



Exp : Orange - service clients 33732 Bordeaux Cedex 9

## VOUS

michelthomas-blondel@orange.fr  
n° compte internet : 758152339  
n° ligne : 0160700034  
réf. commande : 32R01000000914885385  
réf. courrier : 16647

F 546543



00415

MME Thomas-Blondel Michel  
117 rue Gén de Ségur  
77810 THOMERY

## NOUS

votre service clients  
orange.fr > espace client

3900

Service gratuit  
+ prix appel

Le 6 juillet 2021

### Vos conditions d'abonnement

Bonjour,

J'ai le plaisir de vous transmettre en pièce jointe les conditions d'abonnement de votre contrat pour votre offre Livebox. Je vous invite à les consulter.

Merci de votre confiance.

Frédéric Le Mounier  
Directeur de la Relation Clients

PJ : conditions d'abonnement.

Vous avez changé d'avis et vous souhaitez vous rétracter ? Pour connaître la marche à suivre, consultez la rubrique offres internet : vous rétracter sur l'assistance orange.fr (assistance.orange.fr/7503) ou contactez votre service clients Orange par téléphone.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, avec une période initiale d'abonnement de 12 mois à compter de la souscription. En cas de résiliation avant cette échéance, vous resterez redevable des mensualités restant dues. Vous pouvez compléter votre information en vous reportant à nos Conditions Générales d'Abonnement. (1) Vous bénéficiez d'un délai de 21 jours à compter de votre commande pour changer d'avis. Vous pouvez vous rétracter du contrat souscrit et/ou de votre achat sans donner de motif dans un délai de vingt-et-un (21) jours à compter de la date de votre commande. Pour exercer votre droit de rétractation, nous vous conseillons de contacter votre service clients. En cas de commande d'une offre de service, nous vous facturerons votre offre au prorata jusqu'à la date de réception de votre rétractation ainsi que les éventuelles communications effectuées et non comprises dans votre forfait. En cas d'acquisition de matériel, Orange vous remboursera les paiements que vous aurez effectués au titre du présent contrat, y compris les frais de livraison s'il y en a. Le cas échéant, Orange différera le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien que vous nous retournez ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien. La date retenue est celle du premier de ces deux faits. Vous devrez renvoyer le ou les biens à Orange, à vos frais, dans les quatorze (14) jours qui suivent la notification de votre décision de rétractation. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de 14 jours.

\* Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

Orange, SA au capital de 10 640 226 396 euros - 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux - RCS Nanterre 380 129 866





# Conditions générales des offres Livebox et Livebox Up

Exemplaire à conserver

## ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les modalités d'accès de l'Offre fournie par Orange au Client à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

## ARTICLE 2. DÉFINITIONS

**xDSL** : ligne d'abonné numérique asymétrique, technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.

**Client** : personne physique, domiciliée en France métropolitaine dans les Zones de couverture à l'adresse d'installation fournie lors de la souscription à l'Offre pour ses besoins propres et pour un usage strictement personnel et privé.

**Compte utilisateur** : l'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée.

**Contrat** : désigne les présentes Conditions Générales d'Abonnement, les Conditions Spécifiques en annexe, le formulaire de souscription et les Conditions Particulières.

**Équipement** : matériel spécifique et compatible avec le Service proposé par Orange comprenant la Livebox, le décodeur TV, le cas échéant le boîtier Fibre optique (ONT).

**Enregistreur** : support permettant d'enregistrer des programmes TV.

**Fibre** : support physique qui véhicule un signal lumineux permettant la transmission de données numériques à très grand débit.

**Formulaire de souscription** : document remis au Client lors de sa souscription par une autre méthode que l'enregistrement en ligne à l'une des Offres.

**Identifiant** : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service.

**Offre** : offre soumise par le Client dont le détail est précisé dans les conditions spécifiques annexées aux présentes.

**Parabole** : antenne permettant la réception de la TV diffusée via une voie satellitaire.

**Service d'accès à Internet** : service fourni par Orange et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS (Domain Naming System : système de nom de domaine), de se connecter au réseau Internet, au débit technique IP auquel sa ligne est éligible au moment de la souscription, de communiquer par un système de messagerie électronique et de services accessoires.

**Service** : ensemble des services fournis au Client dans le cadre de son Offre.

**Service - le téléphone par Internet** : service inclus dans le Service permettant au Client d'utiliser un téléphone compatible connecté à une Livebox compatible :

- de se connecter au réseau de téléphonie sur IP ;
- d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec lesquels Orange a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'Offre, via un téléphone compatible ;
- de se voir attribuer un numéro de téléphone géographique au moment de la souscription.

**Service TV numérique** : désigne le service constitué à minima des chaînes de la Télévision Numérique Terrestre (TNT) gratuite.

**Vidéo à la Demande (VoD)** : mode de consommation permettant sur requête individuelle, moyennant un paiement unitaire ou forfaitaire, d'avoir accès à un contenu audiovisuel au choix du Client, au moment souhaité par lui sur l'écran de son téléviseur pour une période déterminée et à titre non définitif.

**Zones de couverture** : zones géographiques en France métropolitaine au sein desquelles les Offres, sont disponibles techniquement et commercialement.

## ARTICLE 3. SOUSCRIPTION DU CONTRAT

3.1 Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription, les documents suivants :

- l'original d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français ou carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français) ;
- à des fins de lutte contre le fraude, un relevé d'identité bancaire à son nom ou le cas échéant au nom du tiers payeur comme précisé à l'article 12 ;
- un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives.

En outre, le Client s'engage à informer Orange dans un délai de quinze (15) jours de toute modification de ces informations, et notamment de tout changement de domicile ou de coordonnées bancaires.

Dans le cas d'une souscription à distance, à défaut de réception des pièces justificatives demandées dans un délai de quinze (15) jours à compter de la souscription, Orange se réserve le droit de suspendre le contrat, conformément à l'article 13. Le Client est seul responsable des données qu'il communique à Orange. Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

3.2 Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client, ayant souscrit à distance ou à domicile, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange, dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. Les éventuels Equipements doivent être retournés dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

KUEHNE • NAGEL Logistics/FTT  
Service retour - Distributeur zone d'activité Paris Sud  
Secteur 3 Bat A - 77127 Lieusaint.

Les frais de retour des éventuels Equipements sont à la charge du Client. Orange pourra facturer au Client les éventuels usages effectués pendant le délai de rétractation.

3.3 Dans les situations suivantes ou dans les quarante-huit (48) heures suivant la conclusion du Contrat, Orange peut demander au Client de lui remettre un dépôt de garantie :

- le Client ne peut produire de relevé d'identité bancaire à son nom ou relève d'un établissement financier hors de France métropolitaine ;
- le Client souhaite payer au moyen d'un compte bancaire prépayé ;
- le titre de séjour présenté mentionne une adresse différente de celle figurant sur le justificatif de domicile (la loi française oblige les possesseurs d'un titre de séjour à déclarer tout changement d'adresse dans les huit (8) jours à la Préfecture qui effectue immédiatement la rectification sur ce titre). Le dépôt est restitué dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de fourniture du titre de séjour mis à jour ;
- le Client n'a pas choisi le prélèvement automatique (38 €) ;
- le Client ne respecte pas des conditions de paiement d'un contrat d'abonnement Internet d'Orange conclu antérieurement et ayant donné lieu à résiliation dudit contrat.

Dans ces cas, à l'exception du prélèvement automatique, le montant s'élève à deux cent soixante-cinq (265) euros et sera restitué au Client sur sa demande si pendant douze (12) mois il n'a pas eu d'incident de paiement. Si le dépôt de garantie demandé lors de la souscription à son Offre n'est pas versé à la date limite fixée par Orange, le Contrat prend fin à la date dite, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre.

La somme déposée ne produit pas d'intérêts. Le remboursement du dépôt s'effectue par virement ou par chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client. Ce remboursement intervient au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter de la demande du Client, soit dans le cas expressément prévu ci-dessus et sous réserve que le Client ait par lui-même fait l'objet d'un incident de paiement, soit à compter de la résiliation du contrat pour un motif autre que le non-paiement du contrat.

Si lors d'une souscription précédente à une offre Orange le Client avait déjà versé un dépôt de garantie au titre de l'activation de la TV et de la mise à disposition d'un décodeur TV, ce dernier est conservé en cas de changement pour une nouvelle Offre

avec une conservation de la TV. Ce dépôt sera restitué dans un délai de dix (10) jours par virement ou par lettre chèque, en l'absence de coordonnées bancaires du Client, en cas de résiliation ou de désactivation de la TV, et sous réserve de restitution du décodeur TV complet et en bon état.

## ARTICLE 4. CONDITIONS PRÉALABLES À LA FOURNITURE DU SERVICE

4.1 Conditions préalables à la fourniture du Service utilisant la technologie de la Fibre

Le domicile du Client doit être raccordé en fibre optique, être situé dans une zone géographique préalablement servie par un réseau de desserte en fibre optique dont les habitations sont susceptibles d'être raccordées et dotées des équipements compatibles. Si le Client réside dans certaines zones éligibles (détaillées en boutique Orange ou sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr)) uniquement à la Fibre d'Orange, le Client pourra souscrire seulement à l'une des offres basées sur la technologie Fibre dont le détail est disponible dans la fiche d'information en annexe.

Conditions de raccordement du domicile du Client à la fibre

Orange réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les habitations pouvant être raccordées. Dans le cas où le domicile du Client se situe au sein d'une copropriété, le raccordement effectif du domicile dépend dans un premier temps de la pose préalable de la fibre dans l'immeuble, ce qui nécessite l'accord du ou des propriétaires. Etant donné le caractère théorique de l'étude de faisabilité réalisée, il se peut, dans certains cas, que, lors du raccordement, des impossibilités notamment techniques empêchent l'adoption effective de l'habitation du Client. Si au moment de l'installation, il apparaît que le raccordement à la Fibre n'est pas possible dans le domicile du Client, il pourra soit mettre fin au présent Contrat et demander la réalisation de ce dernier sans autre formalité, soit souscrire à l'une des offres basées sur la technologie xDSL dont le détail est disponible dans la fiche d'information annexée aux présentes.

Conditions techniques de raccordement propres aux habitations individuelles

Orange réalise une étude de faisabilité afin de déterminer au préalable les habitations pouvant être raccordées. Orange détermine les conditions techniques permettant l'accès du domicile du Client au réseau fibre, et lui propose une solution de raccordement aérien ou souterrain. Orange est tenue d'effectuer le raccordement au réseau à l'intérieur de la propriété desservie, en empruntant les gaines techniques et les passages permettant la pose de la fibre jusqu'au Point de Terminaison Optique.

La souscription du Contrat donne lieu au paiement par le Client de frais d'accès au réseau au titre du raccordement du point de branchement jusqu'au point de terminaison optique. Les montants de ces frais sont indiqués dans la Fiche tarifaire en vigueur.

Cas de raccordement souterrain en domaine privé

Dans certains cas, afin de pouvoir raccorder le domicile du Client au réseau, une adduction souterraine en domaine privé peut être nécessaire. Dans cette hypothèse, il appartient au Client de mettre à disposition d'Orange cette adduction afin que celle-ci soit exploitable.

4.2 Conditions préalables à la fourniture du Service basée sur les technologies xDSL

Le Service est accessible, sous réserve de disposer d'un Equipement compatible, à partir d'une ligne téléphonique analogique (ligne support), isolée, compatible techniquement et répondant aux caractéristiques des technologies xDSL utilisées par Orange.

La fourniture détaillée du Service dépend de la zone géographique dans laquelle se situe le Client et de l'éligibilité technique de sa ligne (détaillée en boutique Orange ou sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr)).

Sous réserve de disponibilité, dans le cas où la ligne téléphonique analogique n'est pas réservée présente au domicile du Client, la construction du support sera réalisée par Orange sous réserve de l'existence, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison et après paiement des frais de construction indiqués dans le Catalogue des Prix d'Orange. Orange s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client, sauf cas particulier de création de la ligne téléphonique analogique. Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

En cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant quinze (15) jours calendaires et dans le cas où le Client a souscrit à distance, il peut résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception. Le Contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par Orange, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, Orange rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque en l'absence de coordonnées bancaires du Client.

Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, le Client est tenu de restituer l'Equipement conformément à l'article 9.3.

4.2.1 Offre Livebox xDSL avec fourniture de la ligne téléphonique analogique permettant l'acheminement des services ADSL/VDSL

Dans le cadre de cette offre, le Client n'a pas l'obligation d'être titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté d'Orange. Si préalablement à la souscription, le Client est titulaire de cet abonnement et/ou d'un accès à Internet auprès d'un opérateur tiers, la souscription aux présentes entraînera la résiliation du ou des abonnements précédemment détenus ainsi que de l'ensemble des services qu'il a pu souscrire sur cette ligne. A cet effet, le Client donne mandat à Orange pour agir en son nom et pour son compte, à l'effet de résilier ledit abonnement et les éventuels services souscrits auprès de l'opérateur tiers.

4.2.2 Offre Livebox sur ligne fixe

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit être titulaire d'un abonnement au service téléphonique commuté d'Orange non suspendu n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « Bas Débit »).

Le Client fait son affaire personnelle des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que des conséquences contractuelles de la résiliation.

Lorsque le Client souscrit à une offre Livebox sur ligne fixe, la mise en service de la ligne support fournie par Orange entraînera la résiliation de l'abonnement téléphonique commuté précédemment détenu ainsi que les éventuels services que le Client a pu souscrire sur cette ligne auprès d'un autre opérateur.

## ARTICLE 5. RACCORDEMENT ET MISE EN SERVICE

Suivant la souscription, l'accès au Service nécessite le raccordement du logement au réseau par Orange et le branchement des Equipements par le Client. Le Client doit procéder à ce branchement dès que le raccordement est intervenu.

Les frais mensuels d'abonnement et les éventuels frais de raccordement seront facturés à compter de la mise en service.

5.1 Equipement et Matériel

Pour accéder au Service, le Client doit disposer d'un Matériel et d'un Equipement compatibles.

Le Client peut disposer de cet Equipement selon le choix opéré lors de la souscription.

Le Client est informé que le Service est compatible avec un Matériel correctement configuré dont les caractéristiques suivantes sont recommandées :

Matériels informatiques recommandés :

- un PC ou un Mac processeur 2 GHz multi-core ou 3GHz mono core à 64 bits ;

- une carte réseau Ethernet compatible avec les débits proposés dans le cadre de l'offre choisie ;
- un câble réseau compatible avec les débits proposés dans le cadre de l'offre choisie ;
- 2 Go de mémoire vive minimum.

Système d'exploitation et navigateurs :

- Windows 7 ou supérieur.
- Mac OS X 10.8 ou supérieur.
- Dernière version disponible du navigateur de choix.

5.2 Raccordement du domicile à la fibre par Orange

5.2.1 Afin de raccorder le domicile du Client à la Fibre (sauf dans les cas où la prise optique est déjà installée et utilisable au domicile du Client), un rendez-vous est proposé au Client pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. Le Client s'engage à permettre l'accès à son domicile à Orange ou à toute personne mandatée par elle. Il appartient au Client d'obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires à l'entrée du technicien dans son logement et à son raccordement. Le Client est informé que la Fibre n'est pas compatible avec l'ensemble des services nécessitant une ligne fixe Orange comme par exemple : les services de téléalarmes, télésurveillances.

Orange s'engage à ce que ce rendez-vous intervienne dans un délai maximal de trois (3) mois à compter de la souscription au Service afin de raccorder la Fibre au domicile du Client. Le Client a le droit de modifier sa date de rendez-vous tout en respectant ce délai et devra choisir cette nouvelle date parmi les disponibilités proposées par Orange. En cas d'absence du Client à un rendez-vous ou lorsque le Client signale l'annulation de son rendez-vous dans les 8 heures ouvrables (du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00) précédant l'heure effective du rendez-vous, une pénalité d'un montant correspondant au prix d'un déplacement sera facturée au Client, sauf en cas d'absence pour motif légitime (voir Fiche tarifaire). Pour annuler un rendez-vous, le Client appelle le Service Clients.

En cas de non-respect par Orange de la date de rendez-vous, une indemnité d'un montant égal au tarif du déplacement du personnel d'Orange en vigueur (voir Fiche tarifaire) sera versée au Client, sauf dans l'hypothèse où ce non-respect du rendez-vous est dû à la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client. Si le Client et Orange ne parviennent pas à se rencontrer dans les 30 jours à l'issue d'une date de rendez-vous, le Contrat est réputé résilié de plein droit sans autre formalité.

5.2.2 Le raccordement du domicile (sauf dans les cas où la prise optique est déjà installée et utilisable) comprend :

- le déplacement du technicien ;
- la pose d'une prise terminale optique (PTO) au domicile du Client ;
- un test de bon fonctionnement de la ligne optique.

Le raccordement est formalisé par un document co-signé par le Client et Orange.

La mise en service intervient dans tous les cas au plus tard 30 jours après le raccordement du domicile au réseau, ou dans le cas d'un changement de technologie auprès d'Orange à compter du branchement des Equipements par le Client.

5.2.3 Dans le cas où le logement est déjà raccordé, il intervient une vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client au Service souscrit afin de procéder le cas échéant à sa connexion effective au réseau. La mise en service intervient alors à compter du branchement des Equipements par le Client.

5.3 La mise en service xDSL consiste en :

- la vérification préalable de l'éligibilité technique de la ligne du Client au Service souscrit ;
- la connexion effective de la ligne du Client au réseau.

5.4 En cas d'indisponibilité du Service suite à ce branchement, le Client en informe Orange dans un délai de quinze (15) jours. Dès lors, les deux parties s'efforcent d'identifier la cause et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles d'Orange, les parties peuvent résilier le Contrat. Le Client contactera à cette fin le Service Clients ou Orange en informera le Client selon la situation.

En cas de problème de raccordement ou de mise en service et que celle-ci s'avère impossible en raison de la survenance d'une cause non imputable à Orange, les deux parties s'efforcent d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation. Si, à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder au Service malgré ses diligences et celles d'Orange, les parties peuvent résilier le Contrat. Le Client contactera à cette fin le Service Clients ou Orange en informera le Client selon la situation.

En cas de résiliation, le Client s'engage à restituer le cas échéant les Equipements mis à sa disposition conformément à l'article « Restitution des Equipements ». Pour la Fibre, le Client dispose de la faculté de souscrire à une offre xDSL sous réserve d'éligibilité.

## ARTICLE 6. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend :

6.1 Le Service Internet

Ce service consiste pour les technologies xDSL en l'accès au réseau Internet auquel la ligne téléphonique du Client est éligible au moment de sa souscription ou pour la Fibre en l'accès au réseau Internet via la technologie de la Fibre optique.

Le service Internet comprend :

a) le service de « Courrier électronique » consistant en la mise à disposition du Client d'une messagerie électronique.

Le Client peut disposer de plusieurs boîtes aux lettres sous réserve de l'acceptation en ligne des Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie Internet Orange. En cas de violation desdites Conditions Générales d'Utilisation, le Client peut se voir refuser l'accès audit service, Orange ne pouvant en aucun cas être tenue responsable de ce fait.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement au Service constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. L'adresse de messagerie attribuée par Orange ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîtes aux lettres secondaires) constituent le « Compte Utilisateur » du Client. Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard d'Orange de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

Orange peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes à leurs demandes.

b) un service « Pages Personnelles », soumis à des Conditions Générales d'Utilisation acceptées par le Client à la création de ses pages, disponibles à : <http://assistance.orange.fr/75.php> ;

c) l'accès à des « Services Divers » consistant en la mise à disposition d'autres services du Client et soumis à des conditions tarifaires particulières disponibles à tout moment à : <http://assistance.orange.fr/75.php>.

6.2 Le service de TV d'Orange

Le Service TV d'Orange, sous réserve d'éligibilité technique, permet l'accès aux chaînes de télévision proposées par Orange ainsi qu'à des contenus payants relevant de l'Annexe TV ci-après.

Par ailleurs, ce service permet d'accéder également à d'autres bouquets de chaînes et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets de télévision. L'abonnement à des bouquets de chaînes fournis par un tiers et plus généralement à tout autre service fourni par un tiers fait l'objet d'un contrat distinct.

Si dans le cadre de la souscription à son Service via les technologies xDSL, le Client n'est pas éligible à la TV, Orange proposera au Client une réception de la TV d'Orange via une voie satellitaire sous réserve de commercialisation au moment de la demande (plus tardive que [www.orange.fr](http://www.orange.fr)). Dans ce cas, l'hypothèse, le Client fait son affaire de l'acquisition et de l'installation de la Parabole.

Orange pourra être amenée à faire évoluer le mode de réception de la TV numérique et proposer au Client une réception via une technologie alternative sous réserve de commercialisation au moment de la demande ou de disponibilité.

Si avant la souscription de son Offre le Client a été informé de son éligibilité au service de la TV numérique et qu'il n'a pas accès audit service après la souscription de son Offre, le Client pourra résilier sans frais le contrat.

### 6.3 La TV Haute Définition (HD) et Ultra Haute Définition 4K (UHD 4K ou Ultra HD 4K)

Le Client peut accéder :

- à des contenus en HD via la technologie fibre, et sous réserve d'éligibilité via la technologie xDSL ;
- à des contenus en UHD 4K via la technologie fibre.

L'accès :

- nécessite de disposer d'un téléviseur, d'une offre, d'un câble HDMI et d'un décodeur Livebox compatibles avec la définition concernée ;
- concerne des programmes UHD 4K ou HD payants diffusés par Orange et d'autres offres payantes de contenus via la souscription d'un abonnement qui fait l'objet d'un contrat distinct.

Cet accès peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émetteurs, fax, ...), d'applications ou autres logiciels, avec des services d'Orange et certains services Internet accessibles au moyen des technologies xDSL. Il est précisé que l'utilisation simultanée de la TV HD et d'un autre service peut entraîner une réduction du débit Internet jusqu'à un débit de 512 kbps au minimum pour les offres xDSL.

### 6.4 Le service de Téléphone

#### 6.4.1 Numéro de Téléphone

Lors de la souscription au Service, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone (en plus du numéro relatif à son abonnement au service téléphonique pour les Clients disposant d'un tel abonnement). Ce numéro de téléphone dont le Client a l'usage ne peut être ni cédé, ni protégé par un droit de propriété industrielle ou intellectuelle. Le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) dans le cadre du Service de Téléphone, n'est (sont) pas attribué(s) de manière définitive au Client, Orange pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ces derniers et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Les numéros spéciaux voués à l'activation majoritairement commençant par 089 ou 098B ne peuvent pas être présentés en tant qu'identifiant de l'appelant sur le terminal de l'appelé. Si le Client modifie le numéro présenté à l'appel ou s'il demande à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir), il garantit à Orange qu'il est bien affectataire du nouveau numéro présenté ou dans le cas contraire qu'il a bien obtenu l'autorisation expresse de l'affectataire du numéro et s'engage à en apporter la preuve sur simple demande d'Orange. S'il perdait sa qualité d'affectataire de ce numéro pendant la durée du Contrat ou si l'autorisation d'utiliser le numéro lui était retirée par l'affectataire, il s'engage à modifier à nouveau le numéro présenté ou à demander à Orange de le faire (si Orange peut techniquement intervenir). En cas de non respect des conditions d'affectation du numéro par le Client, Orange se réserve la possibilité de suspendre ou résilier le contrat, conformément à l'article « Suspension/Résiliation ».

#### 6.4.2 Annuaire

Lors de la souscription au Service de Téléphone, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par Internet Orange. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses données personnelles, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales. Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, garantit Orange de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de ses inscriptions et/ou de celles des utilisateurs désignés dans la base de données des abonnés au service de téléphonie Orange et reste seul responsable de ces informations pour lesquelles il aura fourni l'ensemble des accords et justificatifs demandés.

Le Client, en tant que titulaire de la ligne, peut sous sa responsabilité, demander l'inscription des coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service, à la place de ses propres coordonnées, sous réserve que le Client ait recueilli l'accord expresse et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il demande les justificatifs demandés par Orange.

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et communiqués par les services de renseignements (Liste Rouge). À défaut d'opposition expresse du Client, leur publication est automatique. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de publication concernant ses données.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure dans les annuaires et services de renseignements sauf dans le cas d'une adresse professionnelle (liste adresses professionnelles) ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie (liste initiale prénom) ;
- à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et Orange (liste anti-prospection) ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone (liste anti-recherche inversée).

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits auprès des Services Clients.

#### 6.4.3 Le Téléphone par Internet - ou - Le Téléphone fixe

Le Téléphone par Internet est proposé en branchant directement son téléphone compatible sur sa Livebox et nécessite que la connexion au Service soit établie. À défaut, le Client ne pourra pas émettre/recevoir d'appels. Le Client reconnaît être informé que « Le Téléphone par Internet » est incompatible avec les services de téléphonie fixes (...).

Dans le cadre des offres Livebox sur ligne fixe, « Le Téléphone fixe via le réseau commuté » est proposé en branchant directement un téléphone compatible sur sa prise téléphonique murale.

Constituent des cas d'utilisation abusive du service de téléphonie :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, ou à des fins professionnelles) ;
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24 h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation indistinctement par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNS ;
- l'envoi en masse de messages quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone.

Dans le cadre des offres, les communications illimitées sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures maximum par appel. Sont exclus des appels illimités le coût du service des appels vers les numéros spéciaux, les appels vers les services spéciaux nationaux et internationaux et les numéros satellites accessibles via une numération particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (services spéciaux, renseignements, ...). Les communications téléphoniques vers les numéros spéciaux sont facturées en sus du prix de l'offre aux tarifs précisés dans la fiche tarifaire en vigueur et disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <https://tarifs.contrats.orange.fr/Internet.php>. Les tarifs des communications vers les fixes non incluses dans le forfait sont susceptibles d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés. Ces consommations seront facturées à terme échu.

### 6.5 Changement de technologie

Le changement de technologie (ADSL vers VDSL ou xDSL vers Fibre) peut nécessiter un changement d'Équipement selon les modalités tarifaires en vigueur au moment du changement.

#### À l'initiative d'Orange

Dans le cas où le logement du Client serait éligible à la fibre et dans le respect des éventuels délais réglementaires, le Client pourra se voir proposer une offre Internet sur la technologie fibre. Sous réserve d'y avoir expressément consenti, le Client

bénéficiera de cette offre basée sur la technologie fibre en lieu et place de son offre Internet antérieure. Dans ce cas, le Contrat se poursuit avec la durée restante du contrat initialement souscrit. Dans le cas où le Client ne consent pas à passer sur la technologie fibre, ou si Orange est dans l'impossibilité de fibre son logement, il conservera l'offre Internet initialement souscrite.

#### À l'initiative du Client

Dans le cas où le logement du Client serait éligible à la fibre et que ce dernier formulait une demande de changement d'offre, le Client se verra proposer une offre Internet sur la technologie fibre, dans le respect des éventuels délais réglementaires. Sous réserve d'y avoir expressément consenti, le Client bénéficiera de cette offre basée sur la technologie fibre en lieu et place de son offre Internet antérieure. Dans ce cas, le Contrat se poursuit avec la durée restante du contrat initialement souscrit. Dans le cas où le Client ne consent pas à passer sur la technologie fibre, il conservera l'offre Internet initialement souscrite. Dans le cas où Orange est dans l'impossibilité de fibre son logement, le Client pourra choisir de souscrire une offre xDSL en cours de commercialisation.

### ARTICLE 7. DÉMÉNAGEMENT

Le passage d'une résidence principale vers une résidence secondaire n'est pas un déménagement.

Le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son Offre, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture dans laquelle le Client est éligible aux services et de poursuivre par Orange de la commercialisation de l'Offre dont le Client est titulaire à la date du déménagement. En cas de déménagement du Client dans un logement éligible à la fibre, le Client se verra proposer une offre Internet sur la technologie fibre, dans le respect des éventuels délais réglementaires. Sous réserve d'y avoir expressément consenti, le Client bénéficiera de cette offre basée sur la technologie fibre en lieu et place de son offre Internet antérieure. Dans ce cas, le Contrat se poursuit avec la durée restante du contrat initialement souscrit. Dans le cas où Orange est dans l'impossibilité de fibre son logement, le Client pourra choisir de souscrire une offre xDSL en cours de commercialisation.

### ARTICLE 8. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Le Client dispose de la faculté, lors de sa souscription, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de la portabilité font l'objet de conditions spécifiques.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur. Le Client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté.

Le Client est informé que la résiliation de son contrat auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le Client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité, sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques.

### ARTICLE 9. ÉQUIPEMENTS

#### 9.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer de matériels spécifiques et compatibles avec le Service souscrit et les services inclus dans son Offre. Pour connaître cette compatibilité, le Client peut se rendre à tout moment en points de vente.

Dans l'hypothèse où les Équipements sont mis à disposition du Client par Orange et livrés de ce fait par Orange, ce dernier doit vérifier le contenu desdits Équipements au moment de la livraison. Dans le cas où il s'avère que les Équipements livrés ne sont pas conformes à la demande initiale du Client, ce dernier devra contacter son Service Clients dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception des Équipements. L'activation d'un équipement est soumise aux éventuels frais d'activation figurant dans la fiche tarifaire.

#### 9.2 Mise à disposition ou location

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par Orange. Dans ce cas, la propriété n'est pas transmise au Client. Ils ne peuvent donc être cédés, sous-loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation du Service.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Orange afin de lui permettre de sauvegarder ses données.

À compter de l'entrée en possession par le Client de ces Équipements et pendant la durée du contrat, le Client est garant de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leur seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En outre, en qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements. Dans ces hypothèses, il devra payer à l'Orange les sommes détaillées ci-dessous à tout moment à l'adresse suivante : <https://boutique.orange.fr/doc/contrat4625.pdf>.

Dans le cas où le Client souhaiterait échanger son Équipement, les modalités d'échange sont disponibles en points de vente et sur [www.orange.fr \(https://boutique.orange.fr/doc/contrat4625.pdf\)](https://boutique.orange.fr/doc/contrat4625.pdf). Des frais d'échange pourront être facturés.

En cas de dysfonctionnement non imputable au Client (sauf les éléments et accessoires (modèles cordons, fils, prises, ...) ainsi que les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire), Orange assure l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client les rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone. La réparation exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Orange invite le Client à installer sur la Livebox qu'il utilise un parafoudre.

#### 9.3 Remboursement des Équipements

En cas de changement d'Équipement, ou d'Offre ou d'option, ou de rétractation sur une Offre ou une Option, de sorte que l'Offre du Client ne nécessite plus l'utilisation du/des (Équipement(s)), ou en cas de résiliation du Contrat, le Client restitue (les) Équipement(s) concerné(s) complétés (y compris les accessoires) en bon état de fonctionnement soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en boutique Orange. Les éventuels frais de retour sont à la charge du Client. Lors de la remise ou à la réception des Équipements, le Client recevra une confirmation attestant de la restitution effective. En cas de non-restitution des Équipements à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation, du changement d'Équipement ou d'Offre (ou d'option) qui ne nécessite plus l'utilisation des Équipements, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, le Client sera redevable selon le cas pour retard de restitution de :

- une somme de 100 €/Équipement mis à disposition par la Livebox, l'enregistreur, le boîtier Fibre optique, le Répéteur Wifi ou l'Airbox 4G ;
- une somme de 200 € pour le Décodeur.

Dans l'hypothèse d'une résiliation avec restitution des Équipements, le Client ayant versé un dépôt de garantie pour le Décodeur se verra remboursé dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution (soit par chèque soit par virement bancaire) complète et en bon état du Décodeur. À défaut, le dépôt de garantie sera conservé à la place du montant susceptible d'être facturé ci-dessus.

En cas de retour d'un Équipement en mauvais état de fonctionnement ou en cas de matériel incomplet, le Client devra indemniser Orange en s'acquittant d'une somme (à

d'un montant équivalent aux coûts de réparation dans la limite de cent euros (100 €) pour la Livebox, l'enregistreur, le boîtier Fibre optique, le Répéteur Wifi ou l'Airbox 4G et (b) d'un montant de 200 € pour le Décodeur.

#### 9.4 Logiciels open source de la Livebox

Le Client peut consulter la liste des logiciels open source concernés, leur licence et télécharger leur code source sur le site web <http://opensource.orange.com>. Le Client pourra accéder à l'ensemble de ces informations pour chaque version d'un logiciel concerné mis à disposition via la Livebox, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via la Livebox. Avant d'utiliser l'un de ces logiciels, le Client devra prendre connaissance des termes et conditions associés et les accepter. Le Client reconnaît que ces logiciels ne font pas l'objet de garantie conformément aux termes de la licence qui leur est applicable.

### ARTICLE 10. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

En cas d'interruption du Service, Orange s'engage à rétablir le service interrompu dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la demande du Client.

Le dépassement de ce délai ouvre droit pour le Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

### ARTICLE 11. DURÉE DU CONTRAT

Les Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée avec une période initiale d'engagement de douze (12) mois commençant à compter de la souscription par le Client.

### ARTICLE 12. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Le Client autorise expressément Orange à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture est accessible en ligne, après authentification, sur son espace Client pendant un délai de douze (12) mois. Le Client recevra chaque mois une notification de mise à disposition de sa facture sur l'adresse électronique attribuée par Orange. Une facture sur support papier peut être envoyée à l'abonné s'il en fait la demande expresse sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) ou depuis son espace Client. La facture peut être réglée via les moyens de paiement proposés lors de la souscription ou en cours de vie du Contrat.

Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

Les tarifs comprennent notamment :

- les éventuels frais d'activation et d'installation pour le Service concerné disponibles dans la fiche tarifaire en vigueur disponible sur [www.boutique.orange.fr](http://www.boutique.orange.fr) rubrique Tarifs et Contrats, et la Fiche d'Information Standardisée ;
- la mensualité qui comprend la fourniture des différents services composant l'Offre.

L'information relative au montant de la mensualité est disponible dans la Fiche d'Information Standardisée.

- dans le cadre du Service de Téléphone, les éventuels frais mensuels liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 08/8 à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international ou des numéros et services spéciaux ou des numéros satellites qui sont passées en dehors des numéros limités. Les tarifs applicables sont disponibles dans la fiche tarifaire en vigueur disponible sur [www.boutique.orange.fr](http://www.boutique.orange.fr) rubrique Tarifs et Contrats ;
- les éventuels frais mensuels ou frais d'échange liés à la location des Équipements auprès d'Orange ;
- les éventuels frais liés à l'achat ou l'utilisation de produits ou services (forfaitaire, à la durée ou par abonnement) auprès de tiers fournisseurs effectués en ligne facturés et/ou collectés par Orange conformément aux conditions spécifiques Paiement Orange ;
- les éventuels frais liés à la résiliation du Contrat par le Client ;
- les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD.

Le Client peut désigner un tiers payeur qui recevra les factures et procédera à leur règlement. Dans ce cas, le Client demeure seul titulaire des droits et obligations au titre des présentes à l'égard d'Orange. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client reste responsable du paiement des factures. Une avance sur consommation pourra être demandée au Client lorsque :

- le montant des communications passées entre deux périodes de facturation atteint un montant supérieur à la moyenne des communications effectuées sur les six (6) dernières périodes de facturation ;
- le Client a moins de six (6) mois d'ancienneté et le montant des communications hors et au-delà du forfait excède un montant de cent (100) euros.

En cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client, Orange pourra procéder à la suspension du Service. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client. En cas de résiliation, cette avance sera remboursée au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de mise en demeure. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Elle est calculée sur le montant des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Clients et dans la Fiche Tarifaire en vigueur. En cas de résiliation du Contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, Orange remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur consommation ci-dessus dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures, une somme dont le montant est disponible à tout moment dans la Fiche Tarifaire en vigueur ou fourni en points de vente sera facturée au Client.

Le décompte des sommes à payer effectué par Orange tient la mesure des opérations ou achats réalisés par le Client via le Service.

Les prix du Service pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire dont une variation du taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les prix seraient modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation.

Cette modification interviendra dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. Le Client en sera informé un (1) mois avant.

Dans les autres cas de modification de prix, les stipulations de l'article 13.1 ci-après s'appliquent.

### ARTICLE 13. SUSPENSION/RÉSILIATION

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service engendre la perte irréversible de l'intégrité des données non présentes sur les Équipements. À cet égard, Orange invite le Client à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation.

#### 13.1 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Clients selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

En cas de résiliation du Client des frais d'un montant de 50 € sont facturés par Orange, ils correspondent aux frais techniques supportés par l'opérateur pour la terminaison du Service.

La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception de la demande de résiliation par Orange.



Dans le cas de réalisation anticipée du Service pendant la période initiale d'engagement, le Client reste recevable des mensualités restantes dues sur le Service objet de la réalisation, excepté en cas de résiliation pour motif légitime.

La résiliation du Contrat peut résulter également d'une demande de portabilité effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur conformément aux Conditions Spécifiques relatives à la portabilité.

Dans tous les cas, le Client peut résilier sans frais et sans facturation des mensualités restantes en cas de résiliation pour motif légitime tel que listé ci-après de manière non limitative et en fournissant les pièces justificatives concernées :

- licenciement par le Client en CDI ;
- déménagement en France métropolitaine de l'adresse de la résidence principale du Client ou si proposé le Service vers une adresse où le Service est inaccessible et sous réserve que la demande de réalisation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement ;
- déménagement de cette même résidence principale à l'étranger pour une longue durée ;
- maladie ou handicap physique du Client rendant impossible l'utilisation du Service ;
- en cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée de 3 mois minimum ;
- décès du Client, y compris pour les Contrats souscrits par le Client pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède ;
- en cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, affectant le Client ;
- surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- mise sous tutelle ou curatelle du Client ;
- faillite personnelle, redressement ou liquidation judiciaire ;
- hausse tarifaire au sens du Code de la Consommation relatif aux contrats de communications électroniques.

La résiliation du Contrat prend effet au plus tard dix (10) jours après la date de réception des pièces justificatives.

Cette résiliation entraîne la coupure des Services et la réalisation des options éventuellement souscrites par le Client. Il est précisé que le Client sera responsable de toute résiliation de services fournis par un tiers. Comme indiqué à l'article « Restitution des équipements », des présentes, en cas de résiliation, le Client doit restituer ses Équipements. À défaut, des frais pourront lui être facturés. En cas de résiliation, les sommes dues par le Client deviennent immédiatement exigibles.

Orange peut être amené à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé des modifications le concernant au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier le contrat sans frais jusqu'à dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur.

### 13.2 Suspension/Résiliation à l'initiative d'Orange

#### 13.2.1 Suspension à l'initiative d'Orange

Orange se réserve le droit de suspendre sans indemnité le Service, le cas échéant sans préavis, compte tenu de la gravité des faits, si le Client manque à l'une de ses obligations prévues au Contrat, et notamment dans les cas où :

- un acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des Équipements du réseau d'Orange nécessaires à la fourniture du Service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- il est fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers, ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public ;
- Par ailleurs, Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, après mise en demeure adressée au Client, notée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours sans indemnité et pour les cas suivants :
  - le Client ne répond pas à la demande émise par Orange de pièces justificatives nécessaires à la vérification de ses déclarations ;
  - commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable d'Orange ;
  - perturbation grave et/ou répétée du Service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau d'Orange conformément au guide d'utilisation ;
  - en cas d'utilisation abusive du Service de Téléphone telle que décrite à l'article « Service de Téléphone ».

Orange peut, en outre, suspendre après l'envoi d'une lettre de mise en demeure notée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non paiement d'une facture dans un délai de dix (10) jours à compter de la date limite de paiement.

Dans le cas où Orange est informée que le Client n'héberge pas à l'adresse qu'il a indiquée, Orange envoie au Client un courrier électronique lui demandant de mettre à jour ses coordonnées.

Dans les cas énoncés ci-dessus qui constituent une utilisation abusive du Service, Orange se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement et ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres Clients et d'éviter toute perturbation sur le service. Dans les cas énoncés ci-dessus, Orange se réserve le droit de suspendre puis de résilier le service dans les conditions décrites dans le présent article. Constituent un usage abusif (un usage abusif étant caractérisé par rapport aux usages moyens constatés sur le Service, ou à un usage détourné du Service, ou l'utilisation du Service comme solution de stockage) :

- toute utilisation ayant pour conséquence de réduire ou d'empêcher les usages normaux des Services ;
- toute utilisation du Service à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'un faire commerce, ou d'utiliser l'Offre dans le cadre professionnel) ;
- toute utilisation susceptible de nuire à la qualité technique ou la sécurité globale des Services.

#### 13.2.2 Résiliation à l'initiative d'Orange

Une fois le Service suspendu et après mise en demeure adressée au Client notée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours, Orange sera en droit de résilier le Service sans indemnité sauf si la cause de la suspension a disparu pendant ce délai ou si Orange accorde un délai supplémentaire au Client pour s'acquiescer de ses obligations.

Orange peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non paiement par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la date limite de paiement.

La résiliation, par Orange, du Service d'accès à Internet entraîne automatiquement la résiliation de l'ensemble des services souscrits par le Client.

Lorsque cette résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'engagement, les mensualités d'abonnement restent à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

## ARTICLE 14. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service est personnel et confidentiel. Il appartient donc au Client qui est responsable de leur usage de les conserver secrets et de ne pas les divulguer.

En cas de perte, de fraude ou de vol d'un des Identifiants, le dernier en informera immédiatement Orange par tout moyen qui procédera à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard d'Orange dès la réception de cette information.

Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par courrier et par téléphone, dès l'information faite par le Client, de la perte, de la fraude ou du vol de ses Identifiants.

En cas d'utilisation simultanée des Identifiants, Orange se réserve le droit de suspendre, sans préavis le service, sauf dans les cas où le Client a souscrit auprès

d'Orange un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

Le Client dispose, en fonction de son Equipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

## ARTICLE 15. RESPONSABILITÉS

### 15.1 Responsabilité d'Orange

Orange est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au point de terminaison. Pour le Service utilisant les technologies xDSL, la première prise permettant l'acheminement du Service dans le logement du Client constitue le point de terminaison. Pour le Service utilisant la technologie de la Fibre optique, la prise de terminaison optique constitue le point de terminaison. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Equipements conformes aux spécifications techniques décrites dans le guide d'installation et d'utilisation.

La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers ;
- non respect des procédures d'installation par le Client ;
- dysfonctionnement des Equipements et/ou du réseau informatique du fait du Client ;
- en cas de force majeure telle que définie à l'article « Cas de force majeure » ;
- en cas d'altération liée à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de connexions solaires ou lunaires ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitué d'une infraction, du Service fourni par Orange ;
- quant au contenu des services consultés, 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 toute information consultée par le Client ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes ;
- en cas d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive du système satellite EUTELSAT ou tout autre système satellite qui pourrait lui succéder, et plus généralement de tout réseau de communication électronique non exploité par Orange quelle qu'en soit la cause.

### 15.2 Responsabilité du Client

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers. Le Client effectue l'installation du Service y compris des Equipements y afférents, sous sa propre responsabilité. Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logicielles de la contamination par des événements virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières. Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service à des fins illicites. Il appartient au client de veiller à la conservation en bon état de l'ensemble des installations situées à l'intérieur de la propriété desservie, dont notamment l'ensemble des installations techniques permettant l'acheminement et le fonctionnement du Service. Le client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées en cas de détérioration de celles-ci.

Le Client recevra l'ensemble des informations contractuelles dont notamment la notification de mise à disposition de sa facture sur sa boîte aux lettres principale telle que décrite à l'article « Description du service ». « Ou sur l'adresse e-mail de contact que le Client aurait fournie à Orange. Le Client s'engage par les présentes à consulter régulièrement ces adresses.

## ARTICLE 16. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

16.1 Conformément à l'article 5 de la loi n° 2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé ».

16.2 Le Client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L. 336-3 du CP.

En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commissariat HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition par Orange.

16.3 En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines prévues aux articles L. 335-2, L. 335-3, L. 335-4, L. 335-5 et L. 335-7 du code de propriété intellectuelle. Le Client encourt aussi des sanctions civiles en réparation du préjudice subi par les ayants droit dans le cadre de ce délit.

## ARTICLE 17. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

### 17.1 Disponibilité

Orange s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de la ou des messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98 % et une disponibilité de l'espace utilisateur supérieure ou égale à 98 %.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendrier écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due calculée sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès Internet entraînant l'indisponibilité des services associés et/ou du Service de Téléphone par Internet tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur, le Client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité.

### 17.2 Spécificités relatives aux débits

Le débit descendant (appelé aussi download) est le flux de données que le Client reçoit sur ses Matériels. Il participe à la rapidité avec laquelle le Client accède à Internet et télécharge des fichiers. Le débit montant (appelé aussi upload) est le flux de données que le Client envoie depuis ses propres matériels vers Internet. Il conditionne la rapidité d'envoi des e-mails et partage des fichiers.

Le débit minimum accessible pour les offres d'accès est de 512 kbit/s. Les débits varient en fonction des capacités des réseaux, des spécifications techniques et de la configuration des Matériels du Client et, principalement pour le xDSL, de l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément sur les Matériels du Client et de la longueur de la ligne de son domicile par rapport aux installations d'Orange. Ces facteurs expliquent que les débits (minimum, normalement disponibles et

maximum) au niveau du modem sont susceptibles d'être différents de ceux accessibles depuis les matériels du client.

Pour les technologies dont le débit varie significativement en fonction des caractéristiques du raccordement du consommateur (par exemple le xDSL), seul le débit indiqué sur la page information système du modem pourra être utilisé par le Client pour faire valoir le non respect des engagements d'Orange s'il est inférieur au débit minimum annoncé. Le non respect de cet engagement au cours du mois calendrier écoulé ouvre droit au Client à une indemnité d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le Client n'a pu bénéficier de ce débit minimum. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Orange, en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

La capacité de débit et le taux de disponibilité sont mesurés sur la ligne du Client entre le modem Orange et le 1<sup>er</sup> équipement du réseau d'Orange. Si le Client essent une baisse des performances de son accès en matière de débits, il peut signaler au Service Clients d'Orange le non respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article. Seuls les signalements intervenant dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements de qualité de service d'Orange pourront ouvrir droit à indemnisation.

### 17.3 Sécurité

Orange met en œuvre des mesures techniques de prévention et de gestion des incidents pour préserver l'intégrité et la sécurité de son réseau. Dans ce cadre, Orange est susceptible d'appliquer des mesures ayant une incidence sur la qualité des services d'accès à Internet comme une réduction des débits.

## ARTICLE 18. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence, toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

## ARTICLE 19. SERVICE CLIENTS COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

Pour les offres utilisant la technologie xDSL, l'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Orange Service Clients Internet Orange

TSA 10018 - 99878 Lille Cedex 9

Pour les offres utilisant la technologie Fibre, l'adresse du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Orange Service Clients La Fibre

TSA 90017 - 99878 Lille Cedex 9

Orange met à la disposition du Client :

- 1 en ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr>
- 2 un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 3900 (service gratuit - prix appel), le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre retenue ou décompté du Client. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange).

## ARTICLE 20. CONVENTION DE PREUVE

Pour les besoins du présent contrat, les parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est opposable aux présentes. Toute réclamation doit être adressée au Service Clients Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture du Client. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendrier à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le :

### ARTICLE 21. RÈGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est régi par la loi française.

Orange et le Client s'efforcent de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. Toute réclamation doit être adressée au Service Clients Orange dont l'adresse et le numéro de téléphone figurent sur la facture du Client. La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendrier à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le :

Service Consommateur Orange Internet

33732 Bordeaux Cedex 9

sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale. Les réclamations sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendrier à compter de la réception de la réclamation. Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques en complément en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) ou fourni par le Service Clients sur simple demande.

## ANNEXE 1 - Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

**Abonné** : toute personne, physique ou morale, ayant souscrit à une Offre (hors Accès Libre) ou toute personne physique dûment autorisée par l'Abonné lui-même.

**Conditions générales d'abonnement** : l'ensemble des documents contractuels applicables à l'Offre souscrite par l'Abonné auprès d'Orange.

**Conditions d'utilisation** : les conditions régissant la vente d'un contenu ou d'un service proposé par un Tiers marchand.

**Offre** : l'offre de téléphonie fixe, internet, et/ou mobile Orange intégrant par défaut les Solutions de paiement Orange.

**Solution(s) de paiement Orange ou Solution(s)** : la (les) solution(s) proposée(s) intégrée(s) par défaut dans l'Offre permettant de payer des contenus ou des services fournis par des Tiers marchands via la facture opératoire ou le compte prépayé mobile. Les sommes correspondantes collectées par Orange pour le compte des Tiers marchands pourront être soumises à TVA ou non selon qu'Orange agit en qualité de mandataire opaque ou transparent.

**Servic(es) de Tiers marchand(s) ou Servic(es)** : le ou les contenus, biens ou services payants fournis par un Tiers marchand accessible(s) aux Abonnés et dont le coût d'achat est collecté par Orange via une Solution de paiement Orange, y compris grâce au rechargement du compte prépayé du portail TV d'Orange.

**Tiers marchand(s)** : le (les) éditeur(s), personne(s) morale(s) ou personne(s) physique(s) tierce(s) à Orange, qui propose(nt) un Service de Tiers marchand.

## ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit des Solutions de paiement Orange à l'Abonné aux fins d'acheter des Services de Tiers marchand(s). Les Conditions spécifiques complètent (et prévalent en cas de contradiction) les Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

## ARTICLE 3. COMMANDE AUPRÈS DU TIERS MARCHAND

3.1 L'offre Client de Tiers marchands fait (font) l'objet d'une tarification spécifique et de Conditions d'utilisation qui lui (leur) sont propres précises, notamment les caractéristiques, les modalités de livraison, d'usage, de facturation du Service. La communication de ces informations préalablement à toute commande de l'Abonné relève de la responsabilité du Tiers marchand.

Il est précisé que le prix d'achat d'un Service de Tiers marchand s'ajoute au prix de l'Offre.

3.2 L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que lorsqu'il procède à l'achat d'un Service de Tiers marchand, il peut être amené à bénéficier d'un droit de rétractation. La commande étant passée directement auprès du Tiers marchand, les modalités d'exécution sont gérées par le Tiers marchand et ne relèvent pas de la responsabilité d'Orange.

## ARTICLE 4. PRINCIPE DE FONCTIONNEMENT DES SOLUTIONS DE PAIEMENT ORANGE

4.1 L'utilisation d'une Solution de paiement Orange entraîne l'acceptation des présentes Conditions par l'Abonné.

La (les) Solution(s) de paiement Orange est(sont) incluse(s) dans l'Offre souscrite par l'Abonné et désactivable(s) dans les conditions de l'article 7 ci après.

4.2 En utilisant une Solution de paiement Orange, l'Abonné autorise Orange à collecter via sa facture Orange ou à débiter de son compte mobile Orange, le montant correspondant au coût des achats qu'il aura effectués auprès des Tiers marchands.

4.3 Pour le compte prépayé du portail TV d'Orange, l'Abonné autorise Orange à prélever le montant correspondant au chargement de son compte sur sa facture internet Orange, et à débiter dudit compte les achats de Services effectués via ce compte.

4.4 Dans tous les cas, la facture Orange sera émise et payable dans les conditions définies aux Conditions générales d'abonnement de l'Abonné.

4.5 Orange peut le cas échéant prévoir des plafonds maximum de paiement (voir pages d'assistance sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr)).

4.6 Les présentes Conditions s'appliquent notamment aux achats effectués via : Internet (mobile/box), Contact\*, SMS\*, Galaxy, les magasins d'applications (notamment Google Play), les portails d'Orange (orange.fr, portail TV d'Orange tels que Netflix, Appshop TV, Service quiz/vote TV...), SMS pour le stationnement par exemple, la technologie NFC pour les achats de titre de transport, et au paiement pour la consultation de services vocaux à valeur ajoutée à tarification majorée.

## ARTICLE 5. MODALITÉS D'ACCÈS AUX SERVICES DES TIERS MARCHANDS

En fonction du choix opéré par les Tiers marchands, les Services de Tiers marchands peuvent être facturés à l'Abonné selon différentes modalités : paiement à l'acte, abonnement (reconductible ou non par tacite reconduction), paiement en fonction de la durée de connexion de l'Abonné au Service. Il appartient au Tiers marchand d'informer l'Abonné des modalités d'accès et de facturation des Services commercialisés.

### 5.1 Spécificité de Contact\*

Contact\* est désactivable dans les conditions de l'article 7. Le Tiers marchand propose l'achat des Services à l'Abonné sur son site et lui permet de le régler via Contact\*. La validation, par l'Abonné, du panier ou CONTACT\* - de confirmation de commande lance la connexion au Service et enclenche le décompte du temps de connexion, sur la base de laquelle ledit Service sera facturé à l'Abonné (facturation en fonction de la durée de connexion). L'Abonné peut, à tout moment, interrompre sa connexion au Service, en suivant la procédure en ligne qui lui sera proposée, à cet effet, par le Tiers marchand. L'inter interruption de la connexion au Service entraîne l'arrêt du décompte du temps de connexion et la disconnection au Service sans entraîner l'arrêt de la session Internet de l'Abonné, qui peut donc continuer à naviguer sur Internet normalement. L'accès au Service pourra être stoppé automatiquement en cours de connexion, si le coût de la connexion au Service atteint l'un des plafonds le cas échéant fixés par Orange. L'Abonné reconnaît que le calcul de la durée de sa connexion au Service, tel qu'il sera retenu par Orange, fera foi pour l'établissement de la facturation.

5.2 Spécificité pour les Services faisant l'objet d'un abonnement renouvelable par tacite reconduction (Internet\* notamment)

Internet\* box est désactivable dans les conditions de l'article 7.

L'abonnement au Service permet à l'Abonné, moyennant paiement du prix d'un abonnement porté à sa connaissance en amont de son engagement, un accès au Service, et ce pendant une période déterminée. À l'expiration de ladite période, l'abonnement se renouvelle pour une même durée, par tacite reconduction à la date anniversaire de la souscription par l'Abonné, de son abonnement initial au Service. Ce renouvellement n'intervient pas, et l'abonnement prend fin, si le coût total supporté par l'Abonné, au titre de son abonnement initial et des renouvellements successifs, atteint l'un des plafonds de facturation maximum fixés par Orange ou en cas de résiliation de l'Abonné par l'Abonné. Dans cette hypothèse, l'abonnement produit ses effets jusqu'à son échéance (maintien de l'accès au Service de Tiers marchand) mais il ne se renouvelle pas au-delà. En cas de résiliation, l'Abonné ne peut se réabonner qu'après la date d'effet de la résiliation. Le montant des abonnements est facturé à la date anniversaire de la souscription, paiement à échoir (paiement en début de période pour la période à venir).

## ARTICLE 6. COOKIES / DONNÉES PERSONNELLES

6.1 L'Abonné reconnaît être avisé de l'implantation de cookies dans l'équipement utilisé afin de permettre sa identification. Cette identification est nécessaire à l'utilisation de certaines Solutions de paiement Orange.

L'Abonné dispose de moyens de refuser les cookies, notamment en paramétrant son navigateur. Orange ne sera alors plus en mesure de lui fournir les prestations attachées aux Solutions de paiement Orange impactées.

6.2 Des données personnelles concernant l'Abonné sont collectées par Orange afin d'identifier lors de ses achats de Services de Tiers marchands avec utilisation des Solutions de paiement Orange. Ces données pourront être transférées au Tiers marchand, à tout prestataire, partenaire, sous-traitant intervenant pour la fourniture desdits services précités.

6.3 L'achat de certains Services peut requérir que des données personnelles complémentaires soient collectées par le Tiers marchand. Dans cette hypothèse, la collecte complémentaire a lieu sous la seule responsabilité du Tiers marchand.

6.4 À l'exception des collectes visées à l'article 6.3, pour lesquelles les droits d'accès et de rectification devront être exercés auprès des Tiers marchands, les Abonnés peuvent faire valoir leurs droits d'accès et de rectification auprès d'Orange, dans les conditions fixées par les Conditions générales d'abonnement.

## ARTICLE 7. RÉSILIATION ET DÉSACTIVATION

7.1 La résiliation des Conditions générales d'abonnement entraîne la résiliation de la ou les Solutions de paiement Orange associée(s). Cette résiliation (suite le cas échéant à une migration ou un changement d'offre, ou la désactivation, par ses soins, d'une Solution de paiement Orange, peut entraîner la résiliation anticipée des éventuels abonnements souscrits auprès de Tiers marchands associés à la Solution de paiement Orange impactée, et entraîne l'éligibilité des sommes dues au titre des Services et l'acquiescement de toute autre obligation prévue au titre des Conditions d'utilisation.

7.2 L'Abonné qui ne souhaite pas ou plus bénéficier des Solutions de paiement Orange Internet\* box ou Contact\* peut à tout moment désactiver l'une ou l'autre de ces Solutions en ligne sur son espace client. L'Abonné dispose également d'une option de blocage pour certaines Solutions de paiement Orange disponibles sur facture mobile activable à partir de son espace client.

7.3 L'Abonné est informé qu'en cas de changement d'Offre, les désactivations effectuées dans le cadre de son ancienne Offre ne se reportent pas automatiquement sur sa nouvelle Offre. L'Abonné est donc tenu de désactiver à nouveau les Solutions paiement Orange dont il ne souhaiterait pas bénéficier dans le cadre de sa nouvelle Offre.

7.4 En cas de manquement aux présentes, Orange se réserve le droit de priver l'Abonné de la ou les Solutions de paiement Orange et/ou de l'accès aux Services de Tiers marchands.

## ARTICLE 8. RÉCLAMATIONS

Pour toute question ou réclamation relative aux Services de Tiers marchands, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle desdits Tiers marchands dont les coordonnées figurent dans ses Conditions d'utilisation.

Pour toute demande de réajustement sur une Solution de paiement Orange, l'Abonné devra contacter l'assistance clientèle correspondant aux Conditions générales d'abonnement.

## ARTICLE 9. RESPONSABILITÉS

### 9.1 Responsabilité liée à l'utilisation d'une Solution de paiement Orange

Les conditions d'engagement de la responsabilité d'Orange ou de l'Abonné sont définies aux Conditions générales d'abonnement. En complément des dispositions desdites Conditions générales d'abonnement, il est précisé que l'Abonné est seul responsable de l'utilisation de la Solution de paiement Orange. À cet égard, toute connexion ou transmission de données effectuées en utilisant une Solution de paiement Orange sera réputée avoir été effectuée et/ou autorisée par l'Abonné (en particulier vis-à-vis d'un utilisateur qui serait une personne physique mineure), et s'effectue sous sa responsabilité exclusive.

### 9.2 Responsabilité liée à l'achat des Services de Tiers marchands

Les Services des Tiers marchands relèvent de leur responsabilité exclusive. Les Tiers marchands sont donc seuls responsables des Services qu'ils commercialisent (contenus, produits livrés...), des informations qu'ils communiquent aux utilisateurs de leurs Services, des Conditions d'utilisation de leurs Services, du parcours d'achat qu'ils déterminent. Plus généralement, les Tiers marchands répondent seuls des conséquences d'un éventuel manquement de leur part à la réglementation française et européenne en vigueur applicable à la vente de leurs Services, ce que l'Abonné reconnaît expressément.

## ANNEXE 2 - Conditions de la portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

Les présentes Conditions Spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe et complètent les Conditions Générales d'Abonnement aux offres Orange quand elles ne les remplacent pas.

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

**Numéro fixe** : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité de régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.

**Opérateur donneur** : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.

**Opérateur receveur** : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.

**Portabilité entrante** : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement Orange, permet au client d'un autre opérateur fixe de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur Orange. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe et des obligations y afférentes.

**Portabilité sortante** : droit qui permet au Client d'une offre Orange de transférer l'usage du Numéro fixe affecté par Orange en cas de souscription d'une offre d'accès fixe auprès d'un autre opérateur fixe.

**Portage du numéro** : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.

**Portage dans le cadre d'une portabilité entrante** : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe à l'un de ses clients vers l'opérateur Orange.

**Numéro fixe actif** : désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client et activé dans le réseau de l'Opérateur donneur, y compris en cas de suspension temporaire de ligne.

**Numéro fixe en quarantaine** : numéro fixe inactif depuis moins de quarante (40) jours calendaires.

**Date de Portage** : Date demandée par l'opérateur receveur pour l'activation du Portage du numéro.

## ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

### 2.1 Mandat donné à Orange

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès d'Orange, le Client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande auprès de l'Opérateur donneur. La demande de portabilité vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant.

### 2.2 Motifs d'éligibilité

Pour être éligible, la demande de portage doit :

- être présentée par le titulaire du contrat souscrit auprès de l'opérateur de départ ou une personne dûment mandatée ;
- être complète et contenir des informations fiables, notamment le numéro fixe ;
- respecter les règles géographiques de gestion du plan national de numérotation ;
- être techniquement possible ;
- porter sur un numéro actif au jour du portage ou un Numéro fixe en quarantaine (dans les quarante (40) jours précédant la demande de portage), et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de portage ;
- être associée à un contrat d'abonnement d'un service téléphonique d'Orange.

Dans le cas où la demande de conservation du numéro fixe est déclarée inéligible par l'Opérateur donneur, Orange informera le Client en lui précisant le motif d'inéligibilité opposé, et l'invitera à contacter le Service Clients d'Orange pour confirmer ou non le maintien de son contrat sans conservation du numéro ; dans le cas où le Client souhaite poursuivre l'exécution de son contrat avec Orange sans conservation du numéro, le Client est informé qu'il devra alors lui-même transmettre sa demande de résiliation directement auprès de son ancien opérateur.

### 2.3 Date de portage

Sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à trois (3) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'acceptation par Orange de la demande de conservation du numéro. Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité.

Le Client est informé d'une part qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif, et d'autre part qu'il lui appartient de reconnecter le cas échéant les équipements, selon les instructions qui lui auront été communiquées. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures lorsque le numéro objet de la demande est un numéro actif le jour du portage chez l'Opérateur donneur.

### 2.4 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès d'Orange

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à Orange qui demandera seule et exclusivement pour annuler la demande de portabilité auprès de l'Opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

Orange accepte toute demande d'annulation de portabilité formulée par le Client auprès du Service Clients d'Orange au plus tard le jour ouvrable qui suit le jour de la demande de portabilité. Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès d'Orange pour lequel le Client demeure engagé. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, Orange met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro fixe et les endossements d'abonnement sont dus à compter de la date de mise en service de la ligne.

Dans le cas où le Client fait une demande de portabilité entrante chez Orange associée à un contrat conclu à distance et se rétracte avant que le numéro soit effectivement porté, la rétractation vaut annulation de la portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. À défaut, la rétractation sera bien prise en compte mais le portage se poursuivra. Le numéro sera alors placé en quarantaine chez Orange.

## ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

### 3.1 Accès aux informations préalables

Lorsqu'il existe une clause de durée minimale d'engagement dans le contrat de communication électronique, Orange met à la disposition du Client la date de fin d'engagement sur l'espace client accessible par l'Internet lorsque celui-ci existe.

Orange met également à disposition du Client les moyens lui permettant d'obtenir le Relevé d'Identité Opérateur fixe associé au numéro fixe qu'il souhaite porter.

### 3.2 Informations relatives à la portabilité

Lorsqu'Orange a confirmé l'éligibilité de la demande de portabilité à l'Opérateur receveur, le Client est informé par Orange sous couvert que ses données de contact (mail, sms ou adresse postale) soient connues et mises à jour par le Client.

### 3.3 Conséquences du portage

Le Portage du numéro entraîne la résiliation du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la Date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Dans le cas d'un contrat conclu à distance et dont le Client a demandé l'exécution chez Orange avant la fin du délai de rétractation, la demande de portabilité réalisée auprès d'un autre Opérateur receveur oblige le Client à restituer ou à renvoyer les Équipements dans les délais visés aux Conditions Générales qui courent par dérogation à compter du portage effectif du numéro. Le Client reste redevable des sommes correspondantes au Service fourni jusqu'au portage effectif du numéro. Orange remboursera les sommes éventuellement versées dans des conditions identiques à celles prévues pour l'exercice du droit de rétractation, sous réserve du délai de remboursement, qui court à compter de la Date de Portage.

### 3.4 Changement d'offre

En cas de confirmation par Orange de l'éligibilité de la Portabilité sortante au Client, ce dernier ne pourra plus effectuer de changement d'offre Orange concernant le Numéro fixe, objet de la portabilité.

Toutefois, un ajout ou un retrait d'option concernant le Numéro fixe, objet de la portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

## ARTICLE 4. INDEMNISATION DU CLIENT EN MATIÈRE DE PORTABILITÉ

En cas de retard de portage, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, le Client peut bénéficier d'un dédommagement de trois euros cinquante (3,50 euros) par jour de retard. Pour cela, le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où le portage est finalement effectif.

En cas de portage sortant non sollicité par le Client entraînant la perte de l'usage du Numéro fixe, ce dernier peut bénéficier d'un dédommagement équivalent à trente (30) euros par semaine de coupure dans la limite de cent vingt euros (120 euros). Le Client doit s'adresser à son Service Clients dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où il constate l'abus.



## ANNEXE 3 - Fiche tarifaire du téléphone par internet

Les tarifs de communication du téléphone des offres Livebox vers les fixes et les mobiles. Les tarifs ci-dessous s'appliquent pour tous les appels émis à partir du téléphone par internet des offres Livebox et Livebox Fibre, et à partir de la ligne fixe Orange pour les offres Livebox sur ligne fixe.

Les communications téléphoniques vers toutes les autres destinations sont facturées en sus du prix de l'offre comme décrit ci-dessous. Le tarif des communications vers les fixes et mobiles des destinations citées ci-dessous sont susceptibles d'évolution en fonction des tarifs pratiqués par les opérateurs locaux des différents pays concernés.

## France métropolitaine et DOM

## Tarifs d'appels Livebox et Livebox Fibre en €

| Destinations (FR)        | Location (EN)             | zone tarifaire        | Coût de mise en relation vers Fixe (sauf si inclus dans l'offre) | Prix/mn <sup>nn</sup> vers fixe TTC | Coût de mise en relation vers Mobile (sauf si inclus dans l'offre) | Prix/mn <sup>nn</sup> vers Mobile TTC | Appels vers les mobiles illimités inclus dans les Livebox Up |
|--------------------------|---------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| France MÉTROPOLITAINE    | France                    | France MÉTROPOLITAINE | 0                                                                | 0                                   | 0,22                                                               | 0,16                                  | 0                                                            |
| GUADELOUPE               | GUADELOUPE                | DOM                   | 0                                                                | 0                                   | 0,24                                                               | 0,48                                  | 0                                                            |
| GUYANE FRANÇAISE         | FRENCH GUYANA             | DOM                   | 0                                                                | 0                                   | 0,24                                                               | 0,48                                  | 0                                                            |
| MARTINIQUE               | MARTINIQUE                | DOM                   | 0                                                                | 0                                   | 0,24                                                               | 0,48                                  | 0                                                            |
| MAYOTTE                  | MAYOTTE                   | DOM                   | 0                                                                | 0                                   | 0,24                                                               | 0,48                                  | 0                                                            |
| REUNION                  | REUNION                   | DOM                   | 0                                                                | 0                                   | 0,24                                                               | 0,48                                  | 0                                                            |
| SAINT-BARTHELEMY         | SAINT-BARTHELEMY          | DOM                   | 0                                                                | 0                                   | 0,24                                                               | 0,48                                  | 0                                                            |
| SAINT-MARTIN             | SAINT-MARTIN              | DOM                   | 0                                                                | 0                                   | 0,24                                                               | 0,48                                  | 0                                                            |
| SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON | SAINT-PIERRE-AND-MIQUELON | DOM                   | 0                                                                | 0                                   | 0,24                                                               | 0,48                                  | 0                                                            |

## France COM et pays Étrangers

## Tarifs d'appels Livebox et Livebox Fibre en €

| Destinations (FR)                                                                                          | Location (EN)                                                                                                      | zone tarifaire                                                           | Coût de mise en relation vers Fixe (sauf si inclus dans l'offre) | Prix/mn <sup>nn</sup> vers fixe TTC | Coût de mise en relation vers Mobile (sauf si inclus dans l'offre) | Prix/mn <sup>nn</sup> vers Mobile TTC | Appels vers les mobiles illimités inclus dans les Livebox Up |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| NOUVELLE-CALÉDONIE                                                                                         | NEW CALEDONIA                                                                                                      | COM                                                                      | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  | 0                                                            |
| POLYNÉSIE-FRANÇAISE                                                                                        | FRENCH POLYNESIA                                                                                                   | COM                                                                      | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  | 0                                                            |
| WALLIS-ET-FUTUNA                                                                                           | WALLIS & FUTUNA                                                                                                    | COM                                                                      | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  | 0                                                            |
| AÇORES                                                                                                     | AZORES                                                                                                             | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| ALANDE (ÎLE)                                                                                               | ALAND (ISLAND)                                                                                                     | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| ALLEMAGNE                                                                                                  | GERMANY                                                                                                            | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| ANDORRE                                                                                                    | ANDORRA                                                                                                            | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| ANGLETERRE                                                                                                 | ENGLAND                                                                                                            | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| IRLANDE - Numéros spéciaux 353700, 35376, 353818.<br>Liste susceptible d'évolution selon l'opérateur local | IRLAND - special services numbering 353700, 35376, 353818. List under Local Operators control and liable to evolve | Numéros spéciaux Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska) | 0,12                                                             | HP 0,320 ; HC 0,230                 | 0,12                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| ROYAUME UNI Premium (4484, 4487).<br>Liste susceptible d'évolution selon l'opérateur local                 | UNITED KINGDOM Premium (4484, 4487).<br>List under Local Operators control and liable to evolve                    | Numéros spéciaux Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska) | 0,12                                                             | HP 0,320 ; HC 0,230                 | 0,12                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| AUTRICHE                                                                                                   | AUSTRIA                                                                                                            | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| BALEARES                                                                                                   | BALEARIC ISLANDS                                                                                                   | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| BELGIQUE                                                                                                   | BELGIUM                                                                                                            | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| CANADA                                                                                                     | CANADA                                                                                                             | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0                                                                  | 0                                     | 0                                                            |
| CANARIES                                                                                                   | CANARY ISLAND                                                                                                      | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| CHYPRE                                                                                                     | CYPRUS                                                                                                             | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| CORFU                                                                                                      | CORFU                                                                                                              | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| CRETE                                                                                                      | CRETE                                                                                                              | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| CYCLADES                                                                                                   | CYCLADES                                                                                                           | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| DANEMARK                                                                                                   | DENMARK                                                                                                            | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| ÉCOSSE                                                                                                     | SCOTLAND                                                                                                           | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| ESPAGNE                                                                                                    | SPAIN                                                                                                              | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| ÉTATS-UNIS (hors Hawaï et Alaska)                                                                          | USA                                                                                                                | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0                                                                  | 0                                     | 0                                                            |
| FINLANDE                                                                                                   | FINLAND                                                                                                            | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| GRÈCE                                                                                                      | GRECE                                                                                                              | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| GUERNESEY                                                                                                  | GUERNESEY                                                                                                          | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| IRLANDE DU NORD                                                                                            | IRLAND                                                                                                             | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| IRLANDE DU SUD                                                                                             | IRLAND                                                                                                             | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| ITALIE                                                                                                     | ITALY                                                                                                              | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| JERSEY                                                                                                     | JERSEY                                                                                                             | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| LIECHTENSTEIN                                                                                              | LIECHTENSTEIN                                                                                                      | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| LUXEMBOURG                                                                                                 | LUXEMBOURG                                                                                                         | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| MADÈRE                                                                                                     | MADEIRA                                                                                                            | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| MONACO                                                                                                     | MONACO                                                                                                             | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| NORVÈGE                                                                                                    | NORWAY                                                                                                             | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| PAYS-BAS                                                                                                   | NETHERLANDS                                                                                                        | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| PAYS DE GALLES                                                                                             | WALES                                                                                                              | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| PORTUGAL                                                                                                   | PORTUGAL                                                                                                           | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| RHODES                                                                                                     | RHODES                                                                                                             | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| SARDAIGNE                                                                                                  | SARDINIA                                                                                                           | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| SICILE                                                                                                     | SICILY                                                                                                             | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| SUÈDE                                                                                                      | SWEDEN                                                                                                             | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| SUISSE                                                                                                     | SWITZERLAND                                                                                                        | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| VATICAN                                                                                                    | VATICAN                                                                                                            | Europe proche / Amérique du Nord (hors Hawaï et Alaska)                  | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,32                                  | 0                                                            |
| MAROC                                                                                                      | MAROC                                                                                                              | Maroc                                                                    | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,37                                  | 0                                                            |
| ALGÉRIE                                                                                                    | ALGERIA                                                                                                            | Algérie                                                                  | 0,13                                                             | 0,28                                | 0,13                                                               | 0,64                                  | 0                                                            |
| TUNISIE                                                                                                    | TUNISIA                                                                                                            | Tunisie                                                                  | 0,13                                                             | 0,28                                | 0,13                                                               | 0,64                                  | 0                                                            |
| ALASKA                                                                                                     | ALASKA                                                                                                             | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0                                                                  | 0                                     | 0                                                            |
| BULGARIE                                                                                                   | BULGARIA                                                                                                           | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| CHYPRE (TURQUE)                                                                                            | CYPRUS (TURKISH)                                                                                                   | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| CROATIE                                                                                                    | CROATIA                                                                                                            | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| ESTONIE                                                                                                    | ESTONIA                                                                                                            | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| GIBRALTAR                                                                                                  | GIBRALTAR                                                                                                          | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| HAWAÏ                                                                                                      | HAWAII                                                                                                             | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0                                                                  | 0                                     | 0                                                            |
| HONGRIE                                                                                                    | HUNGARY                                                                                                            | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| ISLANDE                                                                                                    | ICELAND                                                                                                            | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| LETTONIE                                                                                                   | LETTONIA                                                                                                           | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| LITUANIE                                                                                                   | LITHUANIA                                                                                                          | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| MACÉDOINE                                                                                                  | MACEDONIA                                                                                                          | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| MALTE                                                                                                      | MALTA                                                                                                              | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| POLOGNE                                                                                                    | POLAND                                                                                                             | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| RÉPUBLIQUE TCHÈQUE                                                                                         | CZECH REPUBLIC                                                                                                     | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| ROUMANIE                                                                                                   | ROUMANIA                                                                                                           | Reste Europe / Amérique du Nord                                          | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |

# France COM et pays Étrangers

## Tarifs d'appels Livebox et Livebox Fibre en €

| Destinations (FR)      | Location (EN)            | zone tarifaire                  | Coût de mise en relation vers Fixe (sauf si inclus dans l'offre) | Prix/mn <sup>nn</sup> vers fixe TTC | Coût de mise en relation vers Mobile (sauf si inclus dans l'offre) | Prix/mn <sup>nn</sup> vers Mobile TTC | Appels vers les mobiles illimités inclus dans les Livebox Up |
|------------------------|--------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| SAN MARIN              | SAN MARINO               | Reste Europe / Amérique du Nord | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| SLOVAQUIE              | SLOVAKIA                 | Reste Europe / Amérique du Nord | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| SLOVÉNIE               | SLOVENIA                 | Reste Europe / Amérique du Nord | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| TURQUIE                | TURKEY                   | Reste Europe / Amérique du Nord | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,51                                  | 0                                                            |
| ALBANIE                | ALBANIA                  | Reste Europe / Amérique du Nord | 0,13                                                             | 0,28                                | 0,13                                                               | 0,51                                  |                                                              |
| BIÉLORUSSIE            | BELARUS                  | Reste Europe / Amérique du Nord | 0,13                                                             | 0,28                                | 0,13                                                               | 0,51                                  |                                                              |
| BOSNIE-HERZÉGOVINE     | BOSNIA-HERZEGOVINA       | Reste Europe / Amérique du Nord | 0,13                                                             | 0,28                                | 0,13                                                               | 0,51                                  |                                                              |
| FÉROÉ                  | FAROE ISLANDS            | Reste Europe / Amérique du Nord | 0,13                                                             | 0,28                                | 0,13                                                               | 0,51                                  |                                                              |
| GROËNLAND              | GREENLAND                | Reste Europe / Amérique du Nord | 0,13                                                             | 0,28                                | 0,13                                                               | 0,51                                  |                                                              |
| KOSOVO                 | KOSOVO                   | Reste Europe / Amérique du Nord | 0,13                                                             | 0,28                                | 0,13                                                               | 0,51                                  |                                                              |
| MOLDAVIE               | MOLDOVA                  | Reste Europe / Amérique du Nord | 0,13                                                             | 0,28                                | 0,13                                                               | 0,51                                  |                                                              |
| MONTÉNÉGR              | MONTENEGRO               | Reste Europe / Amérique du Nord | 0,13                                                             | 0,28                                | 0,13                                                               | 0,51                                  |                                                              |
| SERBIE                 | SERBIA                   | Reste Europe / Amérique du Nord | 0,13                                                             | 0,28                                | 0,13                                                               | 0,51                                  |                                                              |
| UKRAINE                | UKRAINE                  | Reste Europe / Amérique du Nord | 0,13                                                             | 0,28                                | 0,13                                                               | 0,51                                  |                                                              |
| AFRIQUE DU SUD         | SOUTH AFRICA             | Afrique et Océanie              | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| ANGOLA                 | ANGOLA                   | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| ASCENSION              | ASCENSION                | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| BÉNIN                  | BENIN                    | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| BOTSWANA               | BOTSWANA                 | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| BURKINA FASO           | BURKINA FASO             | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| BURUNDI                | BURUNDI                  | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| CAMÉROUN               | CAMEROON                 | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| CAP VERT               | CAPE VERDE               | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| CENTRAFRIQUE           | CENTRAL AFRICA           | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| COMORES                | COMOROS                  | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| CONGO                  | CONGO                    | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| CONGO (RÉP. DEM.)      | DEMOCRATIC REP OF CONGO  | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| CÔTE D'IVOIRE          | IVORY COAST              | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| DJIBOUTI               | DJIBOUTI                 | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| EGYPTE                 | EGYPT                    | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| ÉRYTHREE               | ERITREA                  | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| ETHIOPIE               | ETHIOPIA                 | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| GABON                  | GABON                    | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| GAMBIE                 | GAMBIA                   | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| GHANA                  | GHANA                    | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| GUINÉE BISSAU          | GUINEA BISSAU            | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| GUINÉE CONAKRY         | GUINEA CONAKRY           | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| GUINÉE ÉQUATORIALE     | EQUATORIAL GUINEA        | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| KENYA                  | KENYA                    | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| LESOTHO                | LESOTHO                  | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| LIBÉRIA                | LIBERIA                  | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| LIBYE                  | LIBYA                    | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| MADAGASCAR             | MADAGASCAR               | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| MALAWI                 | MALAWI                   | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| MALI                   | MALI                     | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| MAURICE                | MAURITIUS                | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| MAURITANIE             | MAURITANIA               | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| MOZAMBIQUE             | MOZAMBIC                 | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| NAMIBIE                | NAMIBIA                  | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| NIGER                  | NIGER                    | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| NIGÉRIA                | NIGERIA                  | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| OUGANDA                | UGANDA                   | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| RODRIGUES              | RODRIGUES                | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| RWANDA                 | RWANDA                   | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| SÃO TOMÉ ET PRINCEPE   | SÃO TOMÉ AND PRINCEPE    | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| SÉNÉGAL                | SENEGAL                  | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| SEYCHELLES             | SEYCHELLES               | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| SIÈRA LÉONE            | SIERRA LEONE             | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| SOMALIE                | SOMALIA                  | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| SOUDAN                 | SUDAN                    | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| SOUDAN-DU-SUD          | SOUTH SUDAN              | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| ST-HÉLÈNE              | ST HELENA                | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| ESWATINI (SWAZILAND)   | ESWATINI (SWAZILAND)     | Afrique et Océanie              | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| TANZANIE               | TANZANIA                 | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| TCHAD                  | CHAD                     | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| TOGO                   | TOGO                     | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| ZAMBIE                 | ZAMBIA                   | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| ZIMBABWE               | ZIMBABWE                 | Afrique et Océanie              | 0,13                                                             | 0,62                                | 0,13                                                               | 0,86                                  |                                                              |
| BAHAMAS                | BAHAMAS                  | Amérique Centrale               | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| BERMUDES               | BERMUDA                  | Amérique Centrale               | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| COSTA RICA             | COSTA RICA               | Amérique Centrale               | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| ILES VIERGES US        | VIRGIN ISLANDS US        | Amérique Centrale               | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| MEXIQUE                | MEXICO                   | Amérique Centrale               | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| PANAMA                 | PANAMA                   | Amérique Centrale               | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| PORTO RICO             | PUERTO RICO              | Amérique Centrale               | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| RÉPUBLIQUE DOMINICAINE | DOMINICAN REPUBLIC       | Amérique Centrale               | 0                                                                | 0                                   | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| ANGUILLA               | ANGUILLA                 | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| ANTIGUA ET BARBUDA     | ANTIGUA AND BARBUDA      | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| ARUBA                  | ARUBA                    | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| BARBADE                | BARBADOS                 | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| BELIZE                 | BELIZE                   | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| BONAIRE                | BONAIRE                  | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| CAYMAN (ILES)          | CAYMAN (ISLANDS)         | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| CUBA                   | CUBA                     | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| CURACAO                | CURACAO                  | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| DOMINIQUE              | DOMINICA                 | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| EL SALVADOR            | EL SALVADOR              | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| FALKLAND (ILES)        | FALKLAND (ISLANDS)       | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| GRENADE                | GRENADA                  | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| GUANTANAMO             | GUANTANAMO               | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| GUATEMALA              | GUATEMALA                | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| HAÏTI                  | HAITI                    | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| HONDURAS               | HONDURAS                 | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| ILES VIERGES GB        | VIRGIN ISLANDS GB        | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| JAMAÏQUE               | JAMAICA                  | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| MONTSERRAT             | MONTSERRAT               | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| NICARAGUA              | NICARAGUA                | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| SABA                   | SABA                     | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| ST CHRISTOPHE (ILES)   | ST CHRISTOPHER (ISLANDS) | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |
| ST EUSTACHE            | ST EUSTACHE              | Amérique Centrale               | 0,13                                                             | 0,69                                | 0,13                                                               | 0,93                                  |                                                              |



## France COM et pays Étrangers

## Tarifs d'appels Livebox et Livebox Fibre en €

| Destinations (FR)                                                                                                                | Location (EN)                                                                                                                       | zone tarifaire    | Coût de mise en relation vers Fixe (sauf si inclus dans l'offre) | Prix/mn <sup>(1)</sup> vers fixe TTC | Coût de mise en relation vers Mobile (sauf si inclus dans l'offre) | Prix/mn <sup>(1)</sup> vers Mobile TTC | Appels vers les mobiles illimités inclus dans les Livebox Up |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| ST KITTS ET NEVIS                                                                                                                | ST KITT AND NEVIS                                                                                                                   | Amérique Centrale | 0,13                                                             | 0,69                                 | 0,13                                                               | 0,93                                   |                                                              |
| ST MARTIN                                                                                                                        | ST MARTEEN                                                                                                                          | Amérique Centrale | 0,13                                                             | 0,69                                 | 0,13                                                               | 0,93                                   |                                                              |
| ST VINCENT ET LES GRENADINES                                                                                                     | ST VINCENT AND THE GRENADINE                                                                                                        | Amérique Centrale | 0,13                                                             | 0,69                                 | 0,13                                                               | 0,93                                   |                                                              |
| STE LUCIE                                                                                                                        | SAINT LUCIA                                                                                                                         | Amérique Centrale | 0,13                                                             | 0,69                                 | 0,13                                                               | 0,93                                   |                                                              |
| TRINITE ET TOBAGO                                                                                                                | TRINIDAD & TOBAGO                                                                                                                   | Amérique Centrale | 0,13                                                             | 0,69                                 | 0,13                                                               | 0,93                                   |                                                              |
| TURK ET CAICOS                                                                                                                   | TURKS & CAICOS ISLANDS                                                                                                              | Amérique Centrale | 0,13                                                             | 0,69                                 | 0,13                                                               | 0,93                                   |                                                              |
| ARGENTINE                                                                                                                        | ARGENTINA                                                                                                                           | Amérique du Sud   | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| BRESIL                                                                                                                           | BRAZIL                                                                                                                              | Amérique du Sud   | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| CHILI                                                                                                                            | CHILI                                                                                                                               | Amérique du Sud   | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| COLOMBIE                                                                                                                         | COLOMBIA                                                                                                                            | Amérique du Sud   | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| ILES DE PAQUES                                                                                                                   | EASTERN ISLANDS                                                                                                                     | Amérique du Sud   | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| PARAGUAY                                                                                                                         | PARAGUAY                                                                                                                            | Amérique du Sud   | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| PEROU                                                                                                                            | PERU                                                                                                                                | Amérique du Sud   | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| URUGUAY                                                                                                                          | URUGUAY                                                                                                                             | Amérique du Sud   | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| VENEZUELA                                                                                                                        | VENEZUELA                                                                                                                           | Amérique du Sud   | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| BOLIVIE                                                                                                                          | BOLIVIA                                                                                                                             | Amérique du Sud   | 0,13                                                             | 0,44                                 | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| ÉQUATEUR                                                                                                                         | ECUADOR                                                                                                                             | Amérique du Sud   | 0,13                                                             | 0,44                                 | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| GUYANA                                                                                                                           | GUYANA                                                                                                                              | Amérique du Sud   | 0,13                                                             | 0,44                                 | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| SURINAME                                                                                                                         | SURINAM                                                                                                                             | Amérique du Sud   | 0,13                                                             | 0,44                                 | 0,13                                                               | 0,68                                   |                                                              |
| AUSTRALIE                                                                                                                        | AUSTRALIA                                                                                                                           | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| CHINE                                                                                                                            | CHINA                                                                                                                               | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| CHRISTMAS (ILES)                                                                                                                 | CHRISTMAS (ISLANDS)                                                                                                                 | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| CORÉE DU SUD                                                                                                                     | SOUTH KOREA                                                                                                                         | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| HONG KONG                                                                                                                        | HONG KONG                                                                                                                           | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| ISRAËL                                                                                                                           | ISRAEL                                                                                                                              | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| JAPON                                                                                                                            | JAPON                                                                                                                               | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| MALAISIE                                                                                                                         | MALAYSIA                                                                                                                            | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| NOUVELLE-ZÉLANDE                                                                                                                 | NEW ZELAND                                                                                                                          | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| RUSSIE                                                                                                                           | RUSSIA                                                                                                                              | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| SINGAPOUR                                                                                                                        | SINGAPOUR                                                                                                                           | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| TAÏWAN                                                                                                                           | TAIWAN                                                                                                                              | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| TASMANIE                                                                                                                         | TASMANIA                                                                                                                            | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| THAÏLANDE                                                                                                                        | THAILAND                                                                                                                            | Zone Asie 1       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| AZERBAÏDJAN                                                                                                                      | AZERBAIJAN                                                                                                                          | Zone Asie 1       | 0,13                                                             | 0,23                                 | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| CHATAM (ILES)                                                                                                                    | CHATAM (ISLANDS)                                                                                                                    | Zone Asie 1       | 0,13                                                             | 0,23                                 | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| COCO (ILES)                                                                                                                      | COCOS (ISLANDS)                                                                                                                     | Zone Asie 1       | 0,13                                                             | 0,23                                 | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| ÉMIRATS ARABES UNIS                                                                                                              | UNITED EMIRATS ARAB                                                                                                                 | Zone Asie 1       | 0,13                                                             | 0,23                                 | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| GÉORGIE                                                                                                                          | GEORGIA                                                                                                                             | Zone Asie 1       | 0,13                                                             | 0,23                                 | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| KIRGHIZISTAN                                                                                                                     | KIRGHIZISTAN                                                                                                                        | Zone Asie 1       | 0,13                                                             | 0,23                                 | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| PALESTINE                                                                                                                        | PALESTINE                                                                                                                           | Zone Asie 1       | 0,13                                                             | 0,23                                 | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| PHILIPPINES                                                                                                                      | PHILIPPINES                                                                                                                         | Zone Asie 1       | 0,13                                                             | 0,23                                 | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| TADJIKISTAN                                                                                                                      | TADJIKISTAN                                                                                                                         | Zone Asie 1       | 0,13                                                             | 0,23                                 | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| TATARSTAN                                                                                                                        | TATARSTAN                                                                                                                           | Zone Asie 1       | 0,13                                                             | 0,23                                 | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| TURKMENISTAN ET LES RESEAUX SPECIALES (ASTELIT, BALTIC COMMUNICATIONS LIMITED, COMBELGA, COMSTAR, SOVINTEL, TATARSTAN, WESTBALT) | TURKMENISTAN AND THE SPECIALIZED NETWORK (ASTELIT, BALTIC COMMUNICATIONS LIMITED, COMBELGA, COMSTAR, SOVINTEL, TATARSTAN, WESTBALT) | Zone Asie 1       | 0,13                                                             | 0,23                                 | 0,13                                                               | 0,46                                   |                                                              |
| BAHREIN                                                                                                                          | BAHREIN                                                                                                                             | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| BANGLADESH                                                                                                                       | BANGLADESH                                                                                                                          | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| BRUNEI                                                                                                                           | BRUNEI                                                                                                                              | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| CAMBODGE                                                                                                                         | CAMBODIA                                                                                                                            | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| GUAM                                                                                                                             | GUAM                                                                                                                                | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| INDE                                                                                                                             | INDIA                                                                                                                               | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| INDONÉSIE                                                                                                                        | INDONESIA                                                                                                                           | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| JORDANIE                                                                                                                         | JORDAN                                                                                                                              | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| LAOS                                                                                                                             | LAOS                                                                                                                                | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| MACAO                                                                                                                            | MACAO                                                                                                                               | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| SAIPAN                                                                                                                           | SAIPAN                                                                                                                              | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| SAMOA AMÉRICAIN                                                                                                                  | AMERICAN SAMOA                                                                                                                      | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| VIETNAM                                                                                                                          | VIETNAM                                                                                                                             | Zone Asie 2       | 0                                                                | 0                                    | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| AFGHANISTAN                                                                                                                      | AFGHANISTAN                                                                                                                         | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| ARABIE SAOUDITE                                                                                                                  | SAUDI ARABIA                                                                                                                        | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| ARMÉNIE                                                                                                                          | ARMENIA                                                                                                                             | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| BHOUTAN                                                                                                                          | BHUTAN                                                                                                                              | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| COOK (ILES)                                                                                                                      | COOK (ISLANDS)                                                                                                                      | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| CORÉE DU NORD                                                                                                                    | NORTH KOREA                                                                                                                         | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| DIÉGO GARCIA                                                                                                                     | DIEGO GARCIA                                                                                                                        | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| FIDJI                                                                                                                            | FUJI                                                                                                                                | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| IRAN                                                                                                                             | IRAN                                                                                                                                | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| IRAQ                                                                                                                             | IRAQ                                                                                                                                | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| KAZAKHSTAN                                                                                                                       | KAZAKHSTAN                                                                                                                          | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| KIRIBATI (ILES)                                                                                                                  | KIRIBATI (ISLANDS)                                                                                                                  | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| KOWEÏT                                                                                                                           | KOWEIT                                                                                                                              | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| LIBAN                                                                                                                            | LIBAN                                                                                                                               | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| MALDIVES                                                                                                                         | MALDIVES                                                                                                                            | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| MARSHALL (ILES)                                                                                                                  | MARSHALL (ISLANDS)                                                                                                                  | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| MICRONÉSIE                                                                                                                       | MICRONESIA                                                                                                                          | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| MONGOLIE                                                                                                                         | MONGOLIA                                                                                                                            | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| MYANMAR                                                                                                                          | MYANMAR                                                                                                                             | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| NAURU (ILES)                                                                                                                     | NAURU (ISLANDS)                                                                                                                     | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| NÉPAL                                                                                                                            | NEPAL                                                                                                                               | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| NIUE                                                                                                                             | NIUE                                                                                                                                | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| NORFOLK (ILES)                                                                                                                   | NORFOLK (ISLANDS)                                                                                                                   | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| OMAN                                                                                                                             | OMAN                                                                                                                                | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| OUZBÉKISTAN                                                                                                                      | UZBEKISTAN                                                                                                                          | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| PAKISTAN                                                                                                                         | PAKISTAN                                                                                                                            | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| PALAU (ILES)                                                                                                                     | PALAU (ISLANDS)                                                                                                                     | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| PAPOUASIE                                                                                                                        | PAPUA NEW GUINEA                                                                                                                    | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| QATAR                                                                                                                            | QATAR                                                                                                                               | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| SALOMON                                                                                                                          | SALOMON                                                                                                                             | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| SAMOA OCCIDENTAL                                                                                                                 | WESTERN SAMOA                                                                                                                       | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| SRI LANKA                                                                                                                        | SRI LANKA                                                                                                                           | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| SYRIE                                                                                                                            | SYRIA                                                                                                                               | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| TIMOR ORIENTAL                                                                                                                   | EAST TIMOR                                                                                                                          | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| TOKELAU                                                                                                                          | TOKELAU                                                                                                                             | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| TONGA                                                                                                                            | TONGA                                                                                                                               | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| TUVALU                                                                                                                           | TUVALU                                                                                                                              | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| VANUATU                                                                                                                          | VANUATU                                                                                                                             | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |
| YEMEN                                                                                                                            | YEMEN                                                                                                                               | Zone Asie 2       | 0,13                                                             | 0,74                                 | 0,13                                                               | 0,98                                   |                                                              |

<sup>(1)</sup> Prix/mn : prix TTC par minute. Décompté à la seconde dès la première seconde.

Les tarifs de communication du téléphone des offres Livebox vers les numéros et services spéciaux nationaux et internationaux, et les numéros satellitaires.

Pour connaître la liste et le tarif des numéros et services spéciaux nationaux commençant par 118 et internationaux ou n° satellitaires, veuillez consulter sur votre site [assistance.orange.fr](http://assistance.orange.fr), la rubrique assistance commerciale > la facture, le suivi conso > tarifs de communications

Où trouver l'URL : <http://assistance.orange.fr/tarifs-des-communications>

## ANNEXE 4 - Les offres Livebox et Livebox Up

Date de mise à jour : 22/08/2019

**Sous conditions d'éligibilité :** Offres valables en France métropolitaine réservées aux particuliers.  
ADSL ou VDSL2 : sous réserve de compatibilité technique, d'éligibilité géographique de la ligne téléphonique du client aux différents services disponibles soit avec fourniture de la ligne support permettant l'acheminement des services, soit avec un abonnement ligne fixe Orange (réseau téléphonique commuté) en supplément. Ces offres ne sont pas commercialisées pour les clients résidant dans les zones éligibles à la Fibre d'Orange uniquement.

Fibre : uniquement sur les zones de déploiement de la Fibre optique et sous réserve de raccordement du domicile du Client.

Testez votre éligibilité en point de vente ou sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

|                                                    |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                              |                  |                                                                              |
|----------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Prix mensuel de l'offre ou du groupe d'offres      |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                              | Offre Livebox    | Offre Livebox Up                                                             |
|                                                    |             | Fibre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 41,99 €/mois<br>(soit 38,99 €/mois + 3 €/mois<br>en cas de location Livebox) |                  | 47,99 €/mois<br>(soit 44,99 €/mois + 3 €/mois<br>en cas de location Livebox) |
|                                                    |             | ADSL/VDSL2<br>sans abonnement<br>téléphonique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 36,99 €/mois<br>(soit 33,99 €/mois + 3 €/mois<br>en cas de location Livebox) |                  | 42,99 €/mois<br>(soit 39,99 €/mois + 3 €/mois<br>en cas de location Livebox) |
|                                                    |             | ADSL/VDSL2<br>sur ligne fixe                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 31,99 €/mois<br>(soit 28,99 €/mois + 3 €/mois<br>en cas de location Livebox) |                  | 37,99 €/mois<br>(soit 34,99 €/mois + 3 €/mois<br>en cas de location Livebox) |
|                                                    |             | Les offres sur ligne fixe nécessitent un abonnement téléphonique à une ligne fixe Orange en supplément à 17,96 €/mois.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                              |                  |                                                                              |
| Équipements                                        | Modem       | Mis à disposition si nécessaire. En cas de restitution de ce boîtier incomplet et/ou endommagé ou en cas de non-restitution, le client sera facturé d'une somme forfaitaire de 100 €.<br><b>Livebox (xDSL/Fibre)</b><br>Le prix de la location Livebox de 3 €/mois est inclus dans le prix de l'offre.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                              |                  |                                                                              |
|                                                    | Décodeur TV | <ul style="list-style-type: none"><li>- Pour les clients dont la TV est desservie par Satellite : décodeur UHD90 (décodeur blanc) compatible HD et HD+, avec récepteur TNT et carte d'accès TV.</li><li>- Pour les clients avec Livebox et Livebox Up : décodeur TV UHD compatible HD (en xDSL et Fibre sous réserve d'éligibilité), HD+ et ultra HD (en Fibre).</li></ul> HD, HD+ et ultra HD accessibles avec téléviseur compatible.<br>En cas de restitution du décodeur incomplet et/ou endommagé ou en cas de non-restitution, le client est facturé d'une somme forfaitaire de 200 €. |                                                                              |                  |                                                                              |
| Durée d'engagement                                 |             | Engagement initial de 12 mois.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |                  |                                                                              |
| Frais d'activation                                 |             | Nouveau client TV : 40 € de frais d'activation du décodeur.<br>Nouveau client Enregistreur TV avec enregistreur TV UHD : 10 € de frais d'activation de l'enregistreur.<br>Déjà client TV : pas de frais d'activation facturés.<br>Des frais d'échanges sont susceptibles de s'appliquer en cas de demande d'échange d'équipement.<br>Consulter les tarifs en vigueur sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> au moment de la demande de changement d'équipement.                                                                                                               |                                                                              |                  |                                                                              |
| Délai indicatif de mise à disposition de l'accès   |             | ADSL/VDSL2 : jusqu'à 15 jours à compter de la date de souscription.<br>Fibre : jusqu'à 10 semaines à compter de la date de souscription.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                              |                  |                                                                              |
| Dépôt de garantie                                  |             | Pas de dépôt de garantie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                              |                  |                                                                              |
| Conditions de résiliation à l'initiative du Client |             | Conformément aux conditions générales d'abonnement, toute demande de résiliation devra être adressée au Service Clients. La résiliation sera effective dix (10) jours à compter de la réception de la demande. Frais de résiliation : 50 €. En cas d'engagement, les redevances périodiques restantes dues deviennent immédiatement exigibles.                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                              |                  |                                                                              |
| Débit estimé                                       |             | Sous réserve d'une Livebox compatible :<br><br><b>Pour une connexion Fibre :</b><br><br>Avec Livebox compatible et pour une utilisation avec équipement compatible (câble ethernet, ordinateur et carte réseau). En cas d'usage de votre accès internet sur plusieurs équipements, les débits sont partagés. Détails sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> .                                                                                                                                                                                                                 |                                                                              |                  |                                                                              |
|                                                    |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Livebox                                                                      | Livebox Up       |                                                                              |
|                                                    |             | débit descendant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | jusqu'à 300 Mb/s                                                             | jusqu'à 1Gb/s    |                                                                              |
|                                                    |             | débit montant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | jusqu'à 300 Mb/s                                                             | jusqu'à 300 Mb/s |                                                                              |
|                                                    |             | Pour Livebox UP en cas d'IP fixe, le débit descendant est jusqu'à 300 Mbit/s.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                              |                  |                                                                              |
|                                                    |             | <b>Pour une connexion ADSL :</b><br>Débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s avec Livebox compatible. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne.<br>Débit descendant minimum garanti de 512 kb/s.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                              |                  |                                                                              |



|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Débit estimé</b>                                         | <p><b>Pour une connexion VDSL2 :</b></p> <p>Accès à Internet VDSL2 avec un débit descendant atteignable en général de 1 à 15 Mb/s, pouvant être compris entre 15 et 50 Mb/s uniquement sur les lignes les plus courtes (moins de 1km) et un débit montant atteignable en général inférieur à 1 Mbit/s pouvant atteindre 8 Mb/s uniquement pour les lignes les plus courtes (moins de 1km) avec Livebox compatible. Débit variable en fonction de la longueur de la ligne sous réserve d'éligibilité technique. Débit descendant minimum garanti de 512 kb/s.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Communications téléphoniques incluses</b>                | <p>Les appels en illimité vers les fixes de plus de 100 destinations dont la France métropolitaine et les DOM, les appels vers les mobiles des USA et du Canada<sup>2)</sup>.</p> <p>L'offre Livebox Up comprend en plus les appels illimités vers les mobiles de France métropolitaine et des DOM<sup>2)</sup>.</p> <p>Les communications illimitées sont hors coût du service des numéros spéciaux, hors services spéciaux nationaux et internationaux et hors numéros satellitaires, et sont autorisées dans la limite de 250 correspondants différents par mois et 3 heures de communications maximum par appel.</p> <p>Retrouver le détail du tarif des autres destinations dans la fiche tarifaire en vigueur.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Caractéristiques techniques/Équipements</b>              | <p>Technologies xDSL : ADSL/VDSL2 et technologie fibre optique : <b>FTTH (Fiber To The Home)</b>, installation à domicile d'une prise terminal optique et mise à disposition éventuelle d'un boîtier fibre optique.</p> <p>Livebox Play avec l'offre Livebox : modem avec technologie sans fil WiFi 2.4Ghz 802.11 b/g/n et 5Ghz 802.11 a/n, clé de cryptage (WEP, WPA, WPA2).</p> <p>Livebox 4 avec l'offre Livebox Up : modem avec technologie sans fil Wi-Fi 802.11b/g/n/ac, 802.11 ac 5Ghz, 802.11n 2,4Ghz.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Services, chaînes ou bouquets TV inclus</b>              | <p>Offres d'accès à internet avec accès à un service de télévision d'Orange et de téléphonie sur IP (sous condition d'éligibilité pour les services TV).</p> <p><b>L'offre Livebox inclut :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le service « Accès à Internet » :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 Go pour le service « pages perso d'Orange » ;</li> <li>• 10 Boîtes aux Lettres d'une capacité de 10 Go chacune ;</li> <li>• anti-spam Messagerie ;</li> <li>• contrôle parental activable sur demande ;</li> <li>• Accès à des solutions de paiement qui permettent l'achat de produits ou services y compris de tiers et leur facturation sur la facture Orange. Désactivation possible pour internet+ et contact+ (cf. Conditions spécifiques relatives aux solutions de paiement Orange).</li> </ul> </li> <li>- <b>Le service « le Téléphone par Internet » :</b></li> </ul> <p>Service (détails ci-dessus) permettant au Client de disposer d'une ligne téléphonique incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une messagerie vocale personnalisée ;</li> <li>• la présentation du numéro appelant ;</li> <li>• le journal d'appels ;</li> <li>• le filtrage des appels sortants ;</li> <li>• la fonction secret d'appels ;</li> <li>• le renvoi d'appels.</li> </ul> <p>Ces services sont paramétrables sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le service « Téléphone fixe via le réseau téléphonique commuté »</b> comprenant également les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• messagerie vocale standard ;</li> <li>• présentation du numéro ;</li> <li>• secret appel par appel (précéder le numéro de téléphone du « 3651 ») ;</li> <li>• transfert d'appels.</li> </ul> </li> <li>- <b>Le service « la Télévision d'Orange »</b> avec le décodeur TV UHD : Service permettant l'accès à un bouquet de chaînes comprenant jusqu'à 160 chaînes TV<sup>(1)</sup> dont plus de 50 en HD et plus de 20 en HD+, à un catalogue de vidéos à la demande susceptible d'évolution et l'accès au Replay. En ADSL et VDSL2, réduction du débit en cas d'utilisation simultanée de la TV et de l'internet (débit dédié TV à 4 Mb/s en SD et 9 Mb/s en HD).</li> <li>- <b>Raccordement Fibre</b> (sauf si le logement est déjà raccordé).</li> </ul> <p><b>L'offre Livebox Up</b> inclut l'ensemble des composantes de l'offre Livebox et l'option enregistreur TV UHD offerte sur demande :</p> <p>L'enregistreur est d'une capacité de 80 Go (soit jusqu'à 30 heures en format HD) avec la possibilité de l'étendre jusqu'à 240 Go sur demande (soit jusqu'à 100 heures en format HD) auprès du Service Clients ou de l'interface TV.</p> <p>La demande doit intervenir avant le 1<sup>er</sup> janvier 2020.</p> |
| <b>Services, chaînes ou bouquets TV accessibles payants</b> | <p>Offre sous condition d'éligibilité pour les services TV.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vidéo à la demande :</b> VoD à la carte, paiement à l'acte ou abonnement du compte prépayé.</li> <li>- <b>Abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes thématiques auprès d'un opérateur TV :</b> Canal+/Canalsat : voir sur <a href="http://www.orange.fr">www.orange.fr</a> &gt; TV d'Orange &gt; Les offres Canal+/Canalsat.</li> <li>- <b>Abonnement complémentaire à des bouquets de chaînes de la TV d'Orange :</b> voir <a href="http://orange.fr">orange.fr</a> &gt; boutique &gt; TV d'Orange.</li> <li>- <b>« Multi-TV » :</b> permet de visionner simultanément deux programmes différents sur deux postes TV avec un deuxième décodeur. Voir détails dans la fiche tarifaire (offert sur demande pour Livebox Up Fibre).</li> <li>- <b>Enregistreur TV :</b> permet l'enregistrement des programmes TV en qualité numérique. Voir détails dans la fiche tarifaire.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Service Clients

**Site internet :** [www.orange.fr](http://www.orange.fr)

**Service Clients/assistance technique/assistance commerciale :** 3900 (service gratuit + prix appel)

- ouvert 7j/7, 24h/24 pour l'assistance technique, et du lundi au samedi de 8h à 20h pour l'assistance commerciale,

- le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

**Adresse postale :**

- pour les offres Fibre : Service Clients La Fibre - TSA 90017 - 59878 LILLE Cedex 9.

- pour les offres ADSL et VDSL2 : Service Clients Internet Orange - TSA 10018 - 59878 LILLE Cedex 9.

Jusqu'au 05/02/20, le service izneo famille by fnac est inclus dans les offres ci-dessus avec une remise couplée offre izneo famille by fnac de 12,99 €. Ce service s'arrêtera automatiquement à cette date. Non disponible pour les forfaits Mini bloqués à 1,99 €, les clients Sosh et les clients professionnels. Les remises faites par Orange sont additives. Si vous ne souhaitez plus en bénéficier, rendez-vous sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) ou au 3900 (service gratuit + prix appel).

<sup>(1)</sup> Liste des chaînes susceptible d'évoluer (détails sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr)) :

TF1 - France 2 - France 3 National - CANAL+ (en clair) - France 5 - M6 - ARTE - C8 - W9 - TMC - TFX - NRJ 12 - LCP/PS - France 4 - CNEWS - CSTAR - Gulli - France Ô - TF1 Séries Films - La chaîne l'Équipe - 6ter - Chérie 25 - LCI - franceinfo - L'actu de la TV d'Orange - Les thématiques de la TV d'Orange - Mosaïque des chaînes locales - TV5 Monde - Actu OCS - BET - Disney Channel - Disney Channel + 1 - TV Pitchoun - Aerostar - DOG TV - MB Live - GINX - TRACE Urban - NRJ Hits - Virgin Radio - O' FIVE - Equidia - M6 Boutique - Best of Shopping - Astro Center - Lucky Jack - Fashion TV - Luxe TV HD - Men's UP - Demain TV - KTO - Souvenirs from earth - Ouatch TV - 2 Rives TV - LCP 100% - Public Sénat 24/24 - France 24 (en français) - BFM Business - Euronews Français - France 24 (en anglais) - Skynews - CNN - CNBC - Bloomberg Europe - BBC World News - Al Jazeera (en anglais) - Africa 24 - France 24 (en arabe) - Al Jazeera (en arabe) - MEDI 1 TV - i24 News - NHK WORLD JAPAN - Deutsche Welle (en anglais) - FR3 Alpes - FR3 Alsace - FR3 Aquitaine - FR3 Auvergne - FR3 Basse-Normandie - FR3 Bourgogne - FR3 Bretagne - FR3 Centre - FR3 Champagne-Ardenne - FR3 Corse via Stella - FR3 Cote d'Azur - FR3 Franche-Comté - FR3 Haute-Normandie - FR3 Languedoc - FR3 Limousin - FR3 Lorraine - FR3 Midi-Pyrénées - FR3 Nord Pas-de-Calais - FR3 Paris IDF - FR3 Pays de la Loire - FR3 Picardie - FR3 Poitou-Charentes - FR3 Provence-Alpes - FR3 Rhône-Alpes - NOA TV - LCN - DICI TV - 8 Mont Blanc - Angers TV - viaGrand Paris - via LMTV Sarthe - MATELE - Télé Grenoble Isère - IDF1 - viaVosges - viaMirabelle - TVR - Tébéo - TéléNantes - TV7 - WEO Nord Pas-de-Calais - GrandLille - Alsace 20 - viaOccitanie Montpellier - TLM - TV Tours - TV Vendée - TébéoSud - Biptv - TVPI - TV Bocal - TV78 - viaOccitanie Toulouse - viaOccitanie Pays catalan - viaOccitanie Pays gardois - Canal 32 - Grand Littoral - Azur TV - Provence Azur - Var Azur - Maritima TV - TLC - 7 A Limoges - Mosaik Cristal - Télé Paese - TL7 Saint-Étienne - TV8 Moselle Est - WEO Picardie - Canal 10 Guadeloupe - Outremer5 - Tahiti Nui Télévision - Télé Antilles - MFM - Deutsche Welle (en allemand) - Arte (en allemand) - TVE I - RTP3 - Record News - TGCOM 24 - Arménia 1 - RTR Planeta - RTS SAT - TVRI - TGRT EU - Beur FM TV - Al Arabiya - Dubaï TV - 2M Monde - Al Aoula - Canal Algérie - La Télé Tunisienne - New Tang Dynasty TV - Mandarin TV - CGTN Français - KBS World - Net Viet - HLive TV - 3A Telesud - Vox Africa.

**Liste des chaînes haute définition (HD) :** TF1 - France 2 - France 3 National - CANAL+ (en clair) - France 5 - M6 - ARTE - C8 - W9 - TMC - TFX - NRJ 12 - LCP/PS - France 4 - BFM TV - CNEWS - CSTAR - Gulli - France Ô - TF1 Séries Films - La chaîne l'Équipe - 6ter - RMC Story - RMC Découverte - Chérie 25 - LCI - franceinfo - L'actu de la TV d'Orange - TV5 Monde - Actu OCS - BET - Disney Channel - Disney Channel + 1 - TV Pitchoun - Aerostar - MB Live - TRACE Urban - NRJ Hits - Equidia - Fashion TV - Luxe TV HD - Demain TV - KTO - Souvenirs from earth - Ouatch TV - LCP 100% - Public Sénat 24/24 - France 24 (en français) - BFM Business - France 24 (en anglais) - France 24 (en arabe) - NHK WORLD JAPAN - FR3 Alpes - FR3 Alsace - FR3 Aquitaine - FR3 Auvergne - FR3 Basse-Normandie - FR3 Bourgogne - FR3 Bretagne - FR3 Centre - FR3 Champagne-Ardenne - FR3 Corse via Stella - FR3 Cote d'Azur - FR3 Franche-Comté - FR3 Haute-Normandie - FR3 Languedoc - FR3 Limousin - FR3 Lorraine - FR3 Midi-Pyrénées - FR3 Nord Pas-de-Calais - FR3 Paris IDF - FR3 Pays de la Loire - FR3 Picardie - FR3 Poitou-Charentes - FR3 Provence-Alpes - FR3 Rhône-Alpes.

**Liste des chaînes HD+ :** TF1 - France 2 - France 3 National - CANAL+ (en clair) - France 5 - M6 - ARTE - C8 - W9 - TMC - TFX - NRJ 12 - France 4 - CNEWS - CSTAR - TF1 Séries Films - La chaîne l'Équipe - 6ter - RMC Découverte - Chérie 25 - NRJ Hits - Equidia.

<sup>(2)</sup> Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les Fixes de plus de 100 destinations : Açores, Åland (île), Alaska, Allemagne, Andorre, Angleterre, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahrein, Baléares (îles), Belgique, Bangladesh, Bermudes (îles), Brésil, Brunei, Bulgarie, Cambodge, Canada, Canaries, Chili, Chine, Christmas (île), Chypre, Colombie, Corée du Sud, Corfou (île), Costa Rica, Crète, Croatie, Cyclades (îles), Danemark, Dominique (rép.), Écosse, Espagne, Estonie, Eswatini (Swaziland), États-Unis (hors Hawaï et Alaska), Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guam, Guyane française, Guernesey, Hawaï (îles), Hong Kong, Hongrie, Inde, Indonésie, Islande, Israël, Irlande du Nord, Irlande du Sud, Italie, Japon, Jersey, Jordanie, Laos, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Macao, Macédoine, Madère, Malaisie, Malte, Mariannes du Nord (îles), Maroc (sauf n° commençant par 212526-212527 ; 212533-212534 ; 212540 ; 212546-212547 ; 212550 ; 212553, facturés au tarif vers mobile (\*)), Martinique, Mayotte, Mexique, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Pâques (île), Paraguay, Pays-Bas, Pays de Galles, Pérou, Pologne, Porto Rico, Portugal, République tchèque, Réunion, Rhodes (île de), Roumanie, Russie, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon, Saipan, Samoa américaines, San Marin, Sardaigne, Sicile, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Tasmanie, Thaïlande, Turquie, Uruguay, Vatican, Venezuela, Vierges Américaines (îles), Vietnam.

Les n° premium du Royaume-Uni commençant par 44870 et 44871 (\*) sont exclus ;

**Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les mobiles inclus dans les offres Livebox :** Canada, États-Unis, Alaska, Hawaï (îles).

**Liste des destinations incluses dans les appels illimités vers les mobiles inclus dans les offres Livebox Up :** Alaska, Canada, États-Unis, France métropolitaine, Guadeloupe, Guyane française, Hawaï (îles), Martinique, Mayotte, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon.

(\*) Liste susceptible d'évolution selon les opérateurs locaux.



## ANNEXE 5 - Conditions générales d'utilisation wifi partagé

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- **L'Hôte** : désigne le Client titulaire de l'accès internet à son domicile dans le cadre de son offre Orange et ayant le hotspot > wifi partagé > activé sur sa Livebox compatible. Sa Livebox étant en partie un hotspot Orange, d'autres Utilisateurs en nor adme peuvent se connecter au réseau wifi public d'Orange à travers son accès.
- **Le > wifi partagé > ou la Fonctionnalité** : service qui permet de se connecter à Internet, grâce à l'accès aux hotspots wifi d'Orange pour un Client.
- **Un hotspot** : un hotspot est un lieu couvert par un réseau Wi-Fi destiné à des visiteurs. Il permet à tout utilisateur de se connecter facilement à Internet.
- **Le wifi privé d'Orange** : désigne le réseau personnel à domicile du Client, émis par les Livebox Orange. Parmi la liste des réseaux Wi-Fi visibles dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau (par exemple : livebox 1234) et par un cadenas fermé (protection par clé). Ce réseau est totalement dissocié du réseau wifi public d'Orange et nécessite une authentification obligatoire de l'équipement (clé de sécurité).
- **Le wifi public d'Orange** : désigne le réseau formé par l'ensemble des hotspots Orange. Parmi la liste des réseaux Wi-Fi visible dans les paramètres de connexion Wi-Fi de l'appareil utilisé, il est identifiable par son nom de réseau > Orange >. Il est accessible à tout utilisateur depuis n'importe quel appareil compatible Wi-Fi (ordinateur, tablette, téléphone mobile...). Il nécessite une authentification du utilisateur.
- **Le réseau wifi public d'Orange est constitué** :
  - des zones couvertes par les Livebox Orange dont le hotspot wifi partagé est activé pour la Livebox et la Livebox Pro.
  - des établissements publics, accueillant des visiteurs, avec lesquels Orange a signé des accords commerciaux. Liste complète des hotspots disponible sur l'application wifi d'Orange (coût de connexion en fonction de l'offre détenue par le client).
- **L'Utilisateur** : désigne une personne bénéficiant de l'accès au réseau wifi public d'Orange en nomadisme (hors VoIP et Peer to Peer) au moyen de l'application WiFi d'Orange.

### ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles Orange propose la Fonctionnalité à ses Clients de manière personnalisée et exclusive.

### ARTICLE 3. DESCRIPTION DE LA FONCTIONNALITÉ

La Fonctionnalité permet à un Client éligible de se connecter à Internet via tous les hotspots du wifi public d'Orange. Elle est proposée par Orange au Client éligible, dans la limite d'une seule connexion par Client.

La Fonctionnalité est disponible pour les Clients, domiciliés en France métropolitaine, sur l'île de La Réunion, en Martinique, en Guadeloupe, à Saint-Martin, à Saint-Barthélemy et en Guyane française.

#### 3.1 Utilisation de la Fonctionnalité

Afin d'utiliser la Fonctionnalité, l'Utilisateur doit :

- activer le Wi-Fi de son appareil ;
- sélectionner le nom du réseau Wi-Fi > Orange > parmi la liste des réseaux Wi-Fi à portée ;
- lancer le navigateur Internet ;
- saisir ses Codes d'accès à la Fonctionnalité.

L'Utilisateur est responsable de son propre usage lorsqu'il se connecte à Internet.

**3.2 Qualité de service de la connexion à Internet en nomadisme**  
Orange n'est pas en mesure de garantir le respect d'une quelconque qualité de service dans le cadre d'une utilisation de la Fonctionnalité en nomadisme, c'est-à-dire lorsque l'Utilisateur se connecte à Internet via le réseau wifi public d'Orange.

#### 3.3 Filtre parental

Le filtre parental sur les terminaux mobiles n'est pas activé dans le cadre d'une utilisation de la Fonctionnalité en nomadisme. Il appartient à l'Utilisateur d'être vigilant quant à l'utilisation de l'accès Internet via le réseau wifi public d'Orange.

### ARTICLE 4. COOKIES

Certains cookies peuvent être enregistrés sur l'ordinateur de l'Utilisateur lorsque ce dernier utilise la Fonctionnalité. Ces fichiers facilitent la navigation pour l'Utilisateur et permettent à Orange d'offrir une meilleure qualité de service. Ils mémorisent les données de l'Utilisateur pour que ce dernier n'ait pas à les saisir à nouveau lors de ses visites ultérieures.

L'Utilisateur a la faculté de les neutraliser ou de les supprimer. L'absence de l'Utilisateur est attirée toutefois sur le fait que certaines services proposés à travers la Fonctionnalité ne seront pas accessibles ou ne le seront que partiellement s'il refuse les cookies.

Si l'Utilisateur souhaite être systématiquement informé de l'installation d'un cookie (via message d'avertissement) ou empêcher l'enregistrement d'un tel fichier, il lui suffit de configurer son navigateur Internet.

### ARTICLE 5. SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

**5.1 L'Utilisateur reconnu être informé que le niveau de protection des transmissions par voie radio est variable en fonction de son profil de configuration (équipement utilisé, logiciels de sécurité installés...), et que ce niveau est susceptible de varier en fonction des paliers de fonctionnalités introduits par Orange.**

Une protection absolue contre les intrusions ou les accès passifs sur Internet ne peut être garantie (en raison de la nature de l'art). L'Utilisateur reconnaît être informé que l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature (code ou carte de crédit, etc.) qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet doivent faire l'objet d'une vigilance particulière.

#### 5.2 Les risques sur un réseau Wi-Fi public

Comme pour tous les réseaux wifi publics, l'absence de moyens cryptographiques introduit des possibilités de piratages.

Retrouvez toutes les précautions d'usages du Wi-Fi partagé sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

### ARTICLE 6. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS D'ORANGE

Orange met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès à la Fonctionnalité. La responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée :

- en cas d'utilisation de matériel non agréé par Orange ;
- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement d'une carte réseau avec la Fonctionnalité (en particulier liée à un paramétrage de l'ordinateur portable ou de la carte réseau Wireless LAN différents de ceux mis en place sur le réseau) ;
- en cas d'incompatibilité ou de dysfonctionnement avec des systèmes de messagerie ou avec des applications mises en place et/ou exploitées par des tiers ;
- sur la possibilité d'envoyer des mails en utilisant un logiciel de messagerie depuis la Fonctionnalité qui dépend du fournisseur de messagerie choisi par l'Utilisateur, certains fournisseurs n'autorisant pas l'envoi de mail depuis un autre réseau que le leur ;
- en cas de mauvaise installation et/ou de mauvaise configuration et/ou de dysfonctionnement du matériel de l'Utilisateur ;
- en cas de non-respect par l'Utilisateur de ses obligations ;
- en cas d'impossibilité d'accès par Internet au réseau privé virtuel d'une entreprise ;

- en cas de perturbations et/ou d'indisponibilité totale ou partielle, et/ou d'interruption de tout ou partie des services proposés sur les réseaux exploités par des Opérateurs Tiers.

### ARTICLE 7. CONDITIONS ET QUALITÉ DE SERVICE DU HOTSPOT WIFI POUR L'HÔTE

#### 7.1 État initial sur une nouvelle ligne Internet

À la première installation, la Livebox du Client n'est pas un hotspot Orange. Sans action de la part du client, sa Livebox est un hotspot potentiel qui peut faire l'objet d'une activation automatique afin de faire partie du réseau public wifi d'Orange.

#### 7.2 Activation des hotspots par Orange

Orange est amenée à réaliser des campagnes d'activation des hotspots de Livebox éligibles, sous réserve que le Client n'ait pas expressément indiqué son refus que sa Livebox soit un hotspot (via la désactivation du hotspot dans l'espace client). Le Client peut à tout moment désactiver le hotspot de sa Livebox dans son espace Client Orange.

#### 7.3 Gestion du hotspot wifi partagé de la Livebox

Le Client peut à tout moment consulter et modifier le statut du > hotspot wifi partagé de la Livebox > depuis la rubrique espace client > accueil espace client > mon compte internet > paramétrer mes services sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

Pour une prise en compte immédiate des modifications du hotspot, le Client devra attendre puis rallumer sa Livebox. Sans redémarrage de la Livebox, la modification demandera un délai de quelques minutes en moyenne et au maximum 24 heures.

Lorsque le hotspot wifi partagé de la Livebox apparaît à l'état > activé >, la Livebox du Client est un hotspot Orange permettant à d'autres Utilisateurs d'accéder au wifi public d'Orange. Lorsque le hotspot wifi partagé de la Livebox apparaît à l'état > désactivé >, la Livebox du Client n'est pas un hotspot wifi d'Orange et ne permet donc plus l'accès à Internet à d'autres Utilisateurs.

#### 7.4 Qualité de service de l'accès Internet à domicile pour un Client Hôte

En cas d'absence d'autres Utilisateurs se connectant au wifi public d'Orange à partir de l'accès de l'Hôte, l'Hôte dispose de la totalité de sa bande passante.

En cas de présence d'autres Utilisateurs, Orange met en œuvre un mécanisme de priorisation du trafic de l'Hôte et de limitation de la bande passante mise à disposition des autres Utilisateurs.

Dans le cas de forte utilisation des Utilisateurs, par dérogation aux dispositions de l'article 17 des Conditions Générales d'Abonnement, Orange n'est pas en mesure de garantir à l'Hôte la capacité de débit minimum de 512 Kbit/s.

### ARTICLE 8. PUBLICATION DE DONNÉES DE LOCALISATION DANS LES ANNUAIRES ET LES APPLICATIONS DE CARTOGRAPHIE

La Livebox du Client qui fait partie du réseau wifi public d'Orange autorise Orange à faire figurer la localisation (numéro, rue et code postal) de sa Livebox sur les applications de cartographie éditées par Orange et mises à disposition de l'ensemble des Clients bénéficiant de la Fonctionnalité, ainsi que dans les annuaires des partenaires d'Orange.

Le Client dispose d'un droit d'opposition à l'utilisation des données de localisation de sa Livebox sur le lien suivant [formulaires.services.orange.fr/145/index.html](http://formulaires.services.orange.fr/145/index.html). Cette demande pourra prendre effet sous un délai maximum de trente (30) jours le temps de la réactualisation.

### ARTICLE 9. SUSPENSION/RÉSILIATION

#### 9.1 Suspension

Orange se réserve le droit de suspendre de plein droit la Fonctionnalité du Client, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau pour cause ou origine le compte d'un utilisateur rattaché au Client ;
- un piratage ou une tentative de piratage des équipements du réseau d'Orange nécessaires à la fourniture de la Fonctionnalité à pour cause ou origine la connexion avec le poste de l'utilisateur rattaché au Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent qu'un utilisateur rattaché au Client fait un usage de la Fonctionnalité d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ;
- l'autorité compétente demande à Orange de suspendre l'abonnement Internet d'un Client dans les conditions de la loi dite > Hadopi > du 12 juin 2009 et conformément aux dispositions de l'article des Conditions Générales d'Abonnement ;
- l'adresse d'un Utilisateur rattaché au Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- utilisation abusive ou commercialisation de la Fonctionnalité sous quelque forme que ce soit par un utilisateur rattaché au Client à un ou plusieurs tiers sans l'autorisation préalable d'Orange.

Une telle suspension interviendra après mise en demeure adressée au Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre.

#### 9.2 Résiliation

Une fois la Fonctionnalité suspendue, le présent Contrat sera résilié de plein droit sans ouvrir droit à indemnité après une mise en demeure adressée par Orange au Client par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet à l'issue d'un délai de deux (2) jours à compter de sa réception. Orange se réserve le droit de stopper la mise en œuvre de la Fonctionnalité, dans ce cas le Client en sera informé moyennant un préavis d'au moins un (1) mois.

### ANNEXE 6 - Remise couplée Offre et izneo famille by fnac

Les présentes Conditions Complémentaires complètent les Conditions Générales d'Abonnement de l'Offre. Le Client qui souscrit à l'Offre bénéficie jusqu'au 5 février 2020 du service izneo famille by fnac ci après > le Service >. Jusqu'à la même date le Client bénéficie d'une remise couplée Offre et izneo famille by fnac.

### ARTICLE 1. DESCRIPTION DU SERVICE IZNEO FAMILLE BY FNAC

Le service izneo famille by fnac permet au Client de télécharger les éditions électroniques d'albums de bandes dessinées disponibles dans une sélection du catalogue d'izneo by fnac enrichi en manga et webtoon. Le Client peut configurer six accès simultanés afin que les membres de la famille puissent profiter du service simultanément sur l'équipement de leur choix (ordinateur, tablette ou smartphone) sous réserve de téléchargement de l'application izneo et d'Aligibi technique.

La liste des titres de bd, manga et webtoon disponibles dans le cadre du Service izneo famille by fnac est susceptible d'évolution.

### ARTICLE 2. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Sur PC et Mac, le Service izneo famille by fnac est accessible à l'adresse [www.orange.izneo.com](http://www.orange.izneo.com) sous réserve de disposer d'un PC Windows XP ou supérieur ou un Mac et d'une connexion Internet haut débit supérieure à 512 Kbit/s.

Sur mobile et tablette, le Service izneo famille by fnac est accessible sous réserve de disposer d'un mobile ou d'une tablette compatible avec l'application izneo disponible au téléchargement sur terminaux iOS et Android.

Les frais de communication et de téléchargement peuvent être facturés par Orange en fonction de l'offre détenue par le Client. Le Client peut mettre fin au Service izneo famille by fnac à tout moment en se rendant sur son espace client sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr) dans la rubrique **contrat et options/vos avantages** inclus ou en appelant le Service Clients Orange au 3900 (Service gratuit - prix appel)<sup>1)</sup>.

Au delà du 5 février 2020, le Client perdra automatiquement le bénéfice de ce Service et de la remise couplée visée plus haut. S'il souhaite accéder au service au delà de cette date, le Client devra souscrire auprès d'Orange à l'option izneo famille by fnac.

La résiliation de l'Offre entraîne automatiquement la perte des avantages et l'accès aux contenus au sein du Service izneo famille by fnac.

Le Service izneo famille by fnac est fourni au Client pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

Les présentes conditions spécifiques ne s'appliquent pas aux clients professionnels et SOSH, qui ne bénéficient donc pas du Service izneo famille by fnac dans leur Offre.

<sup>1)</sup> Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

### ANNEXE 7 - Conditions de la TV d'Orange

Les Conditions annexées aux Conditions générales d'abonnement des Offres Livebox, aux Conditions spécifiques des Offres Open et aux Conditions spécifiques de l'option décodeur pour les clients de la Boule Sosh Fibre ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client TV, le Service de la TV d'Orange et ses Options. Le Client TV déclare et atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- **Client TV** : désigne le Client ayant opté en plus de l'Offre à l'activation du Service TV d'Orange et ayant reçu le cas échéant un décodeur TV et la carte d'accès à la TV.
- **Service TV d'Orange** : désigne l'ensemble des services fournis au Client TV par Orange dans le cadre de la TV d'Orange et inclus dans son Offre, sous réserve d'éligibilité et de couverture.
- **Bouquet TV de base** : désigne les services audiovisuels (notamment les chaînes de télévision) composant le Service TV d'Orange inclus dans l'Offre du Client TV.
- **Options** : désigne les services audiovisuels (le cas échéant chaînes de télévision, télévision de rattrapage et vidéos) ou les Jeux vidéo proposés à la souscription au Client TV en complément du Service TV d'Orange inclus dans l'Offre.
- **Terminaux secondaires de réception** : désigne les équipements terminaux du Client TV autres que l'écran de télévision muni de décodeur TV tels que smartphone, ordinateur, tablette et Clé TV, depuis lesquels le Service TV d'Orange et le cas échéant les Options peuvent être également accessibles.
- **Vidéo à la demande (VOD)** : désigne un mode de consommation à l'acte d'un contenu audiovisuel, moyennant un paiement unitaire et permettant au choix du Client TV d'avoir accès audit contenu audiovisuel, au moment souhaité par le Client TV sur l'écran de télévision ou de Terminaux Secondaires de réception pour une période déterminée.
- **Jeux vidéo** : désigne les jeux en streaming mis à la disposition du Client TV pour toute souscription au Pass Jeux Vidéo intégrant des éléments de création artistique et technologique, préparant au Client TV une série d'interactions s'appuyant sur une trame scénarisée ou des situations simulées et se traduisant sous forme d'images animées, sonorisées ou non.
- **Pass Vidéo** : désigne les services de streaming de vidéos à volonté en contrepartie d'un prix forfaitaire par abonnement. Ils sont disponibles 24h/24 et en illimité pendant un mois.

### ARTICLE 2. UTILISATION DU SERVICE TV D'ORANGE

#### 2.1 Accès au Service TV d'Orange

Le Service TV d'Orange est mis à la disposition du Client TV pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, limité au cercle de famille sur le territoire de la France métropolitaine. L'accès au Service TV d'Orange est réservé aux Clients TV soit à partir du décodeur TV pour une visualisation sur un écran de télévision avec des frais d'activation de 40 euros facturés lors de la souscription, soit à partir des terminaux secondaires de réception autres que la Clé TV avec des frais d'activation de 10 euros facturés lors de la souscription conformément à l'article 4.6 ci après, soit par la mise à disposition d'une Clé TV Orange.

En plus du Service TV d'Orange inclus dans son Offre, le Client TV pourra accéder, via le décodeur TV et les autres Terminaux secondaires de réception le cas échéant, aux services proposés dans le cadre des Options (Article 4 ci après) et à la Vidéo à la demande (Article 6 ci après).

Certains décodeurs Orange (Livebox Play TV et décodeur TV 4) permettent d'accéder directement sur l'écran de la télévision au réseau Internet via un navigateur embarqué. Pour accéder à Internet via le navigateur, la saisie du code confidentiel est requise lorsque le contrôle parental est activé.

L'accès au Service TV d'Orange peut se faire également sur les Terminaux secondaires de réception en connexion 3G/4G Wi-Fi tous opérateurs, en France métropolitaine. Sous couverture mobile, les coûts de connexion pour l'accès au Service TV d'Orange sont variables selon l'offre mobile du Client TV.

- Accès sur smartphones et tablettes compatibles via l'application TV d'Orange. Sur ordinateurs, le Service TV d'Orange n'est pas compatible avec les navigateurs Linux, Opéra et Safari.

- Accès sur Xbox One/S ou X réservoir aux abonnés Internet TV d'Orange sous réserve d'être équipé d'une Xbox One/S, d'être abonné Xbox Live Gold de Microsoft et d'être connecté en Wi-Fi à votre Livebox. Accès via l'application TV d'Orange accessible en téléchargement depuis le Xbox Live de votre console (menu films ou applications). Accès uniquement en France métropolitaine avec un débit Internet de 10 Mbit/s minimum.

Il est expressément convenu que la desserte par satellite de la TV d'Orange est réservée aux Clients TV dont la ligne ne permet pas de recevoir la TV directement par ADSL ou Fibre.

#### 2.2 Restrictions d'accès liées à la programmation

Certains décodeurs permettant d'accéder à Internet depuis l'écran de télévision, le Client TV est informé que certains contenus accessibles sur Internet peuvent heurter la sensibilité des mineurs. Pour cette raison, Orange met à la disposition du Client TV un contrôle parental permettant de limiter l'accès aux contenus sensibles. L'activation du contrôle parental dans le menu paramètres général du Service TV d'Orange au sein du décodeur TV restreint l'accès au navigateur Internet.

Orange attire de surcroît l'attention du Client TV sur la vigilance qu'il doit apporter sur le visionnage par des mineurs des programmes TV. Conformément à la recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel du 15 décembre 2004 encadrant la diffusion des programmes de télévision dits de catégorie V comprenant les œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans et les programmes pornographiques ou de très grande violence, un système de double verrouillage est automatiquement mis en place dans le cadre du Service TV d'Orange et non désactivable. Pour accéder aux programmes de catégorie V, le Client TV doit utiliser un code personnel ou code adulte d'accès spécifiquement dédié à cet usage. La création de ce code est obligatoire même lorsque le Client TV n'envisage pas de visionner de tels programmes. Le Client TV doit préserver la confidentialité de ce code personnel.

Orange rappelle au Client TV que le visionnage de programmes de catégorie V peut entraîner des dommages aux mineurs, et que toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programmes s'expose aux sanctions prévues à l'article 227-22 du Code pénal jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende.

Par ailleurs, conformément aux recommandations du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du ministère de la Santé, Orange porte à la connaissance du Client TV le message suivant : > Regarder la télévision, y compris les chaînes présentes comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans >. En tout état de cause, Orange peut être amenée à modifier sans préavis tout ou partie des programmes annoncés afin de respecter les prescriptions du CSA.

La composition du Service TV d'Orange est différente en fonction des technologies de diffusion et des terminaux secondaires de réception. Elle est la plus complète en s'équipant d'un décodeur TV.

### 2.3 Restrictions d'utilisation

À la demande notamment des ayants droit des chaînes TV ou des programmes diffusés dans le cadre du Service TV d'Orange, l'utilisation du Service TV d'Orange ainsi que des services composant les Options peut être limitée techniquement.

Orange ne saurait être tenue responsable d'une impossibilité pour le Client TV d'accéder au Service TV d'Orange ou de visualiser les contenus audiovisuels due :

- À un défaut de vérification préalable par le Client TV de la compatibilité et de la configuration technique requises de terminaux utilisés visés à la présente Annexe.

- À des contraintes techniques et de sécurité imposées par les constructeurs de terminaux (encombrement pas à Orange) qui empêchent la visualisation des contenus audiovisuels sur un Terminal secondaire de réception.

Enfin, les services proposés dans le cadre de la TV d'Orange peuvent être chiffrés et protégés par des mesures techniques de protection. Les systèmes de projection intégrés ou tout autre type de sortie vidéo autre que les sorties numériques pourraient ne pas fonctionner avec ces mesures techniques de protection.

## ARTICLE 3. CHÂÎNES TV ET REPLAY COMPOSANT LE SERVICE TV D'ORANGE

Le Service TV d'Orange inclus dans l'Offre permet d'accéder à un ensemble de chaînes TV et de programmes de télévision de rattrapage (ci-après « Replay »).

### 3.1 Chaînes TV

Le Client TV prend note que la liste des chaînes accessibles dans le Bouquet TV de base (c'est-à-dire en dehors des Options) via le Service TV d'Orange est susceptible d'évolution et de modifications en fonction notamment des accords conclus avec les éditeurs et des recommandations du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel. Par ailleurs, certaines chaînes TV peuvent être accessibles via certaines technologies de diffusion et ne pas l'être sur une autre. Ainsi, selon la technologie utilisée par le Client TV pour réceptionner la TV d'Orange, certaines chaînes peuvent ne pas être proposées. Certaines chaînes ne sont notamment pas disponibles pour les abonnés dont la TV est desservie par satellite.

Les plans de service (avec indication de la numérotation des chaînes TV) sont disponibles, par technologie de diffusion sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr). Ils varient également en fonction des terminaux secondaires de réceptions utilisés.

À la demande de certains éditeurs et ayants droit des chaînes TV, la visualisation des chaînes TV peut être limitée à un nombre de connexions simultanées maximum.

### 3.2. Replay (Télévision à la demande)

Les programmes de télévision de rattrapage de certaines chaînes TV sont accessibles via la rubrique Replay. La liste des services de télévision de rattrapage ainsi accessibles est susceptible d'évolution et les programmes qui sont disponibles sont déterminés par les éditeurs de ces services sous leur seule responsabilité. Le Replay permet l'accès à certains programmes à partir du lendemain de la diffusion (hors programmes de Disney Channel disponibles le lundi suivant la diffusion) pendant une période de 7 à 30 jours (selon la demande).

Certains services de télévision à la demande ou certains programmes ne sont pas disponibles sur les différents terminaux secondaires de réception ou sur les différents réseaux de diffusion. Certains programmes à la demande ne sont pas disponibles notamment pour les abonnés dont la TV est desservie par satellite.

### 3.3. Restrictions d'accès aux chaînes TV et au Replay

À la demande de certains éditeurs et ayants droit des chaînes TV et du Replay, la visualisation des chaînes TV et des programmes en Replay est limitée à 3 connexions simultanées (dont une connexion au décodeur TV) sur un nombre de terminaux secondaires de réception du Client TV limités à 4 équipements en plus du décodeur TV.

Certains ayants droit et éditeurs de services peuvent toutefois restreindre davantage la visualisation de leurs programmes.

## ARTICLE 4. OPTIONS ET APPLICATIONS DE LA TV D'ORANGE

Les Options sont souscrites en complément du Service TV d'Orange. Les tarifs applicables à ces Options sont détaillés dans la Fiche Tarifaire ou l'Annexe Tarifaire associée à chaque Option.

### 4.1 Option Multi-TV

#### 4.1.1 Description

Cette Option permet d'accéder au Service TV d'Orange et d'utiliser les mêmes fonctionnalités que sur le premier poste de télévision, sur un deuxième poste de télévision sur lequel est souscrite l'option Multi-TV payante, auprès d'un partenaire tiers.

L'accès est réservé aux abonnés disposant des Offres Livebox. Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques de l'Option est fournie dans le guide d'utilisation.

#### 4.1.2 Conditions d'accès

Pour pouvoir bénéficier de l'Option Multi-TV, le Client TV doit :

- se situer dans une Zone de couverture au sein de laquelle Orange fournit le Service TV d'Orange sous réserve de compatibilité technique;
- disposer de deux décodeurs TV compatibles.

Le Client TV devra au moment de la souscription à l'Option Multi-TV et pour pouvoir bénéficier du Service TV d'Orange, s'acquitter du paiement de frais d'activation. Le Client TV reconnaît être informé que :

- Pour les Clients TV recevant la TV par ADSL, l'Option Multi-TV est incompatible avec la qualité haute définition (HD).
- Le Service peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration.
- Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax), d'applications ou autres logiciels, avec des Offres Orange, notamment Transvel et certains services d'accès à Internet accessibles au moyen des technologies ADSL.
- Le Client TV prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.
- Le Client TV doit disposer d'une bi-tête sur son antenne satellite pour recevoir le Service.
- L'utilisation simultanée des services de l'Option Multi-TV et d'Internet peut entraîner une réduction du débit du forfait Internet choisi jusqu'à un débit de 512 kbps au minimum.

Le tarif du service est celui indiqué sur la Fiche Tarifaire des Offres Livebox, en vigueur.

### 4.1.3 Installation et mise en service

Installation par le Client TV des équipements spécifiques au service : le Client TV effectue l'installation du service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'utilisation du Service TV d'Orange.

Mise en service par Orange : celle-ci est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de service. Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client TV. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au service, mais également la fourniture du service au Client TV qui ayant précédemment souscrit au Service TV d'Orange détermine au sein de la Zone de couverture. Orange est fondée à facturer la mise en service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

### 4.2. L'Option enregistreur TV

#### 4.2.1 Description

L'Option enregistreur TV est une fonctionnalité qui permet au Client TV d'enregistrer des programmes audiovisuels télédiffusés de manière immédiate ou programmée (hors Replay). L'Option enregistreur TV offre des capacités de stockage qui sont limitées, conformément aux conditions de l'offre souscrite par le Client TV. Le Client TV peut augmenter la capacité de stockage de son enregistreur TV soit en souscrivant à une Offre supérieure, soit en souscrivant une option de stockage supplémentaire

(indiqué sur la fiche tarifaire des Offres en vigueur). En souscrivant une Offre supérieure, le Client TV devra, le cas échéant et postérieurement à la réception de son nouveau décodeur TV, activer la puce de stockage supplémentaire pour en bénéficier. La capacité de stockage disponible pour la fonctionnalité est d'au moins 80 Go. Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques du service est fournie dans le guide d'utilisation de la TV d'Orange.

#### 4.2.2 Conditions d'accès

Le Client TV est limité à une seule souscription à l'Option Enregistreur TV, en plus de la fonction Enregistreur TV inclus dans toutes les Offres Play. Pour pouvoir bénéficier du service, le Client TV doit disposer d'un décodeur TV. Le Client TV reconnaît être informé que l'Enregistreur TV est incompatible avec certaines Offres.

La souscription au service Enregistreur TV pourra donner lieu à la restitution de son précédent décodeur TV si celui-ci n'est pas compatible avec le service conformément aux conditions de son Offre.

#### 4.2.3 Installation et mise en service

Installation par le Client TV des équipements spécifiques au service : le cas échéant, en fonction de la version du décodeur TV dont il dispose, le Client TV effectue l'installation du disque dur lui permettant de bénéficier du service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation du Service TV d'Orange.

Mise en service par Orange : le cas échéant, en fonction de la version du décodeur TV dont dispose le Client TV, la mise en service du service est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de service. Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client TV. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service TV d'Orange, mais également la fourniture du service au Client TV qui ayant précédemment souscrit au service détermine au sein de la Zone de couverture. Orange est fondée à facturer le service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

Le Client TV est informé qu'en cas de changement de décodeur, ses enregistrements de programmes TV seront définitivement perdus.

#### 4.2.4 Utilisation

Le Client TV est informé que l'usage de l'enregistreur TV est limité à l'enregistrement des programmes des chaînes de TV pour lesquelles il dispose des droits d'accès conformément aux conditions de l'Offre souscrite.

Le Client TV est informé que l'enregistrement des programmes audiovisuels lors de leur télédiffusion n'est possible que sur le décodeur TV. À cet égard il est précisé que certaines fonctionnalités sont uniquement pour objet de déclencher, à distance, l'enregistrement des programmes (par exemple au moyen de l'application TV d'Orange) qui sont réalisés par et stockés dans le décodeur TV.

Réciproquement, le Client TV est informé que les programmes enregistrés ne peuvent pas être transférés d'un terminal vers un autre (c'est-à-dire d'un décodeur TV vers un second décodeur TV).

Conformément aux stipulations de l'article 2.2 des présentes conditions d'utilisation, il est rappelé au Client TV que pour accéder aux programmes de catégorie V, il doit utiliser un code personnel ou code adulte d'accès spécifiquement dédié à cet usage. Ce code lui est également demandé pour l'enregistrement et le visionnage de programmes de catégorie V au moyen du service enregistreur TV.

### 4.3 Options Bouquets TV payante

Le Client TV peut souscrire un ou plusieurs Bouquets de chaînes de télévision payantes. Accès sur écran de télévision et Terminaux secondaires de réception. Certains Bouquets de chaînes de télévision payantes peuvent ne pas être proposés sur certaines technologies.

#### 4.3.1 Description

Le contenu des Options Bouquets TV payante est décrit dans l'Annexe Tarifaire TV Payante d'Orange.

#### 4.3.2 Conditions d'accès

Le Client TV peut cumuler plusieurs Options. En cas de souscription de l'Option Multi-TV et d'une Option Bouquet TV payante, le Client TV bénéficie de l'Offre automatiquement sur son autre poste TV sans coût supplémentaire. Pour avoir accès aux Offres proposées en Haute Définition (c'est-à-dire « HD »), le Client TV doit être titulaire d'une Offre en Option d'accès incluant la fonctionnalité HD, disposer d'un décodeur TV spécifique et compatible d'un poste de télévision compatible HD. Les services TV disponibles en UHD le sont pour les Clients TV disposant d'un accès fibre, un décodeur TV 4 d'Orange, et d'une Offre compatible. Le Client TV devra également posséder un téléviseur compatible avec le format UHD 4K (aussi appelé Ultra HD ou 4K), doté d'une prise HDMI et d'un câble compatibles.

Selon la technologie utilisée par le Client TV pour réceptionner les Options Bouquets TV payante, certaines chaînes peuvent ne pas être proposées. Certaines chaînes TV ne sont notamment pas disponibles pour les abonnés dont la TV est desservie par satellite.

La visualisation des chaînes TV et du Replay dans le cadre d'Options Bouquets TV payante est limitée à 3 connexions simultanées (dont une connexion au décodeur TV) sur un nombre de terminaux secondaires de réception du Client TV limités à 4 équipements en plus du décodeur TV. Certains ayants droit et éditeurs de services peuvent toutefois restreindre davantage la visualisation de leurs programmes.

#### 4.3.3 Installation et mise en service des Options Bouquets TV Payante

Dans l'hypothèse où le Client TV doit procéder à l'installation du décodeur préalablement à l'accès à l'Offre, il doit se conformer au processus détaillé dans le guide d'utilisation du décodeur TV. La mise en service est effective dans un délai maximum de quatre-vingt seize (96) heures. Ce délai de mise en service est valable dans l'hypothèse où le Client TV dispose de la TV d'Orange au moment de la souscription d'une des Options et à compter de la date de disponibilité de l'Option souscrite. Orange est fondée à facturer l'Option à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

#### 4.3.4 Assistance

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation du décodeur TV suite à l'échange, le Client TV peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation du décodeur TV.

#### 4.3.5 Durée - Résiliation

Selon l'Option souscrite, le contrat est conclu pour une durée de un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties jusqu'à trois (3) jours avant le dernier jour de mois calendrier en cours.

Orange pourra être amenée à commercialiser des bouquets avec engagement. Dans ce cas, le client sera informé qu'il ne pourra résilier son bouquet qu'à l'issue de la période d'engagement indiquée lors de la souscription et devra l'accepter pour bénéficier dudit bouquet.

#### 4.3.6 Prix

Le tarif des Bouquets TV payante est précisé dans l'Annexe Tarifaire TV payante d'Orange.

### 4.4 Pass Jeux Vidéo de la TV d'Orange

#### 4.4.1 Descriptions et conditions d'accès

Orange propose à ses Clients TV disposant d'un équipement compatible, de bénéficier de Jeux vidéo en streaming à partir de leur écran de télévision, dans le cadre de la TV d'Orange. Le Pass Jeux Vidéo est à 9,99 € par mois. Le contenu du Pass Jeux Vidéo est toutefois susceptible d'évoluer au cours du temps, en fonction notamment de la disponibilité des Jeux vidéo à la distribution auprès du public.

Pour avoir accès à l'Option, le Client TV devra par ailleurs disposer d'un décodeur spécifique et compatible, ainsi que d'une télécommande ou d'une manette de jeu compatible. Le Pass Jeux Vidéo n'est pas accessible pour les abonnés Orange dont la TV est desservie par satellite.

#### 4.4.2 Mise en service

La mise en service de l'Option est effective dans un délai maximum de 1 jour. Ce délai de mise en service est valable dans l'hypothèse où le Client TV dispose de la TV d'Orange au moment de la souscription de l'Option et à compter de la date de disponibilité de l'Option souscrite. Orange est fondée à facturer l'Option à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

### 4.4.3 Nombre de joueurs et terminaux secondaires disponibles

Avec le Pass Jeux Vidéo, le Client TV a la possibilité de créer 5 profils utilisateurs différents au maximum, qui peuvent jouer simultanément au sein d'un même foyer, en revanche un seul flux de jeu est disponible en dehors de la maison et sur PC uniquement. Les jeux sont disponibles sur écran TV et sur ordinateur (PC uniquement).

#### 4.4.4 Précautions et Avertissements

Certaines personnes sont susceptibles de faire des crises d'épilepsie comportant, le cas échéant, des pertes de conscience à la vue, notamment, de certains types de stimulations lumineuses fortes, succession rapide d'images ou répétition de figures géométriques simples, d'éclairs ou d'explosions. Ces personnes s'exposent à des crises lorsqu'elles jouent à certains Jeux vidéo comportant de telles stimulations, alors même qu'elles n'ont pas d'antécédent médical ou n'ont jamais été sujettes elles-mêmes à des crises d'épilepsie. Si vous-même ou un membre de votre famille avez déjà présenté des symptômes liés à l'épilepsie (crise ou perte de conscience) en présence de stimulations lumineuses, consultez votre médecin avant toute utilisation.

Les parents se doivent également d'être particulièrement attentifs à leurs enfants lorsqu'ils jouent avec des Jeux vidéo. Si vous-même ou votre enfant présentez un des symptômes suivants : vertige, trouble de la vision, contraction des yeux ou des muscles, trouble de l'orientation, mouvement involontaire ou convulsion, perte momentanée de conscience, il faut cesser immédiatement de jouer et consulter un médecin.

#### 4.4.5 Durée

L'Option est souscrite pour une durée de un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties.

#### 4.5 Option Lecteur DVD Blu-ray 3D pour les détenteurs d'un Décodeur Livebox Play TV

Le Client TV peut bénéficier d'un lecteur DVD Blu-ray qui s'insère directement dans le Décodeur Livebox Play TV. Ce matériel complémentaire est mis à la disposition des Clients TV, via la souscription d'une Option, contre des frais de mise à disposition, dont le montant figure dans la fiche tarifaire des Offres Livebox, Open et Sosh Mobile + Livebox. Le Client TV est informé que ce lecteur n'est compatible qu'avec le Décodeur Livebox Play TV.

#### 4.6 Option Appli TV d'Orange

##### 4.6.1 Description

Cette Option permet d'accéder au Service de la TV d'Orange sur des terminaux secondaires de réception sans avoir besoin de prendre un décodeur TV (l'application TV d'Orange étant également accessible aux Clients TV équipés de décodeur TV).

L'accès est réservé aux abonnés disposant des Offres Livebox et Open commercialisées à compter de mai 2016, ainsi qu'aux Clients Sosh Mobile + Livebox.

##### 4.6.2 Conditions d'accès

Pour pouvoir bénéficier de l'Appli TV d'Orange, le Client TV doit télécharger l'application Appli TV d'Orange sur son Terminal ou ses Terminaux secondaires de réception.

Si le terminal secondaire de réception est un ordinateur (PC ou Mac), le Client TV doit se connecter sur [orange.fr](http://orange.fr) muni de ses codes d'accès à son compte Orange Internet pour s'identifier.

Le Client TV devra au moment de la souscription au service Appli TV d'Orange et pour pouvoir bénéficier du Service TV d'Orange, s'acquitter du paiement de frais d'activation de 10 euros facturés au moment de la souscription de l'Option.

##### 4.6.3 Installation et mise en service

La mise en service de l'Option est effective dans un délai maximum de 1 jour. Ce délai de mise en service est valable dans l'hypothèse où le Client TV dispose du Service TV d'Orange au moment de la souscription du service.

Une fois l'Option activée, le client peut accéder :

- au Bouquet TV de base du Service TV d'Orange ;
- au Replay ;
- à l'ensemble du catalogue de Vidéo à la demande (VOD) ;
- à une sélection de Bouquets TV payante (sous réserve que le Client TV ait souscrit par ailleurs à ces Options Bouquets TV payante).

Les usages TV en direct et à la demande depuis l'Appli TV d'Orange et depuis le catalogue des contenus audiovisuels en continu et en illimité pendant la durée de l'abonnement (streaming).

### 4.7 Options Pass Vidéo

#### 4.7.1 Description

Les Clients TV peuvent souscrire une ou plusieurs Options Pass Vidéo (VOD) par abonnement sur l'écran de télévision et les terminaux secondaires de réception afin de visualiser un catalogue des contenus audiovisuels en continu et en illimité pendant la durée de l'abonnement (streaming).

Certaines Options ne sont pas disponibles pour les Clients TV dont le Service TV d'Orange est desservi par satellite.

Pour accéder aux Pass Vidéo sur les terminaux secondaires de réception, le Client TV doit disposer d'un équipement compatible et être connecté en 3G/4G ou Wi-Fi.

Le contenu des catalogues varie en fonction de l'Option ou des Options souscrites et est susceptible d'évolution.

#### 4.7.2 Utilisation du service

Les contenus audiovisuels sont disponibles pour un visionnage en continu, sans limitation du nombre de visualisations, sur toute la durée de l'abonnement.

#### 4.7.3 Les qualités des vidéos

Les contenus audiovisuels sont proposés en qualité standard (SD), haute définition (HD) ou en ultra haute définition (Ultra HD), en fonction de l'Option ou des Options souscrites, du terminal concerné, et de la technologie et de la qualité de l'accès internet du Client TV.

#### 4.7.4 Accès au service

Le Client TV est automatiquement reconnu comme détenteur d'une ou plusieurs Options depuis l'écran de télévision relié au décodeur TV.

Pour accéder aux Options VOD par abonnement sur les terminaux secondaires de réception, le Client TV doit, selon l'Option ou les Options souscrites, s'inscrire sur le site de l'éditeur du service :

- soit avec des identifiants de son choix ;
- soit utiliser ses identifiants Orange Internet.

#### 4.7.5 Multi-écrans et visionnage simultané

Le Client TV peut visualiser les contenus audiovisuels simultanément sur l'écran de TV ou les terminaux secondaires de réception.

Des restrictions peuvent être mises en place par les éditeurs du service concerné.

#### 4.7.6 Tarif et paiement

Les Pass Vidéo sont facturés mensuellement et directement débités sur la facture Orange du Client TV.

### 4.8 Les Applications de la TV d'Orange

Certains services sont accessibles depuis le Service TV d'Orange sous forme « d'application » sur l'écran de la télévision. Le Client TV reconnaît être informé que certaines de ces applications pourront être payantes, et par conséquent, être facturées, en plus de son abonnement à l'Offre sur sa facture Orange. L'activation du contrôle parental, restant l'accès aux applications et à l'achat des applications n'étant pas considérées comme « tous publics », à l'exclusion toutefois des applications enregistrées en « favoris » qui restent accessibles même en cas d'activation du contrôle parental.

#### 4.9 Résiliation des Options TV

4.9.1 Le Client TV peut résilier une Option à tout moment, soit en se connectant sur le site <http://maboutique-internet.orange.fr>, soit sur sa TV ou sur simple appel au 3900 (service gratuit + prix appel). Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'Offre d'accès, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange. Le dernier jour de résiliation prend effet le premier jour ouvré suivant la demande de résiliation faite par le Client TV, sous réserve qu'elle ait été faite dans les conditions susvisées. Dans ce cas, l'abonnement sera facturé pour le mois au cours duquel la



<sup>(5)</sup> Cette offre n'est disponible à la souscription que sur le site **www.orange.fr** ou dans la rubrique boutique > bouquets TV de votre télévision.

<sup>(6)</sup> La chaîne OC\$ Max Ultra HD peut contenir des programmes HD optimisés.

<sup>(7)</sup> Sélection de programmes disponibles entre 7 et 30 jours après leur diffusion.

<sup>(8)</sup> Tarif valable pour la souscription du bouquet Intense. Tarifs des bouquets souscrits séparément disponibles sur **www.orange.fr**.

<sup>(9)</sup> Bouquet réservé aux clients Fibre.

\* Offres non disponibles pour les clients Orange dont la TV est desservie par satellite.

### Pour les abonnés Orange dont la TV est desservie par satellite

Le détail des chaînes et services proposés dans les offres de TV payante est consultable sur **www.orange.fr**, de même que les promotions tarifaires.

Chaînes TV disponibles au 22/08/2019 sous réserve de l'accord des chaînes et du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA).

Liste des chaînes susceptible d'évolution.

Les promotions tarifaires sur les bouquets TV (parmi les thématiques Famille, Sport, Ciné/Séries, Pickle TV) et les Pass Vidéo sont réservées aux personnes non abonnées à l'option ou au bouquet concerné au cours des 12 derniers mois. Toute personne abonnée à un bouquet dit « Max » durant les 12 derniers mois ne pourra pas bénéficier d'une promotion tarifaire sur un bouquet de la même thématique (Sport, Ciné/Séries).

Certaines chaînes et certains programmes à la demande ne sont pas disponibles pour les abonnés dont la TV est desservie par satellite ou disposant du service Appli TV d'Orange.

| Offre de TV payante               | Prix TTC <sup>(1)</sup> par mois - Hors promotion                                                                                               |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| bouquet Famille <sup>(3)(6)</sup> | 12,99 €<br>Tarif incluant 1,17 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément. |
| bouquet Ciné Séries               | 13,99 €<br>Tarif incluant 0,63 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément. |
| bouquet Ciné Séries Max           | 21,00 €<br>Tarif incluant 0,57 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément. |
| Pickle TV                         | 4,99 €<br>Tarif incluant 2,72 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément.  |
| beIN SPORTS <sup>(4)</sup>        | 15,00 €                                                                                                                                         |
| bouquet Sports Max <sup>(4)</sup> | 19,00 €                                                                                                                                         |
| bouquet musique classique         | 10,00 €                                                                                                                                         |
| Melody <sup>(5)</sup>             | 4,50 €                                                                                                                                          |
| bouquet Adulte <sup>(2)</sup>     | 12,99 €                                                                                                                                         |
| bouquet Adulte Max <sup>(2)</sup> | 24,99 €<br>Tarif incluant 9,82 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément. |
| bouquet Gay <sup>(2)</sup>        | 19,99 €<br>Tarif incluant 3,14 € HT de programmes à la demande inclus dans votre offre, non diffusés à l'antenne et non disponibles séparément. |
| Pass vidéo Filmo TV               | 6,99 €                                                                                                                                          |

<sup>(1)</sup> Prix TTC valables en France métropolitaine au 22/08/2019 hors coûts liés à la TV des offres Orange.

<sup>(2)</sup> Réservé aux adultes - code adulte nécessaire. Orange rappelle au Client que le visionnage de programmes de catégorie V peut entraîner des troubles durables chez les mineurs, et que toute personne qui permet à un mineur d'accéder à ce type de programmes s'expose aux sanctions pénales prévues à l'article 227-22 du code pénal (jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende).

<sup>(3)</sup> Ceci est un message du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du ministère de la Santé : « *Regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de 3 ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans* ».

<sup>(4)</sup> Pour les abonnés dont la TV est desservie par le satellite, seule la mosaïque beIN SPORTS MAX n'est pas disponible.

<sup>(5)</sup> Cette offre n'est disponible à la souscription que sur le site **www.orange.fr** ou dans la rubrique boutique > bouquets TV de votre télévision.

<sup>(6)</sup> Sélection de programmes disponibles entre 7 et 30 jours après leur diffusion.

## ANNEXE 9 - Conditions spécifiques de l'offre CANAL+ Orange Fibre

Les présentes Conditions spécifiques sont conclues entre le Client, Orange et GROUPE CANAL+ SA, RCS Nanterre 420 824 477 et complètent les Conditions générales d'abonnement Orange à l'offre Livebox fibre ou l'offre Open fibre ou l'offre La Boîte Sosh Fibre avec option décodeur détenue par le Client (en particulier la politique de protection des données personnelles) et l'annexe de ces Conditions générales relatives aux Conditions de la TV d'Orange.

Les présentes Conditions spécifiques précisent notamment les conditions dans lesquelles les clients Fibre Livebox ou Open ou La Boîte Sosh Fibre avec option décodeur (ci-après le ou les « Client(s) ») peuvent bénéficier de l'offre CANAL+ spécifiquement dédiée à ces Clients, précisément décrite à l'article 2 des présentes (ci-après l'« Offre CANAL+ »). Pour les besoins des présentes les offres Livebox Fibre et Open Fibre sont dénommées ci-après les « Offres Fibre ».

### ARTICLE 1. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DE L'OFFRE CANAL+

Pour bénéficier de l'offre CANAL+, le Client doit préalablement avoir demandé l'activation de la TV d'Orange et disposer du Décodeur TV et de la carte d'accès TV mis à sa disposition par Orange.

Le Client peut bénéficier de l'offre CANAL+ en la souscrivant en option en plus de son Offre Fibre.

L'Offre CANAL+ est fournie au Client pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

Si le Client souhaite, après avoir souscrit l'offre CANAL+ spécifiquement dédiée aux clients Fibre, souscrire un ou plusieurs packs thématiques commercialisés par GROUPE CANAL+ SA, il devra le(s) souscrire directement auprès de GROUPE CANAL+ SA.

Il sera alors facturé par GROUPE CANAL+ SA pour lesdits packs et se verra par ailleurs appliquer les Conditions générales d'abonnement aux offres CANAL+, qu'il aura préalablement acceptées, notamment en termes de durée d'engagement.

Le Client peut souscrire à l'offre CANAL+ en complément de l'offre Fibre à laquelle il est déjà abonné, quelle que soit la date à laquelle il a souscrit son Offre Fibre.

L'Offre CANAL+ est sans engagement et est souscrite pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par le Client jusqu'à trois (3) jours avant le dernier jour du mois d'abonnement en cours.

Cette résiliation n'aura aucun impact sur l'offre Fibre. En revanche, la résiliation de l'Offre Fibre entraînera automatiquement la résiliation de l'Offre CANAL+, sauf si le Client a souscrit par ailleurs à un ou plusieurs packs thématiques auprès de GROUPE CANAL+ SA, auquel cas la résiliation est régie par les Conditions générales d'abonnement de GROUPE CANAL+ SA.

L'Offre CANAL+ est décrite à l'article 7 des présentes Conditions spécifiques.

### ARTICLE 2. TARIFS ET FACTURATION

L'Offre CANAL+ sera facturée par Orange à compter de la date de mise en service.

Les tarifs de l'Offre CANAL+ sont précisés dans la Fiche Tarifaire de l'Offre du Client.

La remise multi-bouquets par Orange sur les bouquets de TV payante n'est pas compatible avec l'Offre CANAL+.

Le tarif de l'Offre CANAL+ est susceptible d'être modifié à tout moment. Cette modification pourra être applicable aux contrats en cours. Le Client sera informé de toute hausse de tarifs un (1) mois avant son application effective. Il pourra alors résilier l'Offre CANAL+. Cette résiliation ne saurait entraîner la résiliation de plein droit du contrat d'abonnement à l'Offre Fibre du Client.

L'usage et le téléchargement de l'application myCANAL sur un terminal type tablette ou smartphone consistant en 2016 entraînent des coûts de connexion qui ne sont inclus ni dans le tarif de l'Offre CANAL+, ni dans le tarif de l'Offre Fibre. Ces coûts de connexion sont variables selon l'offre mobile détenue par le Client.

### ARTICLE 3. MODIFICATIONS

Orange et Groupe CANAL+ SA se réservent le droit de cesser la commercialisation voire de supprimer l'Offre CANAL+. Dans ce cas, le Client sera informé dans un délai minimum d'un (1) mois précédant la date de suppression de l'Offre CANAL+. Le Client sera également et régulièrement informé par Orange de toute évolution du contenu de l'Offre CANAL+. En cas de modification d'un ou plusieurs éléments caractéristiques de l'Offre CANAL+ non souhaitée par le Client, il pourra résilier auprès d'Orange l'Offre CANAL+ sans frais.

Néanmoins, la modification ou la suppression de l'Offre CANAL+ n'ouvrira pas droit à résiliation sans frais de son Offre Fibre.

### ARTICLE 4. RESPONSABILITÉS

#### 4.1 Responsabilité d'Orange

Orange met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture de l'Offre CANAL+ à ses Clients. Orange n'est pas responsable, de quelque manière que ce soit, du contenu de l'Offre CANAL+ ainsi que de l'usage que le Client en fait.

#### 4.2 Responsabilité du Client

Seule l'utilisation de l'Offre CANAL+ pour consultation à titre personnel et non commercial est autorisée, à l'exclusion de tout acte d'exploitation.

À cet effet, le téléchargement et la consultation à des fins professionnelles autorisent Orange à résilier l'accès à l'Offre CANAL+ souscrite par le Client.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre à l'occasion de l'utilisation de l'Offre CANAL+ par un mineur au sein de son foyer.

En tout état de cause, le Client est le seul responsable de son usage de l'Offre CANAL+ et de tout préjudice direct matériel causé par lui-même à Orange, à Groupe CANAL+ SA ou à des tiers.

### ARTICLE 5. ASSISTANCE - RÉCLAMATIONS

Toutes les réclamations relatives à l'Offre CANAL+ souscrite auprès d'Orange doivent être adressées par contact téléphonique auprès du Service Clients au 3900 (service gratuit - prix appel). Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

Le traitement des réclamations se fait conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement de l'Offre Fibre à laquelle est abonné le Client.

Ainsi, après épuisement des recours amiables internes visés dans les Conditions Générales d'Abonnement, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)) ou fourni par le Service Clients sur simple demande.

Ce qui précède n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux compétents.

### ARTICLE 6. RÉTRACTATION

Le Client ayant souscrit à distance, dispose de la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients, dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande.

S'agissant de la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, le Client ne peut exercer son droit de rétractation dès lors qu'il a expressément demandé à bénéficier immédiatement du contenu et a expressément renoncé à son droit de rétractation lors de la commande dudit contenu.

### ARTICLE 7. CONDITIONS DE L'OFFRE CANAL+ POUR LES CLIENTS FIBRE LIVEBOX OU OPEN D'ORANGE OU LA BOÎTE SOSH FIBRE AVEC OPTION DÉCODEUR

#### 7.1 Description de l'Offre CANAL+

L'Offre CANAL+ souscrite par le Client lui donne accès à La Chaîne CANAL+, à CANAL+ DÉCALÉ et au service de télévision de rattrapage correspondant à ces chaînes.

L'accès aux programmes contenus dans l'Offre CANAL+ est autorisé, pour un accès principal sur TV, uniquement pour un usage privé et personnel, au sein d'un même foyer.

Le Client a également accès aux chaînes et services sur un ou deux écrans TV (sous réserve de disposer d'un second décodeur TV) installés au sein d'un même lieu d'habitation et/ou une connexion supplémentaire (PC/Mac, smartphone, tablette, Xbox 360 ou Xbox One) accessible en simultané sous réserve de disposer des équipements compatibles.

#### 7.2 Programmation

GROUPE CANAL+ propose des programmes réservés à un public adulte averti (dits programmes de catégorie V). Leur accès est verrouillé par la saisie préalable d'un code parental personnel et modifiable par chaque Client, destiné à protéger les mineurs contre les nuisances qu'ils peuvent provoquer sur leur épanouissement physique, mental ou moral. Il est rappelé que le visionnage de programmes de catégorie V par des mineurs est susceptible de leur causer des troubles durables et que toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (article 227-24 du Code pénal).

GROUPE CANAL+ propose des programmes présentés comme spécifiquement conçus pour les enfants de moins de trois ans. Le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé rappellent que regarder la télévision y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois (3) ans peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que persivité, retard de langage, agilité, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans.

#### 7.3 Modalités d'accès aux programmes sur écrans mobiles

Modalités d'accès aux programmes sur PC/Mac : l'Offre CANAL+ permet au Client de recevoir ses programmes, dans le cadre du service multi-écrans, via le réseau Internet sur PC ou Mac.

Certains programmes sur PC ou Mac peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications du fait de restrictions imposées par les ayants droit de GROUPE CANAL+, qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur PC/Mac.

Modalités d'accès aux programmes sur smartphone et tablette numérique : l'Offre CANAL+ permet au Client de recevoir ses programmes, dans le cadre du service multi-écrans, via les réseaux Wi-Fi ou mobiles, sur un smartphone ou une tablette numérique compatible. Comme évoqué à l'article 2 des Conditions Spécifiques de l'Offre ci-dessus, ces usages entraînent des coûts de connexion qui ne sont inclus ni dans le tarif de l'Offre ni dans le tarif de l'Offre Fibre. Ces coûts de connexion sont variables selon l'offre mobile détenue par le Client.

Certains programmes peuvent faire l'objet d'occultations et/ou de modifications sur un smartphone ou une tablette numérique, notamment les programmes de catégorie V qui ne sont pas accessibles sur smartphone et tablette, ainsi qu'en raison de restrictions imposées par les ayants droit de GROUPE CANAL+, qui ne détiendraient pas l'intégralité des droits sur certains programmes nécessaires à leur diffusion sur smartphone et tablette.

#### 7.4 Interruption du service

GROUPE CANAL+ ne saurait être tenu pour responsable en cas d'interruption temporaire ou définitive qui n'est pas de son fait et qui est imputable, soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

#### 7.5 Données personnelles

En souscrivant à l'Offre CANAL+, le Client communique directement à GROUPE CANAL+ SA, à ce titre, ses coordonnées (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse mail de contact ainsi que des données techniques). Ces informations sont nécessaires à CANAL+, dans le cadre de l'exécution du contrat et pour proposer des offres commerciales au Client et est réalisé conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment, la loi informatique et libérée du 6 janvier 1978 telle que modifiée et le règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 14 avril 2016 (ci-après « le règlement applicable ») à la protection des données personnelles. Le Client désigne GROUPE CANAL+ de toute responsabilité liée aux litiges internes d'ordre privé liés à l'utilisation de l'abonnement par les éventuels autres membres du foyer, qu'ils soient mineurs ou majeurs.

Les données personnelles du Client sont destinées à GROUPE CANAL+ et à ses sous-traitants assurant la fourniture des services objets de l'abonnement et, le cas échéant, à ses partenaires en conformité avec la réglementation applicable à la protection des données personnelles. Les données personnelles pourront également être communiquées à des organismes publics, auxiliaires de justice, officiers ministériels, afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, à qui GROUPE CANAL+ serait tenu de répondre (demande judiciaire ou administrative). Les données personnelles sont traitées pour la gestion administrative, technique et commerciale du contrat d'abonnement ainsi qu'à des fins de mesures d'audience, de suivi de qualité, de paiement des ayants droit ou encore de prospection commerciale. Les informations facultatives sont destinées à mieux connaître le Client et ainsi à améliorer les services.

GROUPE CANAL+ pourra adresser au Client dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, par tout moyen (courrier postal, email, téléphone), des informations lui permettant de mieux connaître les services de GROUPE CANAL+, ainsi que des propositions commerciales. L'abonné autorise GROUPE CANAL+ à collecter les données d'usage de son Abonnement à des fins de suivi de qualité ou d'optimisation de son expérience et afin de définir des technologies d'utilisateurs permettant de recommander des programmes ou des produits et services adaptés à ses besoins et/ou usages. Par ailleurs, le Client autorise Groupe CANAL+ à procéder à l'enregistrement des échanges téléphoniques à des fins de suivi de qualité. Le Client peut s'y opposer en le notifiant au conseiller. Pour exercer son droit d'opposition à l'utilisation de ses données d'usage, le Client peut se rendre dans la rubrique Réglages ou Mon Compte de myCANAL ([www.mycanal.fr](http://www.mycanal.fr)) ou application myCANAL ou écrire à GROUPE CANAL+ à l'adresse :

DPO de GROUPE CANAL+.

TSA 16723

95806 CERGY PONTOISE CEDEX 9

en joignant un justificatif d'identité.

Les données personnelles du Client font l'objet d'un archivage électronique par GROUPE CANAL+ pendant toute la durée de souscription à l'abonnement et pendant les durées légales de conservation et de prescription.

Les données personnelles du Client peuvent être transférées à des prestataires techniques hors de l'Union Européenne dans le strict respect des conditions de protection prévues par la réglementation applicable à la protection des données personnelles.

GROUPE CANAL+ peut dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles communiquer les coordonnées du Client à des partenaires commerciaux, susceptibles de lui adresser des offres commerciales. Le Client ne peut être sollicité par courrier électronique ou SMS sans consentement de sa part. L'abonné est par ailleurs informé que l'accès, sur des applications ou des sites internet édités par des tiers, à certains contenus, programmes ou services inclus dans son abonnement se fait conformément aux Conditions générales d'utilisation desdits sites ou applications. Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (Bloctel), étant précisé que l'inscription sur ladite liste n'est pas opposable au professionnel en cas de relations contractuelles préexistantes.

Le Client peut exercer à tout moment ses droits (accès, rectification, effacement, opposition, limitation au traitement et portabilité) sur les données le concernant en écrivant à l'adresse ci-dessus ou à la protection des données (DPO) par courrier électronique à [dpo@canal-plus.com](mailto:dpo@canal-plus.com) ou par courrier postal à GROUPE CANAL+ à l'adresse :

DPO de GROUPE CANAL+.

TSA 16723

95806 CERGY PONTOISE CEDEX 9

en joignant un justificatif d'identité.

Le Client est responsable de l'exercice des droits précités et est réputé les avoir exercés en son nom et au nom de tous les membres éventuels du foyer, qu'ils soient mineurs ou majeurs. Le Client peut également définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication à des tiers des données personnelles le concernant après son décès.

Le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## ANNEXE 10 - Politique de protection des données personnelles

Orange s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs des sites orange.fr et Sosh.fr. Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou d'un service particulier.

### Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

Orange traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat.

À cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier.
- Gérer la commande.
- Gérer le matériel.
- Facturer et encaisser les paiements.
- Assurer le Service Avant-Vente et vendre.
- Assurer le Service Après-Vente.
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat.
- Traiter les résiliations.
- Traiter les réclamations.
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle.
- Recouvrer les factures.
- Gérer les courriers entrants.
- Recouvrer les impayés.
- Gérer les contentieux.
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées.
- Stocker des données client ou d'un utilisateur.
- Proposer des services d'authentification.
- Opérer le réseau.
- Opérer les services.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats.

Dans ce cas, Orange s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

À cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing direct.
- Organiser des animations commerciales.
- Organiser des jeux concours.
- Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client.
- Sonder les clients ou les utilisateurs.
- Améliorer les offres et la relation client.
- Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire.
- Assurer la sécurité des plateformes et services.
- Préparer le déploiement du réseau.
- Déployer et opérer le réseau.
- Déployer et opérer les offres et services.
- Lutter contre la fraude.

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

Orange traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires.

À cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Conservé les données requises pour être en mesure de répondre aux obligations légales.
- Gérer les demandes de communication de données des autorités habilitées.
- Gérer les demandes d'interceptions.
- Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés.

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales.

Orange est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues.

Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

### Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, Orange traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Orange est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

Orange ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

Orange traite les catégories de données suivantes :

- Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital...
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion et d'usage, compte rendu d'intervention...
- Produits et services demandés ou utilisés...
- Profils et scores permettant la segmentation client...
- Données de contenu : fichiers stockés sur le Cloud, boîte email...
- Données de localisation...

Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Vos données sont-elles traitées hors de l'Union Européenne ?

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et



partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les États-Unis d'Amérique, ou ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles Internes contraignantes approuvées par les autorités.

#### Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces données. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

- Règles spécifiques au démarchage téléphonique.

Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à :

Société Opposetel

Service Bloctel

6, rue Nicolas Siret - 10000 Troyes

#### Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données Personnelles à l'adresse ci-dessous :

Orange Service Client

Désignation des données personnelles

33732 Bordeaux Cedex 9

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'État français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'État français, carte de séjour délivrée par l'État français ou livret de circulation délivré par l'État français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

- Possibilité de saisir la CNIL.

Si vos échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

#### Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

À cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

#### Modification de la Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.

## ANNEXE 11 - Conditions spécifiques Option enregistreur TV

### ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales d'Abonnement des offres Livebox et Open.

### ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Au sens des présentes Conditions Spécifiques, on entend par :

- **Option Enregistreur TV** : option de la télévision TV d'Orange de Orange. Orange fournit au Client un équipement permettant d'enregistrer des programmes de manière immédiate ou programmée, hors VOD (vidéo on demand ou vidéo à la demande - service 24/24 vidéo payante proposé par Orange qui permet au Client de choisir l'heure de début de son programme parmi une liste de programme) et PPV (pay per view ou paiement à l'acte : programmes payants proposés par les partenaires et faisant l'objet d'un contrat distinct accessible à des heures fixes).
- **Zone de couverture** : zone géographique au sein de laquelle Orange fournit le Service sous réserve de compatibilités techniques.
- **Décodeur** : récepteur décodeur vidéo, compatible avec l'option Enregistreur TV.
- **Service** : ensemble des services fournis au Client dans le cadre de son Option.

### ARTICLE 3. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client domicilié en France métropolitaine dans la Zone de couverture, le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra avoir activé la TV d'Orange dans le cadre de son Offre et disposer du Décodeur spécifique et compatible avec ledit Service.

Lors de la souscription au présent Service, le Client bénéficiant déjà de la TV d'Orange, devra restituer son précédent décodeur si celui-ci n'est pas compatible avec le Service conformément aux Conditions générales de son Offre. Le Service permet au Client d'accéder :

- à la fonctionnalité qui permet d'enregistrer des programmes de manière immédiate ou programmée ;
- la capacité de stockage disponible pour la fonctionnalité est indiquée dans la fiche tarifaire de l'offre souscrite.

Le client pourra souscrire à l'option Enregistreur TV sous réserve qu'il dispose d'une offre Orange compatible ; il est limité à une seule souscription à cette option.

Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques du Service est fournie dans le guide d'utilisation de la TV d'Orange.

La souscription au Service entraîne l'acceptation par le Client de l'ensemble des conditions décrites dans les présentes Conditions spécifiques.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- se situer dans la Zone de couverture,
- disposer d'un modem. Le Client dispose du libre choix de son modem, cependant il doit disposer d'un modem multiVOD compatible avec l'option Enregistreur TV d'Orange. Le Client peut prendre connaissance des modems multiVOD compatibles en points de vente,
- disposer du Décodeur compatible avec le Service.

Le Client reconnaît être informé que :

- l'Option Enregistreur TV est incompatible avec certaines offres,
- le Service peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration.

Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax), d'applications ou autres logiciels, et certains services Internet accessibles au moyen des technologies ADSL et/ou la Fibre : le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses

équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.

En cas de résiliation d'un bouquet TV payant souscrit auprès d'Orange, les enregistrements TV associés, qui auraient pu être réalisés par le client, ne seront plus disponibles.

### ARTICLE 4. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

#### 4.1 Installation par le Client des équipements spécifiques au Service

Le Client effectue l'installation de l'équipement lui permettant de bénéficier du Service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation du Service.

#### 4.2 Mise en service par Orange

Celle-ci est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de service.

Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans la confirmation de commande. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service, mais également la fourniture du Service au Client qui ayant précédemment souscrit au Service démantelé au sein de la Zone de couverture.

Orange est fondée à facturer le Service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

### ARTICLE 5. SERVICE APRÈS-VENTE ET ASSISTANCE À L'INSTALLATION

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation des fonctionnalités du Service, le Client peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation.

En cas de dysfonctionnement des équipements mis à disposition par Orange dans le cadre du Service, Orange assure l'échange standard des matériels, sous réserve que le Client le rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou son assistance technique au 3900 (Service gratuit « prix appel »).

Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

### ARTICLE 6. DURÉE

Les présentes Conditions Spécifiques sont conclues pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties jusqu'à trois (3) jours avant le dernier jour du mois calendaire en cours.

### ARTICLE 7. PRIX

Le tarif du Service est indiqué sur la fiche tarifaire de l'Offre souscrite par le Client.

### ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

#### 8.1 Responsabilité d'Orange

Orange met en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique.

Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec le Décodeur conforme aux spécificités techniques décrites dans le guide d'utilisation. La responsabilité d'Orange ne peut être engagée dans les cas suivants :

- installation et utilisation du Service non conformes aux présentes ou au guide d'installation et d'utilisation ;
- piratage ou détournement de l'utilisation du Service par le Client ou par un tiers affectant la fourniture du Service et ayant pour cause ou origine la connexion avec les équipements terminaux du Client ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle.

Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que se soit des services et des contenus fournis par des tiers ainsi que de l'usage que le Client fait de ces services et de ces contenus.

En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation de l'Option, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le Client ne réside pas les contrats souscrits auprès des tiers.

#### 8.2 Responsabilité du Client

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client est seul responsable de son usage du Service et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations du guide d'installation et d'utilisation.

### ARTICLE 9. RÉSILIATION

En cas de résiliation de l'Option pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client restitue, le cas échéant, l'Enregistreur TV, en bon état de fonctionnement en envoyant par voie postale ou en le remettant en boutique Orange.

En cas de résiliation par le Client de son Option et de non restitution de l'Enregistreur TV par le Client, à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, Orange facturera, le cas échéant, au Client une somme forfaitaire de cent euros (100 €) pour l'Enregistreur TV.

En cas de retour de l'Enregistreur TV en mauvais état de fonctionnement, les frais de réparation facturés le sont dans la limite d'un montant de cent euros (100 €).

### ARTICLE 10. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation en vigueur, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange, dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. Les éventuels Équipements doivent être retournés dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT

Service retour - Distributeur zone d'activité Paris Sud

Secteur 3 B&A

77127 LIEUSAIN

Les frais de retour des éventuels Équipements sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les quatorze (14) jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (forfaits d'abonnement, communications non incluses, services) effectués pendant le délai de rétractation.

## ANNEXE 12 - Conditions spécifiques Option multi-TV

### ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales d'Abonnement des offres Livebox et Open.

### ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Au sens des présentes Conditions Spécifiques, on entend par :

- **Option multi-TV** : Service optionnel à la TV d'Orange permettant notamment, via un décodeur compatible, tel que décrit à l'article 3 - Description et conditions d'accès au Service -, de visionner simultanément deux programmes différents du bouquet TV d'Orange sur deux téléviseurs différents (ci-après désigné le Service).
- Ledit Service permet également d'accéder à des offres de contenus, pour permettre de regarder les mêmes bouquets que sur le premier poste TV, sur le deuxième poste de TV sauf en cas de souscription d'un bouquet TV payant, auprès d'un partenaire tiers.
- **Zone de couverture** : zone géographique au sein de laquelle Orange fournit le Service sous réserve de compatibilités techniques.
- **Décodeur** : récepteur décodeur vidéo.
- **Service** : ensemble des services fournis au Client dans le cadre de son Option.

### ARTICLE 3. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du client domicilié en France dans les zones de couverture, le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé. Pour pouvoir utiliser le Service, le client devra disposer d'équipements spécifiques tels que décrits ci-dessous. Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques du Service est fournie dans le guide d'utilisation du Service.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le client doit :

- se situer dans une zone de couverture telle que précédemment définie.
- disposer de deux décodeurs compatibles.

L'abonnement à des bouquets de chaînes de tiers et plus généralement à tout service de tiers multimedias fait l'objet d'un contrat distinct.

Le client devra, au moment de la souscription à l'option multi-TV et pour pouvoir bénéficier du service, s'acquiescer de frais d'accès au service pour le deuxième décodeur compatible, dont le montant est disponible sur la fiche tarifaire de l'offre d'accès souscrite par le Client.

Le client reconnaît être informé que :

- Pour les clients recevant la TV par ADSL, l'option multi-TV est incompatible avec la Haute Définition (HD) (sauf cas client avec débit de ligne éligible et décodeur TV compatible).
- Le Service peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec tout autre type de configuration.
- Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax), d'applications ou autres logiciels, et certains services Internet accessibles au moyen des technologies ADSL.
- Le client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.
- Le client recevant la TV d'Orange par satellite doit disposer d'une bête sur son antenne satellite pour recevoir le Service.
- L'utilisation simultanée des services de l'option multi-TV et d'Internet ou l'usage simultané de 2 VOD peuvent entraîner une réduction du débit du forfait Internet choisi jusqu'à un débit de 512 kbps au minimum.

### ARTICLE 4. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

#### 4.1 Installation par le client des équipements spécifiques au Service

Le client effectue l'installation du Service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'utilisation du Service.

#### 4.2 Mise en service par Orange

Celle-ci est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de service.

Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans la confirmation de commande. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service, mais également la fourniture du Service au Client qui ayant précédemment souscrit au Service démantelé au sein de la Zone de couverture.

Orange est fondée à facturer le Service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

### ARTICLE 5. SERVICE APRÈS-VENTE ET ASSISTANCE À L'INSTALLATION

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation des fonctionnalités du Service, le client peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation. En cas de dysfonctionnement des équipements mis à disposition par Orange dans le cadre du Service, Orange assure l'échange standard des matériels, sous réserve que le client ne soit pas à l'origine de son dysfonctionnement et sous réserve que le client le rapporte dans le point de Service Après-Vente que lui indiquera son distributeur ou son assistance technique par téléphone au 3900 (Service gratuit « prix appel »).

Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec un conseiller depuis une ligne fixe Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.

### ARTICLE 6. DURÉE

Les présentes Conditions Spécifiques sont conclues pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties jusqu'à trois (3) jours avant le dernier jour du mois calendaire en cours.

### ARTICLE 7. PRIX

Le tarif de l'Option est indiqué sur la fiche tarifaire de l'Offre souscrite par le client.

### ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

#### 8.1 Responsabilité d'Orange

Orange met en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique.

Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec le Décodeur conforme aux spécificités techniques décrites dans le guide d'utilisation. La responsabilité d'Orange ne peut être engagée dans les cas suivants :

- installation et utilisation du Service non conformes aux présentes ou au guide d'installation et d'utilisation ;
- piratage ou détournement de l'utilisation du Service par le client ou par un tiers affectant la fourniture du Service et ayant pour cause ou origine la connexion avec les équipements terminaux du client ;
- agissements du client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle.

Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que se soit des services et des contenus fournis par des tiers ainsi que de l'usage que le client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes Conditions Spécifiques, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le client ne réside pas les contrats souscrits auprès des tiers.

#### 8.2 Responsabilité du client

Le client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le client est seul responsable de son usage du Service et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations du guide d'installation et d'utilisation.

## ARTICLE 9. RÉSILIATION

Le client peut résilier l'Option par Téléphone au 3900 (Service gratuit + prix appel)<sup>10</sup>. Lors de la résiliation, le client doit impérativement restituer l'un des deux Décodeurs, en bon état de fonctionnement conformément aux stipulations de l'article 10 « Restitution ou échange des matériels ».

## ARTICLE 10. RESTITUTION OU ÉCHANGE DES MATÉRIELS

En cas de résiliation de l'Option par le client, le client restitue l'un des deux décodeurs en bon état de marche, par courrier à l'adresse indiquée sur le bon de retour qui lui sera envoyé.

En cas de résiliation de l'Offre par le Client, le client restitue les équipements en bon état de marche, par courrier.

En cas de non restitution des matériels dans le délai d'un (1) mois à compter de la demande de résiliation de l'Option et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, pendant un délai de sept (7) jours, Orange appliquera la facturation de frais de non restitution de matériel pour le Décodeur (100 €).

En cas de retour du Décodeur et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange appliquera la facturation de frais de non restitution de matériel pour le Décodeur.

## ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation en vigueur, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. En cas de commande d'Équipements, ceux-ci doivent être retournés en boutique Orange.

<sup>11</sup> Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

## ANNEXE 13 - Conditions spécifiques option La Clé TV

### ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales d'Abonnement des offres Livebox et Open.

### ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Au sens des présentes Conditions Spécifiques, on entend par :

- Option La Clé TV : service optionnel à la TV d'Orange permettant de visionner les programmes de la TV d'Orange sur un téléviseur (ci-après désigné le Service) à l'aide du matériel dénommé « La Clé TV ».

Ledit Service permet également d'accéder à des offres de contenus : bouquets TV optionnels payants, Replay, Vidéo à la Demande (VOD), sauf en cas de souscription d'un bouquet TV payant, auprès d'un partenaire tiers.

- Zone de couverture : zone géographique au sein de laquelle Orange fournit le Service sous réserve de compatibilité technique.

- Décodeur : récepteur décodeur vidéo.

- La Clé TV : matériel mis à disposition du Client dans le cadre de sa souscription à l'Option La Clé TV.

- Service : ensemble des services fournis au Client dans le cadre de son Option.

### ARTICLE 3. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange met à la disposition du Client domicilié en France métropolitaine dans les zones de couverture, le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé. Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'équipements spécifiques tels que décrits ci-dessous. Une description des fonctionnalités et des caractéristiques techniques du Service est fournie dans le guide d'utilisation du Service.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le client doit :

- se situer dans une zone de couverture telle que précédemment définie,
- disposer du matériel La Clé TV,
- disposer d'un écran TV équipé d'au moins une prise de type HDMI.

L'abonnement à des bouquets de chaînes de tiers et plus généralement à tout service de tiers multimedias fait l'objet d'un contrat distinct.

Le client devra, au moment de la souscription à l'Option La Clé TV et pour pouvoir bénéficier du Service, s'acquitter de frais d'accès au Service pour le matériel Clé TV, dont le montant est disponible sur la fiche tarifaire de l'Offre souscrite.

Le client reconnaît être informé que :

- Pour les clients recevant la TV par ADSL, l'option Clé TV nécessite un débit minimal de 2.1Mb/s pour assurer son bon fonctionnement.
- Le Service peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax), d'applications ou autres logiciels, et certains services Internet accessibles au moyen des technologies ADSL.
- Le client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer du Service.
- L'utilisation simultanée des services de l'option La Clé TV et d'autres services de la TV d'Orange sur un autre écran TV du foyer via un décodeur TV, peuvent entraîner une réduction du débit du forfait Internet.

### ARTICLE 4. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

#### 4.1 Installation par le client des équipements spécifiques au Service

Le client effectue l'installation du Service chez lui, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'utilisation du Service.

#### 4.2 Mise en service par Orange

Cette-ci est effectuée par Orange au niveau de ses plates-formes de service. Elle sera considérée comme effective à la date stipulée dans la confirmation de commande. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service, mais également la fourniture du Service au client qui ayant précédemment souscrit au Service déménage au sein de la Zone de couverture.

Orange est fondée à facturer le Service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

### ARTICLE 5. SERVICE APRÈS-VENTE ET ASSISTANCE À L'INSTALLATION

En cas de difficultés liées à l'installation et à l'utilisation des fonctionnalités du Service, le client peut contacter le service d'assistance téléphonique à l'installation, au numéro et aux horaires indiqués dans le guide d'utilisation. En cas de dysfonctionnement des équipements mis à disposition par Orange dans le cadre du Service, Orange assure l'échange standard des matériels, sous réserve que le client ne soit pas à l'origine de leur dysfonctionnement et sous réserve que le

client les rapporte dans le point de Service Après-Vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone au 3900 (Service gratuit + prix appel)<sup>10</sup>.

Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec le conseiller depuis une ligne fixe Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.

## ARTICLE 6. DURÉE

Les présentes Conditions Spécifiques sont conclues pour une durée d'un (1) mois renouvelable tacitement sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties jusqu'à trois (3) jours avant le dernier jour du mois calendaire en cours.

## ARTICLE 7. PRIX

Le tarif de l'Option est celui en vigueur à la fiche tarifaire de l'Offre souscrite par le Client.

## ARTICLE 8. RESPONSABILITÉS

### 8.1 Responsabilité d'Orange

Orange met en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique.

Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec le matériel La Clé TV conforme aux spécifications techniques décrites dans le guide d'utilisation. La responsabilité d'Orange ne peut être engagée dans les cas suivants :

- installation et utilisation du Service non conformes aux présentes ou au guide d'installation et d'utilisation ;
- piratage ou détournement de l'utilisation du Service par le client ou par un tiers affectant la fourniture du Service et ayant pour cause ou origine la connexion avec les équipements terminaux du client ;
- agissements du client contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle.

Orange n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit des services et des contenus fournis par des tiers ainsi que de l'usage que le client fait de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes Conditions Spécifiques, la responsabilité d'Orange ne peut pas être engagée si le client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

### 8.2 Responsabilité du client

Le client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le client est seul responsable de son usage du Service et de tout préjudice, direct, matériel causé par lui-même à Orange ou à des tiers du fait de son utilisation du Service. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel non conforme aux préconisations du guide d'installation et d'utilisation.

## ARTICLE 9. RÉSILIATION

Le client peut résilier le service par téléphone au 3900 (Service gratuit + prix appel)<sup>10</sup>. Lors de la résiliation, le client doit impérativement restituer les matériels mis à disposition par Orange, en bon état de fonctionnement conformément aux stipulations de l'article 10 « Restitution ou échange des matériels ».

## ARTICLE 10. RESTITUTION OU ÉCHANGE DES MATÉRIELS

La Clé TV étant mise à la disposition du client dans le cadre de son option, Orange appliquera la facturation de frais de non restitution de matériel pour La Clé TV d'un montant de 100 € dans les cas explicités ci-dessous.

En cas de résiliation de l'option par le client, le client restitue le matériel La Clé TV avec l'ensemble de ses accessoires (télécommande, câbles) en bon état de marche, en les renvoyant par courrier à l'adresse indiquée sur le bon de retour qui lui sera envoyé.

En cas de résiliation de l'Offre par le client, ce dernier restitue les équipements dont la Clé TV en bon état de marche, en les renvoyant par courrier à l'adresse indiquée sur le bon de retour qui lui sera envoyé.

En cas de non restitution du matériel La Clé TV dans le délai de (1) mois à compter de la demande de résiliation de l'option ou de demande de résiliation de son offre Internet TV Téléphone Orange et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet, pendant un délai de sept (7) jours, Orange appliquera la facturation de frais de non restitution de matériel pour La Clé TV d'un montant de cent euros (100 €).

En cas de retour du matériel La Clé TV et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, Orange appliquera la facturation de frais de non restitution de matériel pour La Clé TV d'un montant de cent euros (100 €).

## ARTICLE 11. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions du Code de la consommation en vigueur, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange dans un délai de vingt et un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. Le client restitue le matériel La Clé TV avec l'ensemble de ses accessoires (télécommande, câbles) en bon état de marche, en les renvoyant par courrier à l'adresse indiquée sur le bon de retour qui lui sera envoyé.

Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les quatorze (14) jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, services) effectués pendant le délai de rétractation.

<sup>11</sup> Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

