le Client demeure tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.

27.9. ORANGE se réserve le droit de résilier le Contrat de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité, dix jours après la date de suspension, si le Client reste en défaut de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations découlant du Contrat.

27.10. Le Client ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise qualité du réseau, ou de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés du Service, pour réclamer la suspension du Contrat, ce alors qu'ORANGE n'est tenue que d'une obligation de moyens. Orange n'est tenue d'une obligation de résultat qu'en matière de fourniture de service internet sur le réseau fixe et s'exonère de toute responsabilité sur ce point en cas du fait fautif imputable au client ou en cas de force majeure.

## 28. RÉSILIATION

### 28.1. Résiliation par ORANGE

ORANGE est en droit de résilier le Contrat, sans mise en demeure préalable ni Client, lorsque ce dernier manque à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, notamment :

- En cas de non-paiement ou de retard dans le paiement d'une facture ;

- En cas de suspension du Contrat, si le Client a omis de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations dans un délai de dix jours suivant la date de la suspension, conformément aux dispositions de l'article 27.9. des présentes Conditions Générales de Vente ;

- En cas d'utilisation abusive ou excessive ou frauduleuse du Service ;

- En cas de communication d'informations fausses, par le Client, lors de la souscription à l'abonnement, ou d'omission de communication de leurs

- éventuelles modifications à ORANGE;



- En cas d'omission de constitution du dépôt de garantie visé à l'article 10 des présentes CGV ;

**28.2. Résiliation par le Client**

Le présent Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à ORANGE par les autorités luxembourgeoises.

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente, il est tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.

**29. CLAUSE PÉNALE**

En cas de faute lourde et dolosive imputable à ORANGE, celle-ci ne saurait en aucun cas être tenue au paiement d'une somme supérieure à mille Euros, en guise de dommages-intérêts vis-à-vis du Client.

**30. DOMMAGES-INTÉRÊTS**

30.1. Toute utilisation excessive et/ou abusive du Service, peut donner lieu au paiement de dommages-intérêts de la part du Client, sans préjudice des dispositions des articles 27 et 28 des présentes Conditions Générales de Vente.

30.2. Toute résiliation et/ou suspension du Contrat, due au manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat ou des présentes Conditions Générales de Vente, peut donner lieu au paiement de dommages-intérêts de la part du Client.

30.3. Tout manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat et des Conditions Générales de Vente, peut donner lieu au paiement de dommages et intérêts de la part du Client.

**31. NULLITÉ**

La nullité d'une ou de plusieurs clauses des présentes Conditions Générales de Vente, n'entraîne pas la nullité, des autres clauses, qui restent valables et parfaitement opposables.

**32. CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE**

Tout litige relatif à l'existence, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, sera de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Luxembourg.

**33. DROIT APPLICABLE**

Le droit luxembourgeois est seul applicable. Le Client reconnaît expressément, avoir été en mesure de connaître les Conditions Générales de Vente et les accepte sans réserve, ni limitation.

SOHO

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU SERVICE ORANGE DESTINÉES AUX ENTREPRISES****1. INTRODUCTION**

ORANGE Communications Luxembourg S.A. (ci-après dénommée «ORANGE»), société anonyme de droit luxembourgeois, ayant son siège social à L-8070 Bertrange, 8 rue des Mérovingiens, a été autorisée en 2003 par l'Etat luxembourgeois, à mettre en œuvre et à exploiter au Luxembourg la quatrième licence UMTS, l'autorisant à fournir toute prestation de communication électronique, qu'il s'agisse d'un réseau mobile ou fixe, ainsi que tout service associé rentrant dans son objet social, (ci-après dénommés dans leur ensemble « le Service ORANGE »).

**2. OBJET**

2.1. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux contrats de fourniture de matériel et/ou de prestation de services, conclus entre ORANGE et un client professionnel (ci-après le « Client »), au sens des dispositions de l'article L.010-1 du Code de la Consommation. Elles régissent donc les relations contractuelles entre ORANGE et toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

2.2. Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties, ensemble avec les Conditions Particulières de chaque Service ORANGE. Le formulaire de demande d'abonnement dûment rempli et signé, et ses avenants éventuels, ainsi que le plan tarifaire correspondant au Service ORANGE choisi par le Client.

2.3. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent au Service ORANGE, à l'exclusion de l'équipement technique du Client.

2.4. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Particulières du Service ORANGE, ce sont ces dernières qui primeront sur les Conditions Générales de Vente.

**3. SOUSCRIPTION AU CONTRAT D'ABONNEMENT DONNANT ACCES AU SERVICE ORANGE**

3.1. Le Client qui souhaite souscrire à un Contrat d'abonnement donnant accès au Service ORANGE, s'engage à dûment remplir et signer le formulaire de demande d'abonnement et de le remettre, ensemble

3.2. avec une copie signée des présentes conditions Générales de Vente, à ORANGE.

3.3. Le Client est notamment tenu de fournir les informations et documents suivants à ORANGE (ci-après « les Données ») :

- l'original de la carte d'identité, le passeport ou le

permis de conduire (des personnes physiques représentantes ou mandataires de la société),

- une copie des statuts tels que publiés au Mémorial C, ainsi que des modifications statutaires,

- pour les commerçants personnes physiques, un extrait de leur inscription au Registre de Commerce et des Sociétés,

- un certificat de résidence,

- la preuve d'un ordre permanent souscrit au bénéfice d'ORANGE et destiné au règlement des factures et redevances, et/ou

- la preuve de la constitution d'un dépôt de garantie au bénéfice d'ORANGE et destinée au règlement des factures et redevances, conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes Conditions Générales de Vente.

3.4. Le Client s'engage à informer immédiatement ORANGE par écrit, de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de la souscription de la demande d'abonnement, et notamment de tout changement des statuts (forme ou dénomination sociale, siège social, organes représentants, l'identité des personnes physiques mandataires de la société, composition et détention des parts sociales, etc...), ou de toute information financière (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'expiration, etc...).

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

**4. CONTRAT D'ABONNEMENT**

Le formulaire de demande d'abonnement dûment rempli et signé, par le Client constitue, ensemble avec les présentes Conditions Générales de Vente et le plan tarifaire du Service choisi par le Client, le Contrat d'abonnement, à compter de la date de sa signature par ORANGE (ci-après « le Contrat »).

**5. MOTIFS DE REFUS**

ORANGE se réserve le droit de refuser la demande d'abonnement et par conséquent de fournir le Service ORANGE, ou de refuser l'accès à certains Services ORANGE, par exemple l'accès aux réseaux étrangers, notamment dans les cas suivants :

- le Client omet ou refuse de fournir les informations et/ou les documents visés à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente ;

- le Client a fourni des informations incorrectes et/ou fausses ;

- la demande d'abonnement n'a pas été dûment remplie et/ou signée ;

- le Client a omis de remettre un exemplaire signé des présentes Conditions Générales de Vente à ORANGE ;

- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu du Contrat conclu avec ORANGE ;

- en cas de retard dans le paiement, ou de non-paiement d'une ou de plusieurs factures, et/ou en cas de fraude de la part du Client ;

- le Client n'a pas souscrit l'ordre permanent ou n'a

pas fourni le dépôt de garantie, visés aux articles 3 et 10 des présentes Conditions Générales de Vente ;

- l'ordre permanent ou le dépôt de garantie fournis par le Client ne sont plus valables, soit qu'ils ont expiré, ont été résiliés ou annulés, pour quelle que cause que ce soit ;

- en cas d'utilisation par le Client d'un matériel non agréé par la réglementation luxembourgeoise en vigueur, ou d'un matériel inadéquat, empêchant une interopérabilité pertinente avec le Service ORANGE, ou susceptible de porter atteinte à celui-ci ou au(x) réseau(x) de télécommunications.

## **6. LE TERME ET LA TACITE RECONDUCTION DU CONTRAT D'ABONNEMENT**

6.1. Le Contrat d'abonnement au Service ORANGE est conclu pour une durée de 12 mois, ou de

24 mois, suivant les dispositions des Conditions Particulières, qui commence à courir à compter de sa signature.

6.2. Le Contrat est reconduit tacitement, à chaque fois pour une période de 12 mois, s'il n'a pas été résilié par lettre recommandée, en respectant un préavis d'un mois, avant l'arrivée du terme.

## **7. LA DATE DE L'ACTIVATION DU SERVICE**

ORANGE s'engage à activer la carte SIM, sauf circonstances exceptionnelles, endéans un délai raisonnable, après acceptation du dossier et après que le Client ait fourni les

documents et informations visés à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente, et qu'il ait rempli et signé le formulaire de demande d'abonnement ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Particulières du Service.

## **8. LA CARTE SIM**

8.1. Après la signature du Contrat d'abonnement et des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Particulières du Service, ORANGE remet à son Client une carte à microprocesseur, à placer dans l'appareil, afin d'avoir accès au Service ORANGE.

8.2. La carte SIM est la propriété d'ORANGE et le Client s'engage à la restituer à ORANGE, sur première demande, tant au cours d'exécution du Contrat si des contraintes techniques l'exigent, qu'à l'expiration de celui-ci.

8.3. La carte SIM contient toutes les données d'identification du Client à travers le réseau. Elle représente l'abonnement du Client au réseau et au Service ORANGE.

8.4. L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code secret PIN (Personal Identification Number).

8.5. Le Client recevra, sur demande, un nom d'utilisateur et un mot de passe, lui donnant accès à la gestion de son compte. Le Client en est responsable et il pourra les modifier librement suivant certaines modalités.

8.6. Le Client s'engage à ne pas céder, louer, détruire ou dégrader la carte SIM, de quelque manière que ce soit.

8.7. Le Client est tenu de prendre toutes les

précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de la carte SIM.

8.8. Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique décrites dans la carte SIM est interdite et peut entraîner la suspension ou la résiliation du Contrat, ainsi que le paiement de dommages-intérêts en cas de préjudice subi par ORANGE.

8.9. Le Client est tenu d'informer, sans délai, ORANGE, de tout vol ou perte de sa carte SIM, afin de permettre à ORANGE de bloquer la carte volée ou perdue, sous peine de devoir prendre à sa charge exclusive les frais de communication, d'utilisation et/ou de redevances postérieurs au vol ou à la perte.

8.10. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client est tenu d'envoyer à ORANGE une déclaration écrite de perte ou de vol, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité. Ce n'est qu'après la réception de cette déclaration écrite par ORANGE, que le Client pourra recevoir une nouvelle carte SIM.

8.11. Des frais de blocage et/ou de réactivation, à concurrence de 30 Euros, peuvent être facturés au Client en cas de vol ou de perte de la carte SIM.

8.12. En cas d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM lui sera attribuée sur demande écrite. Des frais de renouvellement de la carte SIM peuvent être facturés au Client, pour un montant de 30 Euros.

## **9. LE NUMERO D'APPEL**

9.1. Après la signature du Contrat et des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Particulières du Service, ORANGE attribue au Client un numéro d'appel. sauf convention contraire, le Client ne peut exiger un numéro de téléphone déterminé, qu'il s'agisse d'une première attribution, ou d'une attribution intervenant suite à un changement du numéro de téléphone demandé par le Client conformément à l'article 9.4. des présentes Conditions Générales de Vente.

9.2. En cas de convention prévoyant le droit du Client de choisir un numéro de téléphone déterminé, celui-ci ne lui sera attribué que s'il est encore disponible, c'est-à-dire s'il n'a pas déjà fait l'objet d'une attribution.

9.3. Tout changement de numéro de téléphone n'intervient que sur demande expresse et écrite du Client.

9.4. En cas de changement de numéro, des frais peuvent être facturés au Client.

9.5. ORANGE se réserve par ailleurs le droit de modifier, en raison d'impératifs techniques, le numéro de téléphone qu'elle a attribué au Client, moyennant un délai de préavis d'un mois.

9.6. La modification du numéro de téléphone opéré par ORANGE, pour des contraintes techniques, ne saurait en aucun cas donner lieu à des dommages-intérêts.

9.7. Au cas où le Client introduit une demande de portage de son numéro vers un autre opérateur, avant l'arrivée du terme de son Contrat d'abonnement avec ORANGE, il s'engage à payer à

ORANGE la totalité des redevances restant à échoir jusqu'au terme.

9.8. Le Client professionnel qui souscrit à un abonnement ORANGE, se trouve automatiquement exclu de l'annuaire universel, sauf s'il en a fait la demande expresse, préalable et par écrit à ORANGE, au moment de la conclusion du Contrat.

#### 10. DEPOT DE GARANTIE

10.1. ORANGE se réserve le droit d'exiger, tant lors de la souscription au Contrat d'abonnement, qu'au cours de l'exécution du Contrat, la constitution d'un dépôt de garantie.

10.2. Ce dépôt de garantie se fait, suivant les instructions d'ORANGE, soit auprès d'un établissement bancaire, soit directement auprès d'ORANGE.

10.3. Le Client doit constituer ce dépôt de garantie, notamment à la suite d'un retard de paiement, d'un incident de paiement, lorsque le montant des communications du Client le justifie, en cas de dépassement du crédit d'appel, ou encore lorsque les informations et/ou documents fournis par lui sont incomplets ou inexacts.

10.4. Si la constitution du dépôt de garantie n'est pas effectuée à la date indiquée par ORANGE, la demande de souscription au Contrat d'abonnement sera refusée, respectivement le Contrat sera automatiquement résilié sans préavis ni autre formalité, et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

10.5. La somme déposée en garantie ne porte aucun intérêt.

10.6. Le Client autorise ORANGE à procéder à la compensation entre ses dettes envers ORANGE, et le montant déposé en garantie, sans distinction de la nature ou du montant de la dette.

10.7. A l'arrivée du terme, ou suite à la résiliation du Contrat, ORANGE s'engage à restituer au Client, endéans un délai raisonnable, le solde éventuel, après avoir procédé à la compensation de toutes les dettes, échues ou venant à échoir, du Client envers ORANGE, avec les sommes déposées.

#### 11. FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

11.1. ORANGE adresse au Client une facture mensuelle qui, outre les mentions légalement prescrites, contient, notamment :

- les frais d'activation du Service ;
- la redevance correspondant au Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement ;
- les redevances correspondant aux éventuelles options payantes choisies par le Client ;
- les frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services de transmission de données ou de plates-formes de contenu numérique, tels que les services Premium, qui ne sont pas compris dans la redevance du Service ORANGE, objet du Contrat d'abonnement ;
- le coût des communications mobiles nationales, d'itinérance internationale et du trafic data ;
- tous autres frais tels que les frais d'activation d'une nouvelle carte SIM suite au vol ou à la perte de la

carte SIM d'origine, des frais de blocage ou de déblocage, etc., ...

11.2. Le coût des communications, ainsi que les redevances du Service ORANGE, objet du Contrat d'abonnement, sont exigibles à la date indiquée sur la facture.

11.3. Dans tous les cas, le Client est informé que les redevances mensuelles sont dues entièrement, même si le Client n'a pas utilisé le Service, ou s'il ne l'a utilisé qu'en partie, et ce pour quelque motif que ce soit.

11.4. Notamment, les redevances correspondant aux premier et dernier mois d'abonnement, pour les Contrats signés au cours du mois, sont dues pleinement. De même, les redevances sont dues pleinement, dans le cadre de Contrats donnant droit, mensuellement, à la fourniture d'une quantité déterminée de Service(en termes de Méga bits, de nombre d'heures d'appels, de nombre de SMS, etc...), lorsque le Client n'a pas consommé la totalité du Service auquel il avait droit.

11.5. La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire en fonction du temps de communication, de la quantité d'informations transmises ou d'une combinaison des deux.

11.6. Toute réclamation relative aux factures doit être adressée par écrit à ORANGE, dans les deux semaines suivant la date d'établissement de la facture litigieuse. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté la facture, dans son principe et son montant.

11.7. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée, endéans le délai stipulé à l'article 11.2. des présentes Conditions Générales de Vente.

11.8. Tout document servant de base à la facturation, établi par ORANGE, prime sur les autres éléments de preuve.

11.9. ORANGE ne pourra être tenue responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.

11.10. Le Client s'engage à payer les factures, endéans le délai stipulé sur celles-ci, par les moyens de paiement suivants :

- par virement bancaire ;
- par domiciliation ;
- a) bancaire
- b) sur cartes de crédit Visa, Eurocard/Mastercard, American Express ;
- directement chez ORANGE ou auprès des points de vente ORANGE, pendant les heures d'ouverture.

11.11. Le Client peut obtenir auprès d'ORANGE et/ou via son site Internet, un duplicata de la facture. ORANGE se réserve le droit de facturer des frais administratifs à concurrence de 10 euros, pour chaque duplicata envoyé par courrier.

11.12. Les créances et factures d'ORANGE sont, de plein droit et sans aucune formalité ni préavis, productives d'intérêts au taux légal, à la date d'échéance.

11.13. Tout retard de paiement est susceptible d'entraîner dans le chef du Client, outre l'obligation de paiement d'intérêts de retard, l'obligation de



paiement d'une indemnisation pour les frais de recouvrement, d'un montant forfaitaire de 40 Euros.

11.14. Outre le montant forfaitaire visé à l'article 11.14. ci-dessus, ORANGE est en droit de réclamer au Client, une indemnisation pour tous les autres frais de recouvrement, tels que les frais d'avocat, et ce sans préjudice des dispositions des articles 27 et 28 des présentes Conditions Générales de Vente.

## 12. LES OBLIGATIONS DU CLIENT

12.1. Le Client s'engage à utiliser le Service ORANGE en bon père de famille, conformément aux dispositions du Contrat et des lois et règlements en vigueur, notamment l'ordre public et les bonnes mœurs.

12.2. Le Client veille à ce que ses salariés utilisent le Service ORANGE en bon père de famille, conformément aux dispositions du Contrat et des lois et règlements en vigueur et dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs.

12.3. Il s'engage par ailleurs à n'utiliser le Service ORANGE que pour son propre usage professionnel, commercial, industriel, artisanal ou libéral. Notamment, le Client et/ou ses salariés ne peuvent en aucun cas revendre, directement ou indirectement, du trafic téléphonique mis à leur disposition par ORANGE.

12.4. Il est interdit au Client, ainsi qu'à ses salariés, de poser, directement ou indirectement des actes susceptibles d'endommager l'intégrité, ou la fiabilité du réseau, ou de porter atteinte à l'interconnexion des réseaux ou du trafic de télécommunications, ou de perturber le Service ORANGE.

12.5. Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils agréés conformément à la réglementation luxembourgeoise en vigueur et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier aux appareils et à leurs accessoires, tout autre élément pouvant entraîner des perturbations du Service ORANGE.

12.6. Le Client est conscient qu'en activant et/ou en consommant, directement et/ou par l'intermédiaire de ses salariés, des services non-compris dans la redevance du Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, tels que les services Premium ou Itinérance, il prendra à sa charge exclusive, les frais liés à la consommation et/ou à l'activation de tels services, même s'il n'a pas donné son accord à ces consommations ou activations, et même si ses salariés ont agi en dehors de leurs fonctions ou à titre purement privé.

12.7. Le Client s'engage à tenir ORANGE quitte et indemne de toute condamnation susceptible d'être prononcée à son encontre, du fait d'une utilisation non-conforme du Service par le Client et/ou par ses salariés, et/ou du fait de la violation par le Client ou ses salariés, de l'une ou de plusieurs des obligations, découlant du Contrat, et/ou des lois et règlements en vigueur.

12.8. Le Client s'engage à tenir ORANGE quitte et indemne du paiement de tout frais lié à la consommation et/ou à l'activation de services non-compris dans la redevance du Service ORANGE, objet du Contrat d'abonnement, tels que les services Itinérance et Premium.

12.9. La non-exécution, ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat et des Conditions Générales de Vente, donne lieu au paiement de dommages et intérêts de la part du Client.

## 13. LA RESPONSABILITE DU CLIENT

13.1. Le Client est entièrement responsable des faits, agissements ou omissions de ses salariés, dans le cadre et même en dehors de leurs fonctions, notamment en cas d'utilisation excessive ou abusive du Service, par ces derniers.

13.2. Le Client est tenu au paiement de dommages-intérêts, pour tout acte, fait ou omission de ses salariés, en contravention avec les dispositions du Contrat, des Conditions Générales de Vente et/ou des lois et règlements en vigueur.

13.3. Le Client se porte garant du règlement de tout frais et de toute facture, relatifs à l'utilisation du Service, même en cas d'utilisation excessive ou abusive par ses salariés, sans pouvoir opposer à ORANGE d'exceptions tenant à l'utilisation du Service par ses salariés, en dehors de leurs fonctions, ou à titre purement privé.

13.4. Le Client est entièrement responsable de tout acte ou omission de ses salariés, en contravention aux droits d'auteur attachés aux Logiciels mis à disposition du Client par ORANGE.

## 14. UTILISATION EXCESSIVE OU ABUSIVE DU SERVICE ORANGE

14.1. Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service.

14.2. Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille, s'abstenant de toute utilisation excessive ou abusive, notamment lorsqu'il bénéficie d'offres comprenant des communications dites

« illimitées ».

14.3. Une utilisation excessive du Service correspond à une durée d'appel, et/ou à une quantité de data, qui dépassent de par leur volume, une quantité pouvant être considérée comme raisonnable, pour toute personne physique ou morale utilisant le Service pour ses besoins exclusivement professionnels, commerciaux, industriels, artisanaux, ou libéraux.

14.4. Une utilisation excessive ou non-conforme du Service ORANGE, donne lieu au paiement de dommages et intérêts de la part du Client.

## 15. PROTECTION DES DONNEES

15.1. Traitement et Responsable des Données

15.2. ORANGE s'engage à traiter les Données lui fournies par le Client, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment de la loi modifiée du

2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de la loi du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et

du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, à compter de sa date d'application

#### 15.3. Finalités du traitement

Dans le cadre de sa prestation de services et/ou de vente, ORANGE collecte des données à caractère personnel du Client à des fins (1) de gestion de la relation Client ORANGE, et (2) de respect des lois et règlements applicables à ORANGE dans le cadre de ses activités.

Les Données sont traitées afin de permettre, notamment, (a) l'exécution des contrats de prestation du Service ORANGE et/ou de fourniture de matériel, (b) la facturation, (c) l'assistance et la maintenance des Services, (d) la comptabilité, (e) l'archivage, et (f) le recouvrement des créances. Les Données sont également traitées aux fins de gestion de la relation commerciale avec le Client et notamment (a) la fourniture d'informations commerciales, (b) l'amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services et la (c) prospection directe pour d'autres services similaires ou liés offerts par des entités du groupe ORANGE à Luxembourg ou à l'étranger ou par des tiers. Le Client consent expressément à ce que les Données soient traitées à de telles fins. ORANGE s'engage, à prendre toutes les mesures de précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

15.4. ORANGE s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées.

15.5. Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par ORANGE afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.. (2) ORANGE traite les Données y compris les données de localisation (données indiquant la position géographique de l'équipement terminal du Client), pour répondre à ses obligations légales et réglementaires, et peut notamment fournir des données relatives à l'identification et à la localisation du Client aux autorités compétentes dans le cadre de leurs missions légales, y compris en relation avec des appels à des services d'urgence. Le Client dispose du droit de s'opposer sur demande et gratuitement au traitement des Données à ces fins de prospection ainsi qu'à la communication des données à d'autres entités du groupe ORANGE ou à des tiers.

#### 15.6. Destinataire des données.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les données à caractère personnel susvisées le concernant puissent être transférées par Orange à d'autres entités du groupe ORANGE à Luxembourg ou à l'étranger ou à des tiers.

Ces dernières ne pourront toutefois accéder à ces données à caractère personnel que dans le cadre des finalités susmentionnées, et dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données à caractère

personnel. ORANGE peut, toutefois, être amenée à devoir les communiquer ou à transmettre ces données à caractère personnel à toute autorité compétente dans le cadre de leurs missions légales, notamment dans le cadre de réquisitions ou aux fins de règlement des conflits.

En ce cas, ORANGE s'engage à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités

#### 15.7. Droit d'accès et de rectification

ORANGE garantie sur demande expresse du Client, (a) un droit d'accès à ses données personnelles, qui s'exerce par la communication d'une copie de l'intégralité des données détenues. (b) un droit de rectification de ses données personnelles, lorsqu'il établit que lesdites données collectées contiennent des informations inexactes. (c) un droit à « l'oubli » de ses données personnelles lorsqu'il ne souhaite plus que les données qui le concernent soient traitées, à condition que cette demande ne soit pas contraire à une disposition légale,

réglementaire ou contractuelle, ou bien à un motif légitime justifiant leurs conservation. (d) un droit à « la portabilité » de ses données personnelles : lorsqu'il souhaite pouvoir récupérer les données qu'il a communiquées, à condition que cette demande ne soit pas contraire à une disposition légale, réglementaire ou contractuelle, ou bien à un motif légitime justifiant leurs non- transmission.

Le Client -qui a sa résidence habituelle au Grand-Duché de Luxembourg, en souscrivant un abonnement ORANGE, se trouve automatiquement répertorié dans l'annuaire universel, sauf s'il en a convenu autrement avec ORANGE, au préalable et par écrit, au moment de la conclusion du Contrat. Dans ce cas, il ne figurera pas non plus au service de renseignements, sauf mention explicite contraire.

### 16. LE CONSENTEMENT DU CLIENT AUX TECHNIQUES DE COMMUNICATION A DISTANCE

16.1. En apposant sa signature sur les présentes Conditions Générales de Vente, le Client donne son consentement préalable à ORANGE, d'utiliser à son encontre des systèmes de communication à distance tels que le système automatisé d'appel sans intervention humaine, la télécopie, le téléphone et le courrier électronique.

16.2. A cette fin, le Client consent expressément à ce que ses coordonnées, électroniques, téléphoniques et de téléfax soient exploitées par ORANGE ainsi que toute autre entité du groupe ORANGE, à des fins de prospection pour des produits ou services analogues.

16.3. Le Client dispose du droit de s'opposer, sans frais et par écrit, en ce compris par courrier électronique, à l'envoi de communications commerciales par ORANGE et/ou par d'autres entités du groupe ORANGE et/ou des tiers.

### 17. MODIFICATION DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DES TARIFS DU SERVICE ORANGE

ORANGE se réserve le droit de modifier, en tout ou partie, les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que les tarifs applicables au Service ORANGE,

sans aucune indemnité pour le Client.

#### 18. MODIFICATION DES PRESTATIONS ET/OU DU MATERIEL

18.1. Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service ORANGE, celle-ci peut être amenée à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations faisant l'objet du Contrat, sans toutefois pouvoir en modifier les caractéristiques essentielles.

18.2. De telles modifications édictées par des impératifs techniques ne donnent droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

18.3. De même, suite à certaines contraintes et/ou évolutions techniques, l'accès au Service ORANGE peut nécessiter, au

changement, le remplacement ou l'achat d'un ou de plusieurs matériels nouveaux, tels qu'un nouveau modèle de téléphone portable, un nouveau décodeur, etc.... De tels changements, remplacement ou achat, ne donnent droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

18.4. En matière de communications en Itinérance, le Service ORANGE ainsi que sa tarification sont susceptibles de modifications, en fonction de la zone géographique où le Client utilise le Service, ainsi que suite aux différents accords commerciaux conclus par ORANGE.

#### 19. L' OBLIGATION GENERALE D'INFORMATION

19.1. En sa qualité d'opérateur de services de la Société de l'Information, ORANGE a une obligation générale d'information et doit permettre aux destinataires des services ainsi qu'aux autorités compétentes, l'accès facile, direct et permanent à certaines informations, telles que : les caractéristiques essentielles du Service, son prix, les modalités de paiement, les modalités et délais d'exécution du Service par ORANGE, etc...

19.2. En apposant sa signature sur les présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît ainsi, avoir reçu toutes les informations relatives au Service ORANGE, conformément aux dispositions de l'article 5 de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique.

#### 20. LA DEMANDE DE PORTAGE

20.1. Si le Client introduit une demande de portage de son numéro vers un autre opérateur, avant l'arrivée du terme du Contrat, il est tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances restant à échoir Cours de l'exécution du Contrat et jusqu'au terme du Contrat.

20.2. La portabilité d'un numéro mobile n'entraîne en aucun cas pour ORANGE, l'obligation de fournir les mêmes services que ceux dont le Client bénéficiait auprès de l'opérateur/fournisseur donneur.

#### 21. LE SERVICE CLIENTELE

Un service clientèle est disponible afin de répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions du Client relatives au Service ORANGE.

#### 22. CLAUSE DE NON-GARANTIE

ORANGE exclut toute garantie, qu'il s'agisse de la garantie de conformité ou de la garantie des vices cachés.

#### 23. CLAUSE LIMITATIVE ET/OU EXCLUSIVE DE RESPONSABILITE

23.1. La responsabilité d'ORANGE ne saurait être engagée qu'en cas de faute lourde équipollente au dol.

23.2. ORANGE s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au Client l'accès au réseau de télécommunications et à son Service, dans les meilleures conditions. Cet engagement est constitutif pour Orange d'une obligation de moyens.

Orange n'est tenue d'une obligation de résultat, qu'en matière d'offre de fourniture de service internet sur le réseau fixe, c'est-à-dire le débit qu'Orange s'est proposé de fournir et s'exonère de toute responsabilité sur ce point en cas du fait fautif imputable au client ou en cas de force majeure.

23.3. La responsabilité d'ORANGE est exclue, notamment dans les cas suivants :

- En cas de résiliation du Contrat, due au manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat ou des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation excessive ou abusive du Service ;
- En cas de suspension du Service conformément à l'article 27 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas de mauvaise installation du téléphone ou de ses accessoires ;
- En cas de défaut de fonctionnement ou d'utilisation de tout matériel n'ayant pas fait l'objet d'un contrat d'abonnement et/ou d'un contrat de vente avec ORANGE ;
- En cas d'utilisation d'un matériel inadéquat, empêchant une interopérabilité pertinente avec le Service ORANGE ;
- En cas d'illégalité et/ou erreurs entachant le contenu des informations, communications, messages, ou de tout autre contenu numérique accessible à partir du Service ORANGE ;
- En cas d'illégalité et/ou d'erreurs entachant les informations fournies, et le contenu des services offerts par d'autres prestataires de service ou opérateurs qu'ORANGE, même si les services précités sont accessibles par l'intermédiaire du Service ORANGE ;
- En cas d'erreurs de facturation imputables à des prestataires de service ou opérateurs, ou des plates-formes tiers ;
- En cas de facturation de frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services non-compris dans la redevance du Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, tels que les services dits Premium, par le Client ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par les travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des réseaux, et du Service ORANGE en général ;

- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par la défaillance des réseaux des autres exploitants, auxquels est raccordé le réseau ORANGE, notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'opérateur local ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, des services fournis par des prestataires de service, opérateurs ou plates-formes tiers ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par la présence d'obstacles tels que les bâtiments, la végétation ou le relief ;

## 24. LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 24.1. En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par une défaillance généralement quelconque du réseau ;
- 24.2. En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par la force majeure ;
- 24.3. En cas de dommage accru aux personnes et/ou aux biens, du fait de l'utilisation illégale ou intempestive des appareils de téléphonie mobile. En effet, ORANGE tient à attirer l'attention du Client sur le danger généré lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite de véhicules automoteurs, ainsi que sur les perturbations que les équipements de téléphonie mobile peuvent induire sur les appareils médicaux ou les systèmes de navigation.

## 25. CESSION ET SOUS-CONTRAT

- 25.1. Le Contrat d'abonnement est un contrat conclu *intuitu personae* pour ORANGE, et le Service faisant l'objet du Contrat est exclusivement destiné au Client.
- 25.2. Par conséquent, le Contrat d'abonnement ne saurait en aucun cas faire l'objet d'une cession, ni d'un sous-contrat par le Client, sans le consentement express, préalable et écrit d'ORANGE.
- 25.3. Le Client est seul responsable envers ORANGE de l'exécution de l'ensemble de ses obligations découlant du Contrat et des présentes Conditions Générales de Vente.
- ORANGE est en droit de céder, intégralement ou partiellement, à un tiers, ses droits et ses obligations nés du Contrat, sans le consentement du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession.

## 26. ORDRE PUBLIC ET BONNES MOEURS

- ORANGE se réserve le droit de restreindre ou d'empêcher l'accès, sans préavis ni d'autres formalités, à certains services ou informations, ainsi que de modifier certains services ou le contenu des informations, si ces derniers sont susceptibles de contrevenir aux lois en vigueur, ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.
- 26.1. ORANGE ou, selon le cas, une société tierce, conservent la propriété des logiciels et documents y

afférents éventuellement mis à la disposition du Client dans le cadre du Service ORANGE (dénommé ci-après "Logiciels ORANGE").

26.2. Le Client reçoit une licence d'utilisation, non exclusive et non cessible, portant sur les Logiciels ORANGE, dans le respect des objectifs et des limites définis dans le cadre de la relation contractuelle entre ORANGE et le Client portant sur le Service ORANGE, et pour la durée du Contrat.

26.3. La licence d'utilisation stipulée à l'article 26.2., est accordée au Client en sa qualité d'utilisateur final et exclusivement pour son usage personnel. Le Client s'engage à ne pas céder ou louer les Logiciels ORANGE et les documents y afférents et à ne permettre en aucune façon l'utilisation de ces logiciels ou de ces documents par des tiers.

26.4. Le Client s'engage à ne pas copier ni faire réaliser de copie des Logiciels ORANGE et/ou des documents y afférents, notamment par ses préposés. Il s'engage également à ne pas soumettre les Logiciels ORANGE à un processus de décompilation, analyse ou « reverse engineering », à ne pas créer des logiciels dérivés et à ne pas utiliser le logiciel d'une autre manière que celle prévue dans le cadre de la relation contractuelle entre ORANGE et le Client.

26.5. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation, de la perte, du vol ou de l'endommagement des Logiciels ORANGE et/ou des documents y afférents, quelle qu'en soit la cause.

26.6. A l'expiration du Contrat, le Client devra restituer les Logiciels ORANGE et les documents y afférents.

## 27. EXCEPTION D'INEXÉCUTION : LA SUSPENSION DU CONTRAT

27.1. En cas de non-paiement, total ou partiel, ou de retard dans le paiement d'une facture, ORANGE peut procéder, sans mise en demeure préalable, à la suspension du Service, sans que le Client ne puisse prétendre à aucun dommages-intérêts du fait de cette suspension.

27.2. Plus généralement, en cas de non-exécution, de mauvaise exécution, ou de retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations en vertu du Contrat, ORANGE peut suspendre de plein droit la fourniture du Service, sans préavis ni indemnité.

27.3. ORANGE peut également suspendre le Service en cas de preuve ou de fortes présomptions de fraude.

27.4. En cas de dépassement des seuils fixés, pour les Contrats donnant droit, mensuellement, à une quantité déterminée de Service, ou en cas d'augmentation anormalement excessive de la quantité et/ou du montant des consommations du Client, ORANGE se réserve le droit de suspendre le Service.

27.5. Outre les cas de force majeure, ORANGE peut également suspendre de plein droit, sans préavis ni indemnité, le Service ORANGE, en raison de nécessités techniques d'exploitation.

27.6. En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, les sommes restant dues deviennent immédiatement exigibles.



27.7. Dans les cas de suspension visés à l'article 27 des présentes Conditions Générales de Vente, les frais de suspension et de réactivation du Service seront à la charge du Client.

27.8. En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat. Le Client demeure notamment tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement venant à échoir, jusqu'au terme du Contrat.

27.9. ORANGE se réserve le droit de résilier le Contrat de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité, dix jours après la date de suspension, si le Client reste en défaut de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations découlant du Contrat.

27.10. Le Client ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise qualité du réseau, ou de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés du Service, pour réclamer la suspension du Contrat, ce alors qu'ORANGE n'est tenue que d'une obligation de moyens.

Orange n'est tenue d'une obligation de résultat qu'en matière de fourniture de service internet sur le réseau fixe et s'exonère de toute responsabilité sur ce point en cas du fait fautif imputable au client ou en cas de force majeure.

## 28. RESILIATION

### 28.1. Résiliation par ORANGE

ORANGE est en droit de résilier le Contrat, sans mise en demeure préalable ni préavis, et sans aucune indemnité ou diminution de la redevance pour le Client, lorsque ce dernier manque à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, notamment:

- En cas de non-paiement ou de retard dans le paiement d'une facture ;
- En cas de suspension du Contrat, si le Client a omis de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations dans un délai de dix jours suivant la date de la suspension, conformément aux dispositions de l'article 27.9. des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas d'utilisation abusive ou excessive ou frauduleuse du Service ;
- En cas de communication d'informations fausses, par le Client, lors de la souscription à l'abonnement, ou d'omission de communication de leurs éventuelles modifications à Orange.
- En cas d'omission de constitution du dépôt de garantie visé à l'article 10 des présentes Conditions Générales de Vente ;

28.2. Le Contrat est résilié de plein droit, en cas de faillite, de mise en liquidation ou dissolution du Client.

28.3. Le Contrat prendra fin de plein droit, et sans aucune indemnité pour le Client, à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à ORANGE par les autorités luxembourgeoises.

### 28.4. Résiliation par le Client

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions de l'article

6 des présentes Conditions Générales de Vente, il

est tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement

## 29. DOMMAGES-INTERETS

29.1. Toute utilisation excessive et/ou abusive du Service, peut donner lieu au paiement de dommages-intérêts de la part du Client, sans préjudice des dispositions des articles 27 et 28 des présentes Conditions Générales de Vente.

29.2. Toute résiliation et/ou suspension du Contrat, due au manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat ou des présentes Conditions Générales de Vente, peut donner lieu au paiement de dommages-intérêts de la part du Client.

29.3. Tout manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat et des Conditions Générales de Vente, peut donner lieu au paiement de dommages et intérêts de la part du Client.

## 30. CLAUSE PENALE

### 30. Nullité

En cas de faute lourde et dolosive imputable à ORANGE, celle-ci ne saurait en aucun cas être tenue au paiement d'une somme supérieure à deux mille cinq cents Euros, en guise de dommages-intérêts, vis-à-vis du Client.

La nullité d'une ou de plusieurs clauses des présentes Conditions Générales de Vente, n'entraîne pas la nullité, des autres clauses, qui restent valables et parfaitement opposables.

### 31. Clause attributive de compétence

Tout litige relatif à l'existence, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat et des présentes Conditions Générales de Vente, sera de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Luxembourg.

### 32. Droit applicable

Le droit luxembourgeois est seul applicable au Contrat et aux présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client reconnaît expressément, avoir été en mesure de connaître les Conditions Générales de Vente et les accepte sans réserve, ni limitation.

**NOTICE INFORMATIVE ET EXPLICATIVE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Orange aspire à être reconnu comme un opérateur de confiance auprès de ses clients, employés et partenaires. L'actualité nous rappelle que les nouvelles technologies peuvent être intrusives et démontre que la protection des données représente un défi majeur pour un opérateur comme Orange, dont les réseaux mobile et fixe gèrent une quantité de données à caractère personnel toujours croissante. Vous trouverez, dans les prochains paragraphes, davantage d'informations sur la manière dont Orange concrétise ses engagements pour la téléphonie mobile et fixe et les services internet.

**❖ ARTICLE 1 : QUI EST LE « RESPONSABLE DU TRAITEMENT » ?**

Au sens de la réglementation applicable, ORANGE LUXEMBOURG est le Responsable du Traitement de données vous concernant et que nous collectons. À ce titre, nous sommes responsables de la façon dont ces données seront traitées, transmises et conservées.

**❖ ARTICLE 2 : QUELLES CATÉGORIES DE DONNÉES SONT TRAITÉES ?**

Pour mener à bien sa mission de fournisseur de téléphonie, et d'accès à internet, ORANGE LUXEMBOURG est tenu de collecter certaines de vos données personnelles, et ce que vous soyez déjà clients ou que vous avez vocation à le devenir.

En fonction de la finalité, ORANGE LUXEMBOURG peut traiter les catégories de données suivantes:

- les données d'identification personnelles, notamment votre nom, votre prénom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre date de naissance, votre sexe, votre nationalité, votre numéro de pièce d'identité, votre signature, etc...;
- les informations de trafic pour chaque appel ou session internet. Ces informations de trafic contiennent les numéros appelés, l'identification du téléphone, les données et la durée de la communication ou la date, la durée et le volume data de la session internet
- les données d'identification électronique obtenues dans le cadre d'accès octroyés à des applications ORANGE LUXEMBOURG (principalement votre adresse IP, et/ou votre adresse mail) ;
- les données financières, notamment votre relevé d'identité bancaire, vos revenus,...;
- les données relatives au statut civil ou professionnel, notamment votre état civil, la composition de famille, votre profession,...;
- les données relatives aux contrats souscrits auprès ORANGE LUXEMBOURG, notamment votre numéro de contrat, les changements effectués,... .

En tout état de cause, ORANGE LUXEMBOURG veille à ce que seules soient collectées, traitées et conservées, les données opportunes et pertinentes au regard de ce qui est nécessaire à la poursuite des finalités déclarées.

Aucune disposition légale ne vous oblige à nous transmettre les données personnelles que nous demandons mais, à défaut de nous les communiquer, nous serons peut-être dans l'impossibilité de fournir les produits et services souhaités, de vous proposer les services qui pourraient vous intéresser, d'adapter nos offres à vos besoins ou de gérer votre contrat de téléphonie ou d'accès à internet.

**❖ ARTICLE 3 : QUELLE EST LA FINALITÉ ET LE FONDEMENT DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Les données personnelles fournies ont pour finalités :

- la gestion de la relation commerciale avec vous, avec votre représentant légal, avec nos sous-traitants en téléphonie ou en accès à internet, avec des partenaires commerciaux, via Internet et les réseaux sociaux, en ce compris la promotion de nos produits.
  - La gestion de la relation commerciale avec nos fournisseurs
  - La gestion de nos contentieux
  - L'analyse de vos utilisations, de vos connexions pour améliorer la qualité de nos services et de notre réseau.
  - Conserver les informations légales ou de sécurités nécessaires à l'exécution de nos obligations
- Pour chaque finalité énumérée ci-dessus, la collecte et le traitement des données sont réalisés conformément à la législation en vigueur et à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, en ce compris le Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016.

Dès lors, la collecte et le traitement sont fondés :

- soit sur le fait que le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande;
- soit sur le fait que le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis;
- soit sur votre consentement;
- soit un intérêt reconnu comme légitime en notre chef

**❖ ARTICLE 4 : QUI A ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Nous veillons à ce que vos données personnelles soient traitées d'une manière compatible avec les objectifs indiqués ci-dessus.

Ces données peuvent être partagées avec certains de nos services dans le cadre strict des missions qui leurs sont confiées.

Il s'agit notamment des membres des services de gestion des contrats, du service juridique et Compliance (contrôle de conformité), de l'audit interne et du département informatique.

Dans le cadre limité des finalités précitées et dans la mesure où cela est nécessaire, nous partageons aussi vos données personnelles avec votre intermédiaire,

des conseillers juridiques et avec les administrations luxembourgeoises ou étrangères compétentes.

**❖ ARTICLE 5 : OÙ VOS DONNÉES PERSONNELLES SERONT-ELLES TRAITÉES ?**

Vos données sont traitées chez ORANGE LUXEMBOURG. Pour des raisons de sécurité et de sauvegarde de vos données, ces dernières sont également transférées vers un Prestataire de Services de Digitalisation et de Conservation agréé et situé au Luxembourg, également en charge de leur sauvegarde.

Pour ces transferts, ORANGE LUXEMBOURG a mis en place des conventions très contraignantes et conformes à la Réglementation européenne qui concrétisent ainsi notre engagement à protéger de façon adéquate le traitement de vos données personnelles.

**❖ ARTICLE 6 : QUELS SONT VOS DROITS À L'ÉGARD DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Lorsque la réglementation applicable le permet, vous avez le droit :

- d'accéder aux données que nous détenons à votre sujet,
- de les faire rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes,
- de les faire effacer dans certaines circonstances comme, par exemple, lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à l'objectif poursuivi lors de leur collecte et de leur traitement et que nous ne l'avons pas déjà fait en application de notre politique de conservation des données,
- d'obtenir la limitation de traitement dans certaines circonstances comme par exemple la limitation de l'usage d'une donnée dont vous contestez l'exactitude pendant la période où nous devons la vérifier,
- d'introduire une plainte auprès de l'autorité compétente de protection des données de votre pays et/ou du Grand-Duché de Luxembourg (Commission Nationale pour la Protection des Données – CNPD),
- de vous opposer au traitement s'il est fondé sur la seule poursuite de nos intérêts légitimes,
- à la portabilité de vos données personnelles, c'est-à-dire le droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format structuré, communément utilisé et lisible ou de les faire transmettre directement à un autre responsable de traitement,
- de retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données, sans pour autant que cela puisse compromettre la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait et sauf si le traitement est fondé sur une autre base légale que le seul consentement.

Pour exercer ces droits, il vous suffit de suivre la procédure mentionnée au point 9 ci-dessous.

**❖ ARTICLE 7 : COMMENT ET QUAND POUVEZ-VOUS VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT ?**

Si la réglementation en vigueur le permet, et notamment si le traitement est uniquement justifié par

la poursuite de nos intérêts légitimes, vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles ou de nous interdire de les traiter (y compris pour le marketing direct).

Une fois que vous nous avez informés de cette demande, nous ne traiterons plus vos données personnelles, à moins d'y être autorisés par la réglementation.

Vous pouvez exercer ce droit de la même manière que pour vos autres droits en suivant la procédure de contact mentionnée au point 9 ci-dessous.

**❖ ARTICLE 8 : COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que leur conservation est nécessaire à la réalisation des objectifs cités ci-dessus ou aussi longtemps qu'une loi le requiert. La durée de conservation des données contractuelles se termine à la fin du délai légal de prescription.

**❖ ARTICLE 9 : COMMENT POUVEZ-VOUS NOUS CONTACTER ET EXERCER VOS DROITS ?**

Vous pouvez adresser vos questions concernant le traitement de vos données personnelles et exercer vos droits cités plus haut auprès du Data Protection Officer (DPO) soit :

➤ par courriel à l'adresse [data.protection@orange.lu](mailto:data.protection@orange.lu),

➤ par courrier postal à l'adresse : ORANGE LUXEMBOURG, DPO, 8 rue des Mérovingiens à 8070 Bertrange, Grand-Duché de Luxembourg.

Une copie recto/verso de votre pièce d'identité en cours de validité devra également nous être transmise.

Dès lors, nous vous adresserons personnellement une réponse.

Toute plainte concernant le traitement de vos données personnelles peut être envoyée aux adresses postales et de courriels mentionnés ci-dessus ou encore à l'autorité de protection des données, à savoir :

Commission Nationale pour la Protection des Données (CNPD), 1, Avenue du Rock'n'Roll, à 4361 Esch-sur-Alzette, Grand-Duché de Luxembourg ([www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu)). Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à consulter notre page "Politique de confidentialité" de notre site Web à l'adresse <http://www.orange.lu/fr/legal/politique-confidentialite>

**❖ ARTICLE 10 : QUAND ET COMMENT EST EFFECTUÉE LA MISE À JOUR LA PRÉSENTE NOTICE ?**

Afin de se conformer au mieux avec la réglementation en vigueur, ORANGE LUXEMBOURG s'engage à mettre à jour la présente notice chaque fois que cela s'avère nécessaire. La dernière version est systématiquement mise en ligne sur notre site Internet.

Après avoir pris connaissance de la notice d'information en matière de protection des données reprise ci-dessus et qui est également disponible sur le site Internet de ORANGE Luxembourg :

<http://www.orange.lu/fr/legal/politique-confidentialite>, je reconnais en avoir compris les termes.

if assurance

**DISPOSITIONS GÉNÉRALES POUR L'ASSURANCE TOUS RISQUES**

Réf: DGA Orange Luxembourg V 02-2019

**1. DROIT APPLICABLE AU CONTRAT**

Le présent contrat est régi par la législation luxembourgeoise sur le contrat d'assurance. Les droits et obligations des parties contractantes sont déterminés par les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières de la police DD00087703.

**2. GARANTIES ACCORDÉES**

La Compagnie garantit les appareils assurés contre les événements suivants:

- Casse accidentelle
- Vol par effraction, agression et à la tire
- Oxydation accidentelle
- Panne
- Usage frauduleux du téléphone portable à la suite d'un vol

**3. DÉFINITIONS Compagnie**

La Luxembourgeoise Société Anonyme d'Assurances, 9, rue Jean Fischbach, L-3372 Leudelange

**Assuré**

La ou les personnes titulaires d'un abonnement Orange en cours de validité et ayant adhéré à l'option "Assurance Orange" dans le cadre d'un abonnement Orange. L'assuré peut alors être couvert sur base du contrat d'assurance No DD00087703 souscrit par le preneur d'assurance auprès de la compagnie.

**Preneur d'Assurance**

Orange Communications Luxembourg S.A., 8, rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange

**Appareils (téléphonique) mobile**

Téléphone portable ou Smartphone

**Appareil numérique**

Tablettes (ipad ou autre tablette tactile) ou ordinateurs portables (MacBook, Laptops, Notebooks,...)

**APPAREIL ASSURÉ PARTICULIER****Assurance Individuelle**

La garantie est exclusivement acquise pour un appareil (téléphonique) mobile appartenant et/ou utilisé par l'assuré et acheté neuf dans le cadre d'un abonnement Orange.

**Assurance Famille**

La garantie est exclusivement acquise pour les appareils (téléphoniques) mobiles et appareils numériques appartenant et/ou utilisés par l'assuré et achetés à l'état neuf dans le cadre d'un abonnement Orange.

**PROFESSIONNEL****Assurance Groupe**

La garantie est exclusivement acquise pour un appareil (téléphonique) mobile appartenant et/ou utilisé par l'assuré dans le cadre d'un abonnement Orange.

**Assurance Entreprise**

La garantie est exclusivement acquise pour un appareil (téléphonique) mobile appartenant et/ou utilisé par l'assuré dans le cadre d'un abonnement Orange.

**Assurance Entreprise Plus**

La garantie est exclusivement acquise pour un appareil numérique appartenant à l'assuré et utilisé dans le cadre d'un abonnement Orange.

**Assurance Entreprise Total**

La garantie est exclusivement acquise pour un appareil (téléphonique) mobile et pour un appareil numérique appartenant à l'assuré et utilisés dans le cadre d'un abonnement Orange.

**OBJET DE L'ASSURANCE**

Lorsque l'appareil assuré est utilisé conformément à l'usage auquel il est destiné, la compagnie garantit le remboursement des dommages subis par celui-ci par suite d'un des événements suivants :

**Casse accidentelle :**

Par casse accidentelle, dans le cadre de la présente garantie, on entend toute destruction ou détérioration totale ou partielle empêchant le bon fonctionnement de l'appareil assuré et qui résulte d'une cause accidentelle agissant de l'extérieur ou d'une maladresse, négligence ou inexpérience.

**Panne :**

Dommage d'origine interne à l'appareil assuré ayant une cause électrique, électronique etc. Cet événement est uniquement assuré pour les cas où la garantie du constructeur n'interviendrait plus.

**Vol par effraction:**

Vol de l'appareil assuré commis par le forcement, la dégradation ou la destruction de tout dispositif de fermeture d'un local d'habitation.

**Vol par agression:**

Vol de l'appareil assuré précédé, accompagné ou suivi de violence ou de menaces sur la personne de l'assuré.

**Vol à la tire (pickpocket):**

Vol de l'appareil assuré, sans menace ni violence, opéré dans la poche, le sac ou le vêtement de l'assuré

**Oxydation:**

Oxydation de l'appareil assuré causée par un événement imprévu, accidentel et agissant de l'extérieur.

**Usage frauduleux l'appareil assuré à la suite d'un vol:**

La compagnie rembourse les communications frauduleuses effectuées par des tiers, suite au vol garanti de l'appareil assuré, émises dans les 48 heures suivant ce vol et avant la mise hors service de la ligne téléphonique par l'opérateur.



**4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES Ne sont pas couverts:**

- casse ou vol de l'appareil assuré lorsqu'il est utilisé par une personne autre que l'assuré ;
- casse ou vol du moment que l'appareil assuré ne se trouvait pas sur l'assuré au moment du sinistre ;
- casse lorsque l'appareil assuré n'est pas utilisé conformément à son usage ;
- les dommages résultant de l'usure ou de la détérioration progressive ;
- les dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine internes ou résultant de l'intervention d'un réparateur ou de la modification des caractéristiques d'origine de l'appareil assuré ;
- les dommages liés aux influences atmosphériques (soleil, pluie, sécheresse etc.) à la corrosion et à l'oxydation, à moins que ces dommages ne soient causés accidentellement ou par un cas de force majeure ;
- les dommages résultant d'une modification de programme, de paramétrage des données ;
- les appareils simplement oubliés, égarés ou perdus ;
- le vol des appareils laissés sans surveillance dans les lieux publics, les plages, les campings et tous autres endroits accessibles au public ;
- le vol des appareils laissés sans surveillance dans les caravanes, mobil home (sauf s'il y a eu effraction) et dans les tentes. S'ils sont laissés dans des chambres d'hôtel, celles-ci doivent être fermées à clé ;
- les dommages causés aux installations informatiques autres que celles utilisées principalement à des fins privées ;
- les dommages suite à des défauts ou vices existant déjà au moment de la souscription du contrat et dont l'assuré avait connaissance ;
- les dommages dont le fournisseur est responsable légalement ou en vertu d'un contrat ;
- les dommages purement esthétiques ainsi que les dommages accidentels causés aux parties extérieures de l'appareil assuré et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement tels que rayures, égratignures, écaillures ;
- les dommages immatériels ;
- la perte ou la reconstitution de données ainsi que les conséquences de la perte ou la destruction de base de données, de fichiers ou de logiciels, ainsi que toutes les pertes liées à l'action d'un virus ;
- le vol des appareils laissés sans surveillance dans les lieux publics et autres endroits accessibles au public ;
- le vol des appareils dans des véhicules stationnant pendant la nuit (22h00-6h00) sans surveillance hors de locaux fermés à clé ou hors de parkings officiels gardés ;
- les dommages causés par le fait intentionnel, le dol ou la faute lourde de l'assuré ou des personnes qui l'accompagnent ou sont en ménage avec lui ;
- les dommages ou l'aggravation des dommages causés par une grève, un lock-out et tout événement assimilable à ceux précités ;

- les dommages survenus par suite de la guerre, de confiscation, saisie ou destruction ordonnée par tout gouvernement ou autre autorité publique ;

**5. INDEMNISATION ET FRANCHISE****5.1 Appareil réparable**

La compagnie indemnise le coût de la réparation ou du remplacement effectués par le prestataire agréé par Orange.

**5.2 Appareil irréparable**

Lorsque l'appareil doit être remplacé par Orange (en cas de vol, d'oxydation ou en cas de tout autre événement assuré) l'indemnité de la compagnie sera accordée dans la limite des valeurs suivantes :

- pour les appareils âgés de moins de 1 an : le prix d'achat suivant facture, sous déduction d'une vétusté de 5%
- pour les appareils âgés de plus de 1 an et de moins 2 ans : le prix d'achat suivant facture, sous déduction d'une vétusté de 15%
- pour les appareils âgés de plus de 2 ans et de moins 3 ans : le prix d'achat suivant facture, sous déduction d'une vétusté de 50%
- pour les appareils âgés de plus de 3 ans : le prix d'achat suivant facture, sous déduction d'une vétusté de 75%

**5.3 Franchise**

Une franchise de 50€ pour chaque réparation ou remplacement d'appareil est applicable.

**5.4 Limitation ou Exclusion du droit à indemnisation**  
Sauf disposition contraire, si le sinistre a déjà fait l'objet d'une indemnisation par une compagnie d'assurance tierce, "La Luxembourgeoise" ne peut indemniser l'assuré que de la différence éventuelle entre le montant et/ou les avantages dus au titre de l'indemnisation par "La Luxembourgeoise" en application du présent Contrat et les montants et/ou avantages accordés par la compagnie d'assurance tierce.

**6. EXPERTISE**

Le montant des dommages est évalué de gré à gré (d'un commun accord) ou si une expertise s'impose, par un expert que La Luxembourgeoise désigne. En cas de désaccord, l'assuré a dans tous les cas la possibilité de se faire assister par un expert de son choix. Si les experts ne sont pas d'accord, ils font appel à un troisième expert et tous les 3 opèrent en commun à la majorité des voix. Chacun paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du troisième.

**7. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE En cas de sinistre l'assuré a l'obligation :**

Pour toutes les garanties du présent contrat, de déclarer le sinistre dans les 5 jours ouvrés suivant la connaissance du sinistre sur base du formulaire "déclaration de sinistre Orange" mis à disposition de l'assuré sur le site internet [www.Orange.lu](http://www.Orange.lu) ou en appelant le service clients Orange au numéro (00352) 80061606.

- de fournir sans retard à l'assureur tous documents et renseignements utiles et véridiques et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.

- de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir les dommages et atténuer les conséquences du sinistre.

Si l'assuré ne remplit pas l'une des obligations prévues aux points cités ci-avant et qu'il en résulte un préjudice pour la Compagnie La Luxembourgeoise, celle-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation. La Compagnie La Luxembourgeoise peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'assuré n'a pas exécuté l'une de ces obligations.

### En cas de Vol de l'appareil assuré :

Le délai de déclaration du sinistre est ramené à 48 heures ;

- contacter le service clients Orange au numéro (00352) 80061606 pour demander la mise hors service de la ligne téléphonique de l'appareil assuré.

- déposer plainte auprès de l'autorité compétente et exiger une attestation de dépôt de plainte, avec description détaillée des circonstances à l'origine du sinistre et mention de tous les faits, objets volés, des traces d'effraction ou des traces de violence physique, exiger une copie de l'attestation et joindre les témoignages, si possible.

### En cas d'utilisation frauduleuse de la carte SIM:

Le délai de déclaration du sinistre est ramené à 48 heures

Contacter le service clients Orange au numéro (00352) 80061606 pour demander la mise hors service de la ligne téléphonique de l'appareil assuré.

### Pièces justificatives :

dans tous les cas :

-la déclaration de sinistre Orange

-la facture d'achat originale au nom de l'assuré

### En cas de dommage accidentel / ou d'oxydation accidentelle :

- la facture de réparation si l'appareil est économiquement réparable

- la facture d'achat originale au nom de l'assuré du nouvel appareil

- le devis de réparation au cas où l'appareil est irréparable

### En cas de vol :

- dépôt de plainte auprès de l'autorité compétente mentionnant les références de l'appareil volé (type, marque, modèle, numéro IMEI)

### En cas de communications frauduleuses :

-la lettre de confirmation de mise hors ligne par l'opérateur

-la facture détaillée attestant du montant des communications frauduleuses

Dans les cas de dommage accidentel, La Luxembourgeoise se réserve la possibilité de demander la restitution de l'appareil accidenté lorsqu'elle le jugera

utile pour l'appréciation de la demande d'indemnisation.

Les déclarations de sinistres sont à adresser par courrier ou e-mail à : Adresse: Orange Communications Luxembourg S.A.,

8, rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange E-mail: orange@lalux.lu

## 8. LIMITES D'INTERVENTION PARTICULIER

### Assurance Individuelle

Limite maximale de 1400€ par sinistre avec un maximum de 1 sinistre par année d'adhésion pour les seuls appareils (téléphoniques) mobiles appartenant et/ou utilisés par l'assuré et achetés neuf dans le cadre d'un abonnement Orange.

### Assurance Famille

Limite maximale de 2000€ par sinistre avec un maximum de 3 sinistres par année d'adhésion pour les appareils (téléphoniques) mobiles et les appareils numériques appartenant et/ou utilisés par l'assuré et achetés à l'état neuf dans le cadre d'un abonnement Orange.

### PROFESSIONNEL

#### Assurance Groupe

Limite maximale de 1400€ par année d'adhésion, pour les seuls appareils (téléphoniques) mobiles appartenant et/ou utilisés par l'assuré et achetés à l'état neuf dans le cadre d'un abonnement Orange avec un minimum de 10 appareils.

#### Assurance Entreprise

Limite maximale de 1400€ par année d'adhésion, pour les seuls appareils (téléphoniques) mobiles appartenant et/ou utilisés par l'assuré et achetés à l'état neuf dans le cadre d'un abonnement Orange avec un minimum de 100 appareils.

#### Assurance Entreprise Plus

Limite maximale de 2000€ par année d'adhésion pour les appareils numériques appartenant à l'assuré et utilisé dans le cadre d'un abonnement Orange.

#### Assurance Entreprise Total

Limite maximale de 2000€ par année d'adhésion pour un téléphone mobile et un appareil numérique appartenant à l'assuré et utilisé dans le cadre d'un abonnement Orange.

La garantie "Usage frauduleux de l'appareil assuré à la suite d'un vol " est limitée à 500€ maximum par sinistre et par année d'adhésion pour toutes les options du Particulier et du Professionnel.

## 9. ÉTENDUE TERRITORIALE

L'assurance est valable dans le monde entier.

## 10. PRISE D'EFFET, DUREE ET RESILIATION DE L'ADHESION

### 11.1. Date d'effet de l'adhésion et des garanties

La couverture prend effet à compter de la date de souscription de l'option "Assurance Orange".

### 11.2 Durée de l'adhésion

La couverture est conclue pour une durée d'un (1) an à compter de sa date d'effet. Elle est ensuite reconduite,

à chaque date d'anniversaire de souscription, par tacite reconduction, pour des périodes successives d'un (1) an.

#### 11.3 Résiliation et cessation de l'adhésion

L'Assuré a la faculté de résilier sans frais son adhésion à tout moment, y compris pendant la première (1) année d'adhésion sauf pendant les trois (3) premiers mois à compter de la date d'effet de l'adhésion. La résiliation sera faite auprès du service clients Orange et elle sera prise en compte sur la facture Orange de l'Assuré succédant à la date de résiliation.

Cependant tout mois commencé est dû conformément à l'Article 12.

#### L'adhésion et la couverture prennent fin en cas de

- Aliénation, disparition ou de destruction totale de l'appareil assuré si l'appareil n'est pas remplacé par un appareil de substitution;
  - Non-paiement des cotisations mensuelles par l'assuré;
  - Résiliation du contrat d'assurance No DD00087703 par la compagnie ou par le preneur d'assurance ou par l'assuré en application des dispositions de l'article 11 ci-dessus;
  - Résiliation par le preneur d'assurance ou l'assuré de son abonnement Orange;
- Dans tous les autres cas prévus par la loi sur le contrat des assurances.

#### 11. PRIME D'ASSURANCE

La prime annuelle d'assurance correspondant à l'option "Assurance Orange"

##### Particulier

- Assurance Individuelle : 12€ par appareil et par mois
- Assurance Famille : 19€ par mois

##### Professionnel

- Assurance Groupe : 6,50€ HT par appareil et par mois avec un minimum de 10 appareils
- Assurance Entreprise : 4,80€ HT par appareil et par mois avec un minimum de 100 appareils.
- Assurance Entreprise Plus : 14,00€ HT par appareil et par mois.
- Assurance Entreprise Total : 18,00€ HT par mois.

choisie par l'Assuré et réglée mensuellement par l'Assuré, avec son accord exprès, dès la date d'adhésion, soit avant l'échéance du délai de renonciation, par règlement mensuel sur la facture Orange. L'Assuré peut toutefois signifier son opposition au prélèvement par résiliation de son adhésion selon les modalités fixées par l'Article 11.3.

La prime des Assurances Orange sera encaissée par Orange par anticipation sur une base mensuelle, en tant que partie de la facture mensuelle pour les services Orange.

Si, après mise en demeure par Orange, la prime ne peut être recouvrée ponctuellement, la couverture sera suspendue d'office, sans préjudice du droit de Orange de mettre un terme ou de résilier le contrat avec effet immédiat.

Après résiliation de ce contrat sur la base de l'article 11.3, la prime reste due jusqu'à l'échéance du contrat.

Le montant de la prime et les autres conditions contractuelles peuvent être modifiés à chaque année d'adhésion. Dans ce cas, l'Assuré en sera informé au moins 4 (quatre) mois avant ladite date anniversaire d'adhésion. L'Assuré peut toutefois signifier son opposition à la modification de la prime annuelle par résiliation de son adhésion selon les modalités fixées par l'Article 11.3. Tout mois commencé est toutefois dû et fait l'objet du prélèvement de la part mensuelle de prime d'assurance correspondant à l'option "Assurance Orange" choisie par l'assuré.

#### 12. SUBROGATION

La Compagnie qui a payé l'indemnité est subrogée, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions de l'assuré ou du bénéficiaire contre les tiers responsables du dommage.

Si, par le fait de l'assuré ou du bénéficiaire, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur de la Compagnie, celle-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi. La subrogation ne peut nuire à l'assuré ou au bénéficiaire qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, par préférence à la Compagnie.

#### 13. NOTIFICATIONS

Toutes notifications de la Compagnie au preneur d'assurance sont adressées valablement au dernier domicile connu du preneur d'assurance. Les notifications à la Compagnie doivent être faites au siège social de la Compagnie.

#### 14. PRESTATIONS EN CAS DE SINISTRE

La Compagnie effectuera la prestation convenue aussitôt qu'elle sera en possession de tous les renseignements utiles concernant la survenance et les circonstances du sinistre, et le cas échéant, le montant du dommage. Les sommes dues seront payées dans les trente jours à compter de l'accord amiable soit de la décision judiciaire exécutoire. En cas d'opposition le délai ne court que du jour de la mainlevée.

#### 15. PRESCRIPTION

Le délai de prescription de toute action dérivant du contrat d'assurance est de trois ans.

#### 16. CONTESTATIONS

En cas de contestation au sujet du contrat d'assurance, une réclamation écrite peut être adressée soit à la Direction Générale de La Luxembourgeoise L-3372 Leudelange, 9, rue Jean Fischbach, soit au Médiateur en Assurance (par adresse: Association des Compagnies d'Assurances, ou bien Union Luxembourgeoise des Consommateurs), sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

#### 17. JURIDICTION

Sans préjudice de l'application des traités ou accords internationaux, toute contestation née à l'occasion du contrat d'assurance sera de la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.

**18. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

De convention expresse et conformément à la loi modifiée du 02 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous autorisez La Luxembourgeoise Société Anonyme d'Assurances à enregistrer et à traiter les données que vous lui avez communiquées ainsi que celles que vous lui communiquerez ultérieurement, en vue d'apprécier les risques, de préparer, d'établir, de gérer, d'exécuter les contrats d'assurance et de prévenir toute fraude.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de vos données. Vous pourrez exercer ce droit en adressant une demande écrite à La Luxembourgeoise Société Anonyme d'Assurances, 9 rue Jean Fischbach, L-3372 Leudelange.

La durée de conservation de vos données est limitée à la durée du contrat d'assurance et à la période postérieure pendant laquelle la conservation des données est nécessaire pour permettre à la Compagnie de respecter ses obligations en fonction des délais de prescription ou en application d'autres dispositions légales.

## if mobile suscription

## CONDITIONS SPECIFIQUES ABONNEMENT ET OPTIONS

Version 220419

Les présentes conditions spécifiques sont applicables uniquement aux abonnements et options Orange.

Les présentes conditions spécifiques complètent les conditions générales d'Orange Communications Luxembourg qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

Ces dernières ne suppléent pas les Conditions Générales mais les complètent.

En cas de contradiction entre les conditions spécifiques pour ces services et les conditions générales, les conditions spécifiques l'emportent.

**A. CONTENU ET PRIX DES FORMULES SOUSCRITES**

Les prestations souscrites et les prix sont disponibles sur le site Internet: <http://www.orange.lu>, sur simple demande au point de vente ou en appelant le Service Client au numéro 80061606. Le client reconnaît avoir pris connaissance des prestations, modalités d'utilisation et des prix au moment de la signature.

**B. FRAIS D'ACTIVATION**

Des frais de 5 seront facturés à la souscription d'une nouvelle ligne.

**C. DUREE DES PRESTATIONS SOUSCRITES :**

Sauf information particulière, les contrats d'abonnement sont conclus pour une durée déterminée de 12 mois minimum.

Dans le cas d'un contrat d'abonnement lié à un avantage mobile, c'est la durée de ce dernier qui détermine la durée du contrat qui peut ainsi être conclu pour une durée allant jusqu'à 24 mois.

Pour les abonnements de type « pay as you go » (facturation à la consommation) ou pour les abonnements BeUnlimited et MoveUnlimited, la durée minimum d'engagement est de 1 mois.

**D. POLITIQUE D'USAGE RAISONNABLE DES RESEAUX :**

Afin de garantir la disponibilité et la qualité du réseau pour tous les clients, ORANGE se réserve le droit de restreindre l'accès du service au client ou de facturer les unités au-delà de cette utilisation raisonnable.

Pour chaque offre, la limite de l'usage raisonnable est disponible sur le lien suivant : <https://www.orange.lu/fr/page/documents-utiles>.

Dans tous les cas, la durée d'un appel ne peut pas excéder 3 heures en continu.

En cas de dépassement dans ces seuils, ORANGE se réserve le droit de facturer la minute selon le plan tarifaire du client.

Orange propose à l'ensemble de ses clients, les technologies 2G/3G/LTE (Long Term Evolution :

4G/4G+...) sous réserve de cartes SIM et smartphone compatibles (informations en shop ou sur

[www.orange.lu](http://www.orange.lu)). Chaque contrat inclut une quantité de données en internet mobile. Au-delà, la consommation est facturée selon les tarifs en vigueur.

Orange se réserve le droit de suspendre les lignes en cas d'utilisation abusive du réseau après avertissement fait au client.

**E. FRAIS ROAMING**

Le client déclare avoir pris connaissance du fait qu'habitant en zone frontalière luxembourgeoise, le réseau servant à la transmission des données peut raisonnablement être un réseau autre que celui d'ORANGE LUXEMBOURG, pouvant engendrer des frais roaming pour lesquels le client reste entièrement redevable.

Afin d'éviter tout abus d'utilisation des données en roaming et conformément à l'article 4(2) du règlement européen 2016/2286, Orange se réserve le droit de facturer une surcharge à partir de certains seuils de consommation.

Ces surcharges seront calculées et mises à jour selon la législation en vigueur.

Conformément à la réglementation européenne, un volume de roaming

« roam like at home » est défini. Au-delà de ce volume, une surcharge peut être appliquée pour le volume d'internet mobile nationale utilisé en roaming Europe.

Les appels effectués en roaming vers des numéros spéciaux (0800, 0900,...) et numéros courts ne sont pas compris et seront facturés selon les coûts définis par les prestataires de ces numéros. Le coût peut être facturé même si le numéro spécial est gratuit dans ce pays

Nos offres sont réservées aux clients résidentiels ou pouvant justifier un lien stable avec le Luxembourg dans la limite d'une utilisation non abusive.

**F. FRAIS POUR REJET BANCAIRE**

En cas de rejet bancaire de la domiciliation bancaire, Orange se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires. Le montant de ces frais est disponible dans la liste des tarifs consultable sur le site internet Orange.

**G. FRAIS POUR RAPPEL DE PAIEMENT**

En cas d'envoi de rappel suite à un défaut de paiement, Orange se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires. Le montant de ces frais est disponible dans la liste des tarifs consultable sur le site internet Orange.

**H. OPTIONS**

Les options sont toujours décomptées en priorité par rapport au contenu du plan tarifaire.

**I. ORANGE TRANQUILLITÉ**

Orange tranquillité est valable au Luxembourg pour les clients Orange ayant souscrit à l'offre. Cette option comprend :

- Configuration du mobile à l'achat.
- le prêt d'un mobile équivalent à celui laissé en réparation (dans la limite de 2 réparations annuelles)
- une remise sur les services et services SAV.



L'option Orange tranquillité est souscrite pour 12 mois minimum.

#### J. CONTRATS D'ASSURANCE

Le client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales de son option Assurance avant signature du présent contrat, et les avoir acceptées. Le client déclare également être en possession d'un exemplaire de ce document. L'option Assurance est souscrite pour douze (12) mois minimum. Par la suite, l'option Assurance est prolongée de manière tacite pour des périodes successives de chaque fois un (1) mois.

#### K. ORANGE CLOUD

En cas de changement de plan tarifaire, le client est tenu d'informer Orange si il souhaite conserver les données de son cloud. Sans notification de la part du client, Orange se réserve le droit de supprimer ses contenus dans un délai de 6 mois.

En cas de résiliation, le client est tenu de récupérer son contenu dans un délai raisonnable qui ne peut excéder 30 jours calendaires. Passé ce délai, Orange ne peut être tenu responsable de la perte des données liées à Orange Cloud.

#### L. INTERNET DÈS LE 1ER JOUR

Pour toute souscription à une offre convergente fibre, Orange propose le service internet dès le 1er jour qui permet au client de se connecter à internet via le réseau mobile (sous réserve d'éligibilité) pendant une durée de 2 mois dans une limite de 50 GB. Une airbox 4G est mise à disposition du client ainsi qu'une SIM prépayée.

Dans le cadre du développement durable, le client peut si il le souhaite retourner le matériel dans un des points de vente Orange Luxembourg en cas de non-utilisation. Orange en assurera le retraitement et le recyclage. Toutefois, si le client le souhaite, il peut garder la carte Sim fournie et en faire l'utilisation.

#### M. MODE D'ENVOI DES FACTURES

Afin de réduire l'empreinte écologique, OLU met ses factures à disposition de ses clients par voie numérique (accès à l'espace client, notification par mail, notification par sms, disponibilité sur le site Orange.lu)

En cas d'envoi des factures par courrier, à la demande du client, des frais de gestion de 2 seront imputés mensuellement.

#### N. ORANGE TV PLAY

Cette option est valable dans le cadre d'abonnement mobile et/ou Love. Elle peut être utilisée sur 4 différents terminaux uniquement. Pour les clients ayant souscrit à l'offre via son offre mobile, la durée minimum d'engagement est de 12 mois. Dans le cadre d'un abonnement Love, la durée minimum d'engagement est de 1 mois.

#### O. ORANGE REPRISE

Le bon d'achat indiquant le montant de la reprise n'est ni échangeable ni remboursable. Il devra être utilisé immédiatement et impérativement dans la boutique émettrice de ce bon.

#### P. PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Pour tout abonnement, une autorisation de prélèvement sera demandée. En cas de non-souscription, des frais de 2 seront imputés sur la facture mensuelle.

#### Q. RÉSILIATION

A la fin de la durée initiale d'engagement (12 ou 24 mois), le contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée, s'il n'a pas été résilié moyennant un préavis d'un mois avant l'échéance.

Pendant la durée indéterminée, le client conserve le droit de résilier le contrat d'abonnement moyennant un préavis d'un mois. La résiliation devra être notifiée par courrier recommandé.

#### Résiliation par le Client

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme ; Orange ne refacturera que les services échus, le restant des montants à payer pour la matériel, les avantages et/ou les promotions reçus liés à la période d'engagement initialement prévue dans le contrat

.Pour toute résiliation avant la fin d'engagement, un montant forfaitaire de 25 TTC par ligne résiliée sera demandé.

#### R. OPTION SPEED REFILL

Cette option est disponible uniquement pour l'offre Home box

La vitesse de la 3G/4G pour les smartphones est réduite après le seuil mensuel de 100 GB Après cette limite, les clients peuvent continuer à utiliser l'internet mobile à vitesse réduite en national sans limitation et sans être facturés.

#### S. OFFRE HOME BOX

Afin de garantir un service de qualité maximale, il est recommandé d'utiliser ce service avec une technologie 4G ou 4G+.

#### Conditions offre « satisfait ou remboursé »

La restitution du matériel doit se faire dans les 14 jours maximum suivant la signature du contrat. Le matériel doit être remis complet et dans son conditionnement d'origine. La restitution du matériel vaut annulation uniquement du contrat Home box souscrit. Un seul remboursement par compte bancaire et par foyer ne peut être fait.

#### T. SERVICES COMPLÉMENTAIRES OFFERTS

ORANGE est susceptible de mettre à disposition une série de services complémentaires gratuits dans le cadre de ses offres de téléphonie mobile.

Cette mise à disposition se fera sous réserves des accords existants entre ORANGE et ses partenaires, tant en terme de teneur que de durée.

La fin de l'accord commercial entre ORANGE et le partenaire emportera résiliation du service gratuit, sans que cela n'impacte le Contrat de téléphonie souscrit, respectivement n'ouvre la possibilité au client de pouvoir résilier ledit Contrat.

Le Client ne pourra pas davantage faire valoir un droit acquis quelconque sur le service ainsi supprimé.

**u. DEEZER**

Le service Deezer a été développé par la société Deezer SA, et permet d'accéder à un service d'écoute musicale, au moyen d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone connecté au réseau internet ou en mode non connecté à internet sous réserve de synchronisation préalable, dans la limite de la capacité de stockage du dispositif en question.

Le client doit avant tout procéder à l'installation de l'application Deezer et à son inscription sur le site Deezer.

Le Service souscrit par le Client sera facturé par Orange sur une base mensuelle. La facturation du Service débute au jour auquel le Client a activé son compte.

La seule fonction de Orange est de la facturation de l'offre Deezer choisie par le client. Le client doit souscrire aux conditions générales de Deezer SA et devient client de Deezer. En cas de questions, réclamations, le client devra contacter Deezer SA. Orange ne pourra être tenu responsable en cas de modification des contenus Deezer, en cas de suppression de contenus, en cas de dysfonctionnement du service Deezer.

La fin de l'accord commercial entre ORANGE et Deezer emportera résiliation du service, sans que cela n'impacte le Contrat de téléphonie souscrit, respectivement n'ouvre la possibilité au client de pouvoir résilier ledit Contrat.

La résiliation du contrat de téléphonie entraînera la fermeture du contrat Deezer Premium via Orange.



IF LOVE

## CONDITIONS SPÉCIFIQUES DES OFFRES LOVE

Version 220419

Love regroupe plusieurs offres. Elle n'est délivrée que si le client est abonné aux autres services offerts par Orange, à savoir les services Internet et/ou, Téléphonie fixe, et/ou Télévision et/ou Téléphonie mobile.

En d'autres termes, le client ne saurait souscrire au service Love que s'il a antérieurement souscrit ou concomitamment à la signature des présentes Conditions spécifiques, ainsi que du présent contrat de prestation de services, aux conditions spécifiques relatives aux services internet, téléphonie fixe, télévision et téléphonie mobile.

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux Contrats Love (service Internet, service de téléphonie fixe, service de Télévision et mobile) fournis par Orange Luxembourg, ci-après : « le Service ». Elles complètent les Conditions spécifiques de chaque service suivant l'offre souscrite (mobile, TV, internet et fixe) ainsi que les Conditions Générales d'Orange, qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes. En cas de contradiction entre les présentes conditions spécifiques pour ces services et les conditions générales, les conditions spécifiques des offres LOVE l'emportent.

Durée des prestations souscrites :

Le Contrat d'abonnement relatif au Service est conclu pour une durée de 24 mois suivant les dispositions des conditions particulières et commence à courir à compter de sa signature.

1.2. Le Contrat est reconduit tacitement, de mois en mois et à chaque fois pour une période d'un mois, s'il n'a pas été résilié par lettre recommandée, en respectant un préavis d'un mois, avant l'arrivée du terme.

La date de l'activation du Service

Orange s'engage à activer la carte SIM, sauf circonstances exceptionnelles ou force majeure, endéans un délai raisonnable, après acceptation du dossier et après que le Client ait fourni les documents et informations visés à l'article 3.

2.1. Sauf stipulation contraire, les redevances sont dues à partir du jour de l'activation de la carte SIM, conformément aux dispositions de l'article 11 des Conditions Générales de Vente.

Débit annoncé

Les bandes passantes indiquées dans les offres commerciales et les documents publicitaires d'Orange n'ont pas de caractère contractuel, mais indiquent les performances maximales actuellement possibles par l'emploi de la technologie correspondante.

Les débits annoncés dépendent également de l'éligibilité du client. Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet orange (www.orange.lu)

### Frais d'installation de la fibre

Des frais d'activation et d'installation peuvent être demandés à la signature du contrat.

En cas de changement de technologie durant la période d'engagement, des frais peuvent être imputés dépendants des travaux de mise en conformité ou d'activation.

Ces frais sont consultables sur notre site internet.

### Résiliation

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme Orange ne refacturera que les services échus, le restant des montants à payer pour la matériel, les avantages et/ou les promotions reçus liés à la période d'engagement initialement prévue dans le contrat

Pour les matériel de réseaux comme les routeurs ou les set top box en location, les matériels seront facturés au prix d'achat en cas de résiliation anticipée.

Pour toute résiliation avant la fin d'engagement, un montant forfaitaire de 25€TTC par ligne résiliée sera demandé.

La résiliation d'un contrat de prestation de Services, ne porte que sur le Service objet de résiliation et ne vaut en aucun cas, résiliation des autres services pour lesquels le client a souscrit un abonnement.



If fibre

**CONDITIONS SPECIFIQUES DES SERVICES INTERNET FIBRE**

Version 220419

**1. APPLICATION**

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux contrats concernant les services d'accès Internet par le réseau fibre. Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

**2. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES**

Les offres très haut débit d'Orange dépendent de l'infrastructure et de la disponibilité du réseau fibre optique (FTTH ou FTTN). Les abonnements fibre optique nécessitent un réseau fibre optique de type FTTH (Fiber to the Home) : la fibre optique arrive directement à l'adresse d'installation du service. La souscription à un service fibre optique est soumise à éligibilité géographique et technique. Le client bénéficie d'un accès très haut débit pouvant atteindre un débit maximal selon l'offre choisie et fonction des caractéristiques techniques de la ligne et de l'équipement du client. Le client bénéficie d'un accès Internet et sur option du service de téléphonie fixe via VoIP. La souscription à un service de téléphonie classique est un service additionnel soumis à éligibilité. Installation : sous condition d'éligibilité et s'il n'existe pas de réseau fonctionnel dans l'habitation, le client doit s'assurer de la possibilité pour Orange d'implanter le réseau fibre :

-s'il est lui-même propriétaire de l'habitation, le client autorise expressément Orange à effectuer les travaux nécessaires, à la charge exclusive du client.

-s'il est locataire, le client doit obtenir l'autorisation expresse du propriétaire et/ou du syndic de copropriété pour effectuer les travaux dans les parties communes, à la charge exclusive du client et/ou de l'ensemble des copropriétaires, proportionnellement à leurs parts.

Lors de l'installation de la fibre, le client s'assure de l'accès au boîtier d'arrivée de la ligne dans le bâtiment dénommé « point de raccordement ». Le client doit s'assurer de l'accès à ce boîtier le jour de l'installation. Le client s'assure également de la possibilité de passer un câblage depuis le point d'arrivée de la ligne (point de raccordement) dans son immeuble (parties communes) jusqu'à son logement (parties privatives). Le client doit savoir où se situe ce point de raccordement avant le jour de l'installation et d'en assurer l'accessibilité.

Les frais occasionnés pour la recherche ainsi que les frais de déplacement des techniciens Orange, sont à la charge exclusive du client. Il en est de même en cas de demandes d'intervention abusives.

Toute personne qui a demandé un service et qui y renonce après le début des travaux afférents, doit à Orange les frais que celle-ci a supportés.

**3. ACCES AUX SERVICES Restriction d'accès**

L'utilisation de la connexion d'un service accès Internet s'accompagne d'une politique «Fair Use». Cette politique signifie que l'utilisateur a le droit d'utiliser les services de manière illimitée mais il doit effectuer une utilisation des services en bon père de famille (non

excessive) et doit garantir qu'il fera une utilisation appropriée des offres de services illimités. L'usage anormal ou excessif est défini en fonction de chaque abonnement et est précisé sur les contrats et/ou publicités. Dans le cas où la politique de « Fair Use » ne serait pas respectée, Orange pourra procéder à l'envoi d'un avertissement, par tout moyen (courrier, email, sms, etc...) enjoignant au client de limiter ses consommations. Dans le cas où le client ne tiendrait pas compte de cet avertissement, Orange se réserve le droit de suspendre ou de limiter l'accès de ce client jusqu'à la fin de la période de facturation en cours. Si les limites de l'usage anormal ou excessif ne sont pas définies par le contrat et/ ou les publicités, peuvent être considérés comme tel, un volume mensuel atteignant 1000 Go. Dès lors que cette limite est atteinte, Orange pourra considérer que la politique de « Fair Use », ci-dessus définie, n'est pas respectée.

**Politique de gestion du trafic Internet fibre**

Orange n'applique pas de mesures de gestion du trafic sur les offres fibre, hormis lorsque la politique de « Fair Use » ci-dessus définie n'est pas respectée ou cas exceptionnels tels que énoncés ci-dessous :

- mesures préventives ou curatives en cas de congestion imminente ou effective des réseaux, intervention d'urgence contre les pertes ou dégradations qui pourraient être causées aux réseaux, aux biens ou aux personnes,
  - mesures nécessaires pour prévenir les risques et assurer la sécurité et l'intégrité des réseaux et services,
  - dans le cadre d'obligations légales ou de mesures adoptées par les autorités publiques,
  - cas de force majeure. Services spécialisés
- Certains services ou applications, tels que les services de visioconférence ou de streaming vidéo, demandent une bande passante minimum pour être accessibles et peuvent impacter la qualité des autres services ou applications en cours d'utilisation. Le client est averti que ces services spécialisés pourront être inaccessibles en fonction du nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau, de leur matériel, ou des services ou applications en cours d'utilisation. Orange ne pourra être tenue responsable en cas d'indisponibilité ponctuelle de ces services. En cas de dysfonctionnements répétés ou continus, le client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces perturbations et y apporter une solution.

**4. QUALITE DU SERVICE**

Bien que le débit d'une liaison fibre optique ne soit pas dépendant de son éloignement vis-à-vis du nœud de raccordement optique, Orange informe le client que les débits effectivement réalisables dépendent de plusieurs facteurs techniques et notamment du nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau ou de la disponibilité du réseau.

Orange prend l'engagement de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour que le débit effectivement disponible pour le client soit aussi proche que possible du débit annoncé et normalement disponible. Toutefois, en cas de débit réel inférieur au

débit minimal convenu, de manière répétée ou continue, le client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces dysfonctionnements et y apporter une solution.

#### 5. DISPONIBILITE DU SERVICE

La disponibilité du service d'accès à Internet est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Toutefois, l'accès pourra être impossible pour des courtes périodes pour des raisons de maintenance, de mise à jour du service ou dans les cas exceptionnels prévu à l'article 1 des Conditions spécifiques. Pour cette même raison, Orange ne peut pas garantir au client le maintien d'une connexion pour une durée indéfinie.

#### 6. CHANGEMENT DE LA VITESSE

##### A. Upgrade

Sur la base d'un raccordement identique, l'upgrade, c.-à-d. le changement de l'abonnement existant vers un abonnement avec un débit supérieur, est gratuit. Si un client souhaite résilier anticipativement un contrat avec Orange dont la période minimale d'engagement n'est pas expirée pour souscrire un autre contrat, des frais de résiliation anticipée peuvent être facturés selon la liste des prix en vigueur.

##### B. Downgrade

Le downgrade, c'est-à-dire le changement de l'abonnement existant vers un abonnement ayant un débit ou un tarif inférieur, est payant selon le tarif publié dans la liste des prix en vigueur et ne peut avoir lieu pendant la période d'engagement initiale.

#### 7. ADRESSE IP

Il est expressément porté à la connaissance du client que la conclusion d'un contrat accès Internet n'implique pas la mise à disposition d'une adresse IP permanente au client.

L'adresse IP qui lui est attribuée est susceptible de changer lors de chaque connexion au service. Le client est informé qu'au cas où il maintiendrait sa connexion au-delà d'une durée de 24 heures, la connexion est susceptible d'être interrompue en vue de l'attribution d'une nouvelle adresse IP. Il est interdit au client de divulguer à des tiers l'adresse IP sous laquelle il se connecte au réseau.

Le client peut demander à souscrire à une option IP fixe.

#### 8. FACTURATION

La facturation commence à l'activation. Ladite activation étant effective dès lors que le client dispose, à défaut d'être raccordé dès le 1er jour, d'un moyen de substitution de connexion à internet fourni par Orange. Pour les contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un prorata de la redevance sera calculé par Orange, pour la

facturation correspondant au premier mois de fourniture du service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du service, en tenant compte du nombre de jours effectifs où le service est fourni.

#### 9. LOCATION DE MATERIEL

Orange offre la possibilité de louer certains modèles d'équipement de connexion (modems, routeurs, etc.)

contre paiement de frais de location mensuels. En optant pour la location d'un équipement, le client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué, qui reste la propriété de Orange à faire régulièrement les mises à jour préconisées et à informer Orange de tout problème lié au matériel en location. Orange n'est en aucun cas responsable du matériel se trouvant dans les locaux privatifs du client.

Clause d'exclusion de garantie : Orange ne saurait être tenue responsable d'une détérioration du matériel du fait du client. La garantie ne peut s'appliquer en cas de dommage causé par une utilisation non adéquate du matériel rendant le produit impropre à l'usage.

A l'arrivée du terme du contrat, l'équipement est à retourner, aux frais du client, dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte, dans les 30 jours suivant la date de résiliation.

Si lors du retour, l'équipement n'est plus en bon état, sans boîte ou sans accessoires, ou bien si le client ne retourne pas l'équipement dans les 30 jours suivant la date de résiliation, l'équipement sera facturé au prix d'achat initial.

#### 10. DUREE ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT

##### A. Durée

Le contrat d'un service Internet fibre optique est conclu entre Orange et le client pour une durée indéterminée avec une durée minimale d'engagement selon l'offre souscrite, la date de début de l'engagement du contrat correspondant à la date d'activation du service (voir article 8 des présentes).

##### B. Résiliation

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme Orange ne refacturera que les services échus, le restant des montants à payer pour la matériel, les avantages et/ou les promotions reçus liés à la période d'engagement initialement prévue dans le contrat. Pour l'accès à l'Internet fixe, l'ensemble des montants occasionnés pour la création de l'accès, installations, remontées de câble qui n'auraient pas fait l'objet d'une facture à la souscription seront refacturés.

Pour les matériel de réseaux comme les routeurs ou les set top box en location, les matériels seront facturés au prix d'achat en cas de résiliation anticipée.

Pour toute résiliation avant la fin d'engagement, un montant forfaitaire de 25 TTC par ligne résiliée sera demandé

IF Cable

**CONDITIONS SPECIFIQUES DES SERVICES ACCES INTERNET HAUT DEBIT PAR CABLE TV**

Version 220419

**1. APPLICATION**

Les présentes Conditions Spécifiques sont applicables uniquement aux contrats concernant les services d'accès Internet haut débit par le câble TV d'Orange Communications Luxembourg. Les présentes Conditions Spécifiques complètent les Conditions Particulières fixes d'Orange ainsi que les Conditions Générales de vente qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

**2. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES**

Le raccordement physique à un réseau de télédistribution, ainsi qu'un abonnement actif pour le service de télédistribution sont indispensables afin de pouvoir souscrire au service câble.

L'Internet par le réseau de télédistribution nécessite l'utilisation d'une voie retour sur votre câble d'antenne, aussi bien sur la partie interne de votre ligne de télédistribution (voir b) que sur la partie externe (voir a).

(a) La liste des localités dont le réseau de câblodistribution est compatible avec le service et pour lequel la voie de...retour a été configurée, est disponible sur le site [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu)

(b) Le service planification du câblodistributeur peut sur demande procéder à la vérification de l'installation interne et le cas échéant, établir un devis pour l'adaptation de celle-ci afin de la rendre compatible pour l'utilisation du service câble TV.

Orange chargera le câblodistributeur de procéder à la mise en service du modem-câble externe. Les frais de mise en service et les frais du modem sont à la charge exclusive du client et seront facturés séparément et en supplément de l'abonnement mensuel. Si l'adaptation de l'installation interne ne peut pas se faire, et que l'installation du service câble n'est pas possible, le contrat d'abonnement n'entrera pas en vigueur, sans que le client ne puisse prétendre à une indemnité quelconque en

guise de dommages-intérêts. Le client est responsable du maintien de la ligne de télédistribution selon les termes du contrat conclu avec le câblodistributeur, pendant la durée du contrat conclu avec Orange. Orange n'est en aucun cas responsable des dysfonctionnements pouvant affecter la ligne de télédistribution. L'accès au service est possible à la date d'installation du modem.

**3. ACCES AUX SERVICES INTERNET VIA LE CÂBLE TV**

L'accès au service requiert l'utilisation d'un modem devant répondre aux spécifications décrites à la rubrique respective du site [www.Orange.lu](http://www.Orange.lu) et est subordonné à la localisation du client dans une zone géographique ouverte à la technologie correspondante

et à la formule souscrite par le client.

L'accès au service nécessite également la compatibilité du modem avec le micro-ordinateur du client, compatibilité ne relevant en aucun cas de la responsabilité de Orange.

L'utilisation du service Orange via le câble est soumise à l'enregistrement de l'adresse MAC du modem dans les systèmes d'Orange. De ce fait, le client devra impérativement informer Orange de tout changement de modem.

**Restriction d'accès**

L'utilisation de la connexion d'un service accès Internet haut débit s'accompagne d'une politique « Fair Use ». Cette politique signifie que l'utilisateur a le droit d'utiliser les services de manière illimitée lorsque le client a souscrit ce type de contrat mais il doit effectuer une utilisation des services en bon père de famille (non excessive) et doit garantir qu'il fera une utilisation appropriée des offres de services illimités.

L'usage anormal ou excessif est défini en fonction de chaque abonnement et est précisé sur les contrats et/ou publicités. Dans le cas où la politique de « Fair Use » ne serait pas respectée, Orange pourra procéder à l'envoi d'un avertissement, par tout moyen (courrier, email, sms, etc...) enjoignant au client de limiter ses consommations. Dans le cas où le client ne tiendrait pas compte de cet avertissement, Orange se réserve le droit de suspendre ou de limiter l'accès de ce client jusqu'à la fin de la période de facturation en cours. Si les limites de l'usage anormal ou excessif ne sont pas définies par le contrat et/ou les publicités, peut être considéré comme tel, un volume mensuel atteignant 1000 Go. Dès lors que cette limite est atteinte, Orange pourra considérer que la politique de « Fair Use », ci-dessus définie, n'est pas respectée.

**QUALITE DU SERVICE**

Orange informe le client que les débits effectivement réalisables dépendent de nombreux facteurs techniques dont certains sont permanents (distance du client par rapport au point de raccordement, qualité de télédistribution) et d'autres variables (nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau, disponibilité du réseau). La bande passante d'une connexion Internet câble TV est partagée parmi les usagers connectés sur le même point d'accès au réseau IP.

Orange prend l'engagement de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour que le débit effectivement disponible pour le client soit aussi proche que possible du débit annoncé et normalement disponible. Toutefois, en cas de débit réel inférieur au débit minimal convenu, de manière répétée ou continue, le client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces dysfonctionnements et y apporter une solution.

#### 4. DISPONIBILITE DU SERVICE

La disponibilité du service d'accès à Internet haut débit est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Toutefois, l'accès pourra être impossible pour des courtes périodes pour des raisons de maintenance, de mise à jour du service ou dans les cas exceptionnels prévus à l'article 1 des Conditions Générales.

Pour cette même raison, Orange ne peut pas garantir au client le maintien d'une connexion pour une durée indéfinie.

#### 5. CHANGEMENT DE LA VITESSE

##### a. Upgrade

Sur la base d'un raccordement identique, l'upgrade, c.-à-d. le changement de l'abonnement existant vers un abonnement avec un débit supérieur, est gratuit. Si un client souhaite résilier anticipativement un contrat Orange dont la période minimale d'engagement n'est pas expirée pour souscrire un autre contrat, des frais de résiliation anticipée peuvent être facturés selon la liste des prix en vigueur.

##### b. Downgrade

Le downgrade, c.-à-d. le changement de l'abonnement existant vers un abonnement ayant un débit ou un tarif inférieur, est payant selon le tarif publié dans la liste des prix en vigueur et ne peut avoir lieu pendant la période d'engagement initiale. Pour un mode de raccordement identique, s'il existe un abonnement moins coûteux avec un débit maximum supérieur au débit effectif du client et si des raisons techniques ne permettent pas d'améliorer ce débit durablement, un downgrade gratuit vers l'abonnement le plus adapté pourra être proposé par Orange ou demandé par le client.

#### 6. ADRESSE IP

Il est expressément porté à la connaissance du client que la conclusion d'un contrat accès Internet via le câble TV n'implique pas la mise à disposition d'une adresse IP permanente au client. L'adresse IP qui lui est attribuée est susceptible de changer lors de chaque connexion au service. Le client est informé qu'au cas où il maintient sa connexion au-delà d'une durée de 24 heures, la connexion est susceptible d'être interrompue en vue de l'attribution d'une nouvelle adresse IP. Il est interdit au client de divulguer à des tiers l'adresse IP sous laquelle il se connecte au réseau. Le client peut toutefois demander à souscrire à une option IP fixe.

#### 7. FACTURATION

La facturation commence à l'activation. Ladite activation étant effective dès lors que le client dispose, à défaut d'être raccordé dès le 1er jour, d'un moyen de substitution de connexion à Internet fourni par Orange. Pour les contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un prorata de la redevance sera calculé par Orange, pour la facturation correspondant au premier mois de fourniture du service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du service,

en tenant compte du nombre de jours effectifs où le service est fourni.

#### 8. LOCATION DE MATERIEL

Orange offre la possibilité de louer certains modèles d'équipement de connexion (modems, routeurs, etc.) contre paiement de frais de location mensuels. En optant pour la location d'un équipement, le client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué. En cas de résiliation du contrat, l'équipement est à retourner, aux frais du client, dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte.

de location mensuels. En optant pour la location d'un équipement, le client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué. En cas de résiliation du contrat, l'équipement est à retourner, aux frais du client, dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte.

Si lors du retour, l'équipement n'est pas en bon état, sans boîte ou sans accessoires, ou bien si le client ne retourne pas l'équipement dans les 30 jours suivant la date de résiliation, l'équipement sera facturé au prix d'achat initial.

#### 10 DUREE ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT

##### A. Durée

Le contrat d'un service Internet via le câble TV est conclu entre Orange et le client pour une durée indéterminée avec une durée minimale d'engagement selon l'offre souscrite, la date de début de l'engagement du contrat correspondant à la date d'activation du service (voir article 8 des présentes).

##### B. Résiliation

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme Orange ne refacturera que les services échus, le restant des montants à payer pour la matériel, les avantages et/ou les promotions reçus liés à la période d'engagement initialement prévue dans le contrat. Pour l'accès à l'Internet fixe, l'ensemble des montants occasionnés pour la création de l'accès, installations, remontées de câble qui n'auraient pas fait l'objet d'une facture à la souscription seront refacturés.

Pour les matériel de réseaux comme les routeurs ou les set top box en location, les matériels seront facturés au prix d'achat en cas de résiliation anticipée.

Pour toute résiliation avant la fin d'engagement, un montant forfaitaire de 25 TTC par ligne résiliée sera demandé

L'interruption de votre abonnement TV avec Orange, le fait pour le client de déménager vers un lieu géographique où aucun service Internet n'est possible dans l'état actuel des techniques ou le déménagement en dehors du territoire luxembourgeois ne peuvent en aucun cas entraîner un raccourcissement des délais de résiliation du contrat ni ne sauraient réduire la durée minimale d'engagement souscrite par le client.



If internet or fixe subscription

**CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES FIXES**

Version 220419

**1 . APPLICATION**

Orange propose à ses clients, un accès aux services fixes, disponibles sur les réseaux de distribution d'opérateurs en services de communications fixes. A cette fin, les clients devront souscrire à un abonnement Orange fixe et accepter aussi bien les Conditions Générales d'Orange, que les présentes Conditions Particulières des services fixes.

Les présentes Conditions Particulières des services fixes sont applicables uniquement aux contrats (fournis par Orange Luxembourg), et complètent les Conditions Générales d'Orange qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes. Ces dernières ne suppléent pas les Conditions Générales mais les complètent. En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les Conditions Générales, les Conditions Particulières l'emportent. Avant toute souscription d'un nouveau contrat auprès d'Orange, le client déclare avoir eu pleine connaissance des conditions de résiliation auprès de son prestataire actuel des services fixes. Le client déclare notamment avoir été informé des éventuels frais de résiliation qu'il peut encourir en migrant les services fixes depuis son opérateur actuel, appelé prestataire « donneur », vers Orange, appelé prestataire « receveur ». Toute demande de portage auprès de Orange, prestataire receveur, vaut demande de résiliation du contrat de services souscrit par le client auprès de son prestataire actuel, et acceptation des conditions de résiliation de ce dernier, notamment le paiement de tout frais ou dommages-intérêts relatifs à son actuel abonnement et/ou sa résiliation ainsi entreprise. Le fait d'être débiteur de tels frais de résiliation envers son ancien opérateur, ne saurait en aucun cas valoir un motif de résiliation du présent contrat conclu avec Orange.

**2 ACCES AUX SERVICES**

L'accès aux services est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de Orange et sous réserve des éventuelles interruptions et interventions prévues ci-après. En aucun cas le client ne peut exiger d'être préalablement informé des coupures du service.

L'usage des services proposés par Orange est un droit exclusif du client identifié dans le contrat. Orange ou ses partenaires mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour assurer la continuité des services fournis. Cependant, ces services sont susceptibles d'être interrompus ou perturbés dans les cas suivants :

- mesures préventives ou curatives en cas de congestion imminente ou effective des réseaux, intervention d'urgence contre les pertes ou dégradations qui pourraient être causées aux réseaux, aux biens ou aux personnes,

- mesures nécessaires pour prévenir les risques et assurer la sécurité et l'intégrité des réseaux et services,
- dans le cadre d'obligations légales ou de mesures adoptées par les autorités publiques,
- cas de force majeure.

**3 IDENTIFIANTS D'ACCES AUX SERVICES**

Lors de la conclusion du contrat, Orange communique au client des éléments personnels d'identification, à savoir : identifiant de connexion, mot de passe de connexion, ainsi que le numéro d'utilisateur. Ces éléments permettant au client de s'identifier et de se connecter aux différents services, qui sont personnels et confidentiels. Ces éléments d'identification peuvent être envoyés par courrier, remis en main propre sur présentation d'une pièce d'identité ou à l'adresse mail indiquée dans le Compte client ou par SMS, au numéro indiqué par le client au moment de la signature de son contrat. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés par des personnes autres que le client et/ou ses préposés.

En cas de perte ou de vol de ses identifiants, le client doit en avvertir Orange sans délai. Cette information doit être confirmée à Orange par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du client, celui-ci sera dégagé de sa responsabilité envers Orange à compter de la réception de la lettre de notification mentionnée ci-avant.

**4 SECRET DES COMMUNICATIONS**

Orange respecte les dispositions légales et réglementaires ainsi que les pratiques communément admises en vue d'assurer le secret des communications. Les données relatives aux communications du client ne sont conservées que dans la limite de ce qui est nécessaire pour l'établissement de la facturation ainsi que pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales ou réglementaires et pour lui permettre de répondre aux réquisitions judiciaires.

Orange peut, dans le respect des textes sur l'interception des correspondances, communiquer le contenu du courrier électronique de ses clients aux autorités, lorsque celles-ci en font la demande dans les conditions de la loi.

**5 ENGAGEMENTS DU CLIENT**

Le client déclare que les données personnelles (nom, prénom, adresse, n° de téléphone, numéro de compte bancaire, etc.) qu'il fournit à Orange sont exactes au moment de la signature du contrat avec Orange et s'engage à informer Orange de toute modification concernant sa situation, notamment en cas de changement d'adresse, de raison sociale, de forme juridique ou de références bancaires. Orange se réserve expressément le droit de résilier en cas d'erreur ou d'inexactitude portant sur les données personnelles



fournies. Le client est tenu de prendre lui-même toutes précautions afin d'éviter tout risque de piratage, de pertes de données ou des erreurs de fonctionnement, notamment en effectuant régulièrement les mises à jour des logiciels, en installant et en maintenant des systèmes de protection contre les virus, des systèmes de protection contre l'accès non autorisé à son ordinateur et des systèmes de sauvegarde.

En aucun cas, Orange ne pourra être rendue responsable d'une perte de données subie par le client ou des conséquences d'une perte de données. Le client est en outre seul responsable de la sécurité des paramètres d'accès qui lui sont fournis par Orange. Le client est tenu d'aviser immédiatement Orange de tout problème ou dysfonctionnement qu'il constaterait lors de l'utilisation des services offerts par Orange. Le client est tenu de s'assurer de la présence d'un câblage fonctionnel du point d'arrivée de la ligne (point de connexion) dans son immeuble, jusqu'à son logement, s'agissant de parties privatives. Les frais engendrés par une telle connexion, sont à la charge exclusive du client. Le client est responsable des dommages et dérangements causés aux installations qui lui ont été confiées par Orange et au réseau public de télécommunication ; que ce soit par sa propre faute ou celle d'un tiers qui a utilisé ces installations, par une manœuvre illicite manifeste, par le raccordement et le fonctionnement anormal d'équipements privés, par le feu ou par l'eau. Les frais occasionnés pour la réparation de ces dommages ou la levée d'un dérangement, y compris les frais de recherche et de déplacement, sont à la charge du client. Il en est de même en cas de demandes d'intervention abusives. Toute personne qui a demandé un service et qui y renonce après le début des travaux afférents, doit à Orange les frais que celle-ci a supportés. En optant pour la location d'un équipement, le client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué.

En cas de résiliation, l'équipement est à retourner au

siège social de Orange, aux frais du client, dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte, endéans 30 jours suivant l'arrivée du terme ou dans les 30 jours suivant la date de résiliation. Si lors du retour, l'équipement n'est pas plus en bon état, sans boîte ou sans accessoires, ou bien si le client ne retourne pas l'équipement dans les 30 jours suivant la date de résiliation l'équipement sera facturé au client au prix d'achat initial.

## 6 RESPONSABILITE DE ORANGE

A. Clause d'exclusion de responsabilité Il est de convention expresse que :

- la responsabilité de Orange ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté notamment dans le cas d'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par le service d'accès à

Internet ou de la défaillance du matériel de réception dont Orange n'a pas la responsabilité ou de la ligne du client, pertes de données ou de toutes transactions faites via le service accès à Internet pour l'acquisition de biens ou services ou de tout préjudice.

- Orange ne pourra être rendue responsable des perturbations causées par les travaux d'entretien ou de renforcement, de réaménagement, d'extension de ses installations techniques.

- Orange ne saurait en aucun cas être tenue responsable, en cas d'utilisation du service non conforme au présent contrat.

- Orange ne pourra être tenue pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait de l'usage du service d'accès à Internet fourni par Orange et de tout service accessible via le réseau Internet.

- Sauf stipulation expresse contraire, la responsabilité de Orange ne peut être engagée qu'en cas de faute grave ou de dol, dûment prouvé. Dans tous les cas, la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains, liquides et exigibles que le client a subis, à l'exclusion expresse de tous les dommages ou préjudices indirects et immatériels

- Orange ne peut en aucun cas être tenue responsable du réseau interne du client, quel que soit la technologie (WLAN, WiFi, Ethernet, CPL ou Powerline, etc.) utilisée par le client. Il est également précisé que le client est seul responsable de l'usage du service d'accès à Internet et à tout service interconnecté.

- Orange n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et n'assume aucune responsabilité de ce chef.

- Orange ne pourra en aucun cas être tenue responsable du contenu des services consultés et accessibles via Internet, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les clients et d'une manière générale de toute information consultée par le client. Le client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte et transfère sur Internet.

- Orange se dégage de toute responsabilité au niveau de la compatibilité, de la fiabilité, du fonctionnement, des logiciels et matériels autres que ceux fournis par elle-même.

- Orange se dégage de toute responsabilité en cas de câblage interne (parties privatives) non conforme.

### B. Divers

La modification des éléments d'identification du client ainsi que toute modification à apporter au dossier du client pourront, de plein droit, faire l'objet de conditions tarifaires particulières.

Si le client refuse les nouvelles conditions tarifaires, il a un mois pour résilier le contrat. Si le client n'a pas résilié, par écrit, son contrat endéans ce délai, il est réputé avoir accepté les nouvelles conditions tarifaires.

## 7. RESILIATION ET SUSPENSION

Généralités : résiliation ou annulation par le client

La résiliation du contrat se fait moyennant un préavis d'un mois, par une demande écrite et signée par le titulaire du contrat, son mandataire ou son représentant légal envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception à la poste, le cachet de la Poste faisant foi.

Annulation avant activation du service : des frais de traitement de

commande peuvent être facturés pour toute annulation du contrat avant son activation selon la liste des prix en vigueur. Une commande non

activée s'annule automatiquement après un délai d'environ 3 mois ; si l'annulation est due au fait du client, notamment un refus d'installation, elle sera facturée selon la Liste des prix en vigueur. Le défaut d'activation du service, pendant une période consécutive de 3 mois, donne lieu à l'envoi d'un avertissement par Orange, mettant le client en demeure d'activer le service endéans un délai d'un mois. Si, à l'expiration du préavis d'un mois, le service n'a toujours pas été activé, le contrat est réputé résilié de plein droit.

Orange ne refacturera que les services échus, le restant des montants à payer pour la matériel, les avantages et/ou les promotions reçus liés à la période d'engagement initialement prévue dans le contrat

Pour l'accès à l'Internet fixe, l'ensemble des montants occasionnés pour la création de l'accès, installations, remontées de câble qui n'auraient pas fait l'objet d'une facture à la souscription seront refacturés.

Pour les matériel de réseaux comme les routeurs ou les set top box en location, les matériels seront facturés au prix d'achat en cas de résiliation anticipée.

Pour toute résiliation avant la fin d'engagement, un montant forfaitaire de 25 TTC par ligne résiliée sera demandé

Attention : le fait pour un client Orange de souscrire un contrat ayant pour objet la fourniture de services haut débit, très haut débit ou la portabilité d'un numéro de téléphonie fixe auprès d'un autre opérateur ne constitue en aucun cas des motifs valables de résiliation

## 8. DEMENAGEMENT – TRANSFERT DES SERVICES

Les frais de déménagement des services sont publiés dans la liste des prix en vigueur.

La durée nécessaire pour assurer le déménagement des services vers une autre adresse est de 4-6 semaines et dépend de nombreux facteurs (dont la faisabilité technique).

Le client est conscient qu'une remise trop tardive de son formulaire de déménagement peut entraîner un allongement des délais.

Le client qui souhaite transférer son contrat à un nouveau titulaire doit remplir le formulaire correspondant. Par le transfert du contrat, l'ancien titulaire cède ses droits et obligations au nouveau titulaire. Le transfert interviendra dans un délai de 30 jours après réception et acceptation par Orange.

À compter de cette date, le nouveau titulaire est responsable de toutes les obligations liées au contrat, notamment du paiement des factures pendant la durée d'engagement restante et ce jusqu'à la date de résiliation effective du contrat.

Toutes les caractéristiques concernant les débits des connections Internet et le document « Neutralité et qualité de l'accès à Internet » sont à retrouver sur notre site : [www.orange.lu](http://www.orange.lu)

If TV subscription

**CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES TV**

Version 220419

**1. APPLICATION**

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux contrats concernant les services TV.

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales d'Orange qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

**2. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES**

Le service TV est fourni de deux façons différentes :

- à l'aide du raccordement physique à un réseau de télédistribution, ainsi qu'un abonnement actif pour le service de télédistribution sont indispensables afin de pouvoir souscrire au service TV par câble,
- à l'aide du raccordement physique à un réseau de distribution Internet, ainsi qu'un abonnement actif pour le service Internet sont indispensables afin de pouvoir souscrire au service TV par Internet.

**3. ACCES AUX SERVICES TV VIA LE CÂBLE TV**

L'accès au service requiert l'utilisation d'un décodeur, à charge exclusive du client, devant répondre aux spécifications décrites à la rubrique respective du site [www.orange.lu](http://www.orange.lu) et est subordonné à la localisation du client dans une zone géographique ouverte à la technologie correspondante et à la formule souscrite par le client. L'utilisation du service TV est soumise à l'enregistrement de la carte qui se trouve dans le décodeur ou dans le CAM Module dans les systèmes d'Orange, à charge exclusive du client.

L'accès au service nécessite un récepteur numérique, ou une carte à puce appropriée (ci-après appelés ensemble « le récepteur numérique », à charge exclusive du client.

Le récepteur numérique est installé par nos partenaires, à charge exclusive du client. Suite aux conditions contractuelles octroyées par certains fournisseurs de programmes, notamment en raison des droits d'auteurs, de l'enregistrement et de la reproduction de contenu, chaque récepteur numérique est lié par son code d'identification. Le client, personne physique majeure, est lui-même responsable de verrouiller l'accès aux programmes non destinés aux mineurs par l'introduction d'un code parental approprié. Le récepteur numérique est équipé pour verrouiller des émissions choisies par un code parental secret.

**4. ACCES AUX SERVICES TV VIA INTERNET**

L'accès au service requiert l'utilisation d'un décodeur à charge exclusive du client, devant répondre aux spécifications décrites à la rubrique respective du site [www.orange.lu](http://www.orange.lu) et est subordonné à la localisation du client dans une zone géographique ouverte à la technologie correspondante et à la formule souscrite par le client. L'accès au service nécessite un récepteur

numérique. L'utilisation du service TV est soumise à l'enregistrement de la Mac Adress du décodeur dans les systèmes de Orange ou d'une carte à puce appropriée (ci-après appelés ensemble « le récepteur numérique »).

Le récepteur numérique est installé par nos partenaires, à charge exclusive du client. Suite aux conditions contractuelles octroyées par certains fournisseurs de programmes, notamment en raison des droits d'auteurs, de l'enregistrement et de la reproduction de contenu, chaque récepteur numérique est lié par son code d'identification.

Le client, personne physique majeure, est lui-même responsable de verrouiller l'accès aux programmes non destinés aux mineurs par l'introduction d'un code parental approprié. Le récepteur numérique est équipé pour verrouiller des émissions choisies par un code parental secret.

**5. QUALITE DU SERVICE**

Orange prend l'engagement de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour que le service effectivement disponible pour le client soit aussi proche que possible de la qualité annoncée et normalement disponible. Toutefois, en cas de problème, de manière répétée ou continue, le client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces dysfonctionnements et y apporter une solution. Orange s'engage à retransmettre les programmes de façon simultanée, complets, sans changement de contenu, ajout ou substitution, répondant à de bonnes conditions de retransmission et à une qualité technique conforme à la réglementation luxembourgeoise.

**6. DISPONIBILITE DU SERVICE**

La disponibilité du service d'accès à Internet haut débit est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Toutefois, l'accès pourra être impossible pour des courtes périodes pour des raisons de maintenance, de mise à jour du service ou dans les cas exceptionnels tels que :

- mesures préventives ou curatives en cas de congestion imminente ou effective des réseaux, intervention d'urgence contre les pertes ou dégradations qui pourraient être causées aux réseaux, aux biens ou aux personnes,
- mesures nécessaires pour prévenir les risques et assurer la sécurité et l'intégrité des réseaux et services,
- dans le cadre d'obligations légales ou de mesures adoptées par les autorités publiques, cas de force majeure.

Pour cette même raison, Orange ne peut pas garantir au client le maintien d'une connexion pour une durée indéfinie.

## 7. CHANGEMENT DU CONTENU DU SERVICE TV

L'offre du service est susceptible de variations. Le nombre, la nature et le canal des programmes distribués peuvent être modifiés par Orange à tout moment, en fonction du choix des éditeurs ou des diffuseurs et des accords conclus avec ces derniers. Orange ne saurait être tenu responsable en cas de variations de cette offre, ou de son contenu. La changement de contenu du service TV ne peut en aucun cas constituer un motif de résiliation.

La retransmission des programmes est régie par l'Article 11bis de la Convention de Berne telle que révisée à Paris le 24 juillet 1971, par la Directive Satellite câble du 27 septembre 1993 ainsi que par les dispositions de la législation luxembourgeoise sur le droit d'auteur. Le prix payé par le client comprend, entre autres, les montants reversés aux représentants des ayants droits respectifs. Les programmes retransmis sont destinés à des particuliers pour une utilisation privée, dans le cadre du cercle familial. Il est strictement interdit, que ce soit à titre onéreux ou gratuit, de représenter ou de permettre, directement ou indirectement, la représentation publique des programmes, ou la représentation privée ailleurs que dans le cercle familial. Orange ne peut autoriser, à titre gratuit ou onéreux, quiconque à diffuser publiquement les programmes, par quelque moyen que ce soit, notamment dans les cafés, hôtels, restaurants, magasins, établissements collectifs ou communautaires, ou lors de séances publiques telles que concerts, spectacles, meetings.

## 8. FACTURATION

La facturation commence le jour de la signature du contrat. Orange fournit le temps de l'activation effective une offre de substitution. Pour les contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un prorata de la redevance sera calculé par Orange, pour la facturation correspondant au premier mois de fourniture du service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du service, en tenant compte du nombre de jours effectifs où le service est fourni.

## 9. LOCATION DE MATERIEL

Orange offre la possibilité de louer certains modèles d'équipement de connexion (set-up box, etc.) contre paiement de frais de location mensuels. En optant pour la location d'un équipement, le client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué, qui reste la propriété de Orange. A la date de résiliation du contrat l'équipement est à retourner, aux frais du client, dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte, endéans un délai de 30 jours. Si lors du retour, l'équipement n'est pas en bon état, sans boîte ou sans accessoires, ou bien si le client ne retourne pas l'équipement dans les 30 jours suivant la date de résiliation de son contrat, l'équipement sera facturé au prix d'achat initial. Si le client choisit un autre matériel

que celui proposé par Orange, Orange ne pourra pas être tenue responsable du mauvais fonctionnement du service (mises à jour pas effectuées, etc).

## 10. DUREE ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT

### A. Durée

Le contrat d'un service TV est conclu entre Orange et le client pour une durée indéterminée avec une durée minimale d'engagement selon l'offre souscrite, la date de début de l'engagement du contrat correspondant à la date d'activation du service (voir article 8 des présentes).

### B. Résiliation par le client

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme Orange ne refacturera que les services échus, le restant des montants à payer pour la matériel, les avantages et/ou les promotions reçus liés à la période d'engagement initialement prévue dans le contrat

Pour les matériel de réseaux comme les routeurs ou les set top box en location, les matériels seront facturés au prix d'achat en cas de résiliation anticipée.

Pour toute résiliation avant la fin d'engagement, un montant forfaitaire de 25 TTC par ligne résiliée sera demandé.