



votre service clients

ASM

page : 1/6

Delphine Antoszkiewicz

Exp : Orange TSA 30002
59878 LILLE CEDEX 9

VOUS

n° de téléphone : 03 20 56 70 65
réf. client : 0182137303
réf. courrier : 02164 CRCO

REÇU LE 01 JUIN 2014

F 141955



00443

NOUS

1016 service clients professionnels*
3000 service vocal 24h/24h*
* gratuit depuis une ligne fixe Orange
coût variable selon opérateur

SDC RES SAINT JOSEPH
CABINET PONS ET CIE SYNDIC
50 R MOLINEL
59000 LILLE



pro.orange.fr

Orange
TSA 30002
59878 LILLE CEDEX 9

lundi 26 mai 2014

informations contractuelles à conserver

Bonjour,

Vous avez souscrit un contrat depuis le vendredi 23 mai 2014.

Bienvenue chez Orange.

Votre numéro d'appel est le 03 20 56 70 65.

Nous vous invitons à conserver ce courrier et le contrat joint relatif à votre ligne et aux options que vous avez choisies.

Les frais de mise en service d'un montant de 45.83 € HT figureront sur votre prochaine facture.

Et pour mieux découvrir l'ensemble de nos offres, services et conseils, n'hésitez pas à consulter notre site internet ou notre service vocal disponibles 24h/24.

Merci de votre confiance.

Delphine Antoszkiewicz
Directrice de l'Agence Nationale Professionnels

NB : le coût de location du matériel n'est pas pris en compte dans le montant global figurant sur ce courrier.

4778 - Imprimé National - 04/2014 - Réalisé avec un papier porteur du Label Ecologique Européen - N° d'annex F01111

EAG2GAGR0054361M0M01-AM-0123589-00443-1-1-Z0

conditions particulières de votre contrat

NOUS

vosre agence :	Code Agence : CZL59P
Correspondant : Claudine LAFORGE	Téléphone : 1016
Adresse : TSA 30002	Télécopie :
Code postal : 59878 Localité : LILLE CEDEX 9	Date de commande : 28/04/2014

VOUS

1. titulaire du contrat	
Nom ou raison sociale : SDC Rés Saint Joseph	
Représenté par (nom, fonction) : SDC Rés Saint Joseph	
Adresse : 50 r Molinel	Téléphone :
Code postal : 59000 Localité : LILLE	Télécopie :
N°Siret :	Code NAF :

2. adresse de l'installation	
Nom ou raison sociale : SDC Rés Saint Joseph	
Adresse : 27 r Colson	
Code postal : 59000 Localité : LILLE	Téléphone :
Correspondant sur le site : SDC Rés Saint Joseph	Télécopie :

3. adresse d'envoi des factures	
Nom ou raison sociale : SDC Rés Saint Joseph	
Adresse : 50 r Molinel	Téléphone :
Code postal : 59000 Localité : LILLE	Télécopie :
Compte Facturant :	Sous-compte de Rattachement :

vosre installation et vos options

numéro de ligne	03 20 56 70 65	
type de ligne	ligne mixte	
inscription dans la base annuaire	liste rouge	Liste anti-prospection : non Liste anti-recherche inversée : non

vos frais** associés	Prix HT	TTC
vosre abonnement mensuel	19.75	23.70
vos options et services		
♦ Facture détaillée	0.00	0.00

**ces tarifs seront pris en compte à partir de vosre prochaine facture



Conditions générales Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels au 09/02/2012



Les présentes conditions générales définissent les conditions de fourniture des prestations d'Orange dans le cadre de l'accès au réseau et le service téléphonique. Elles peuvent être complétées par des conditions spécifiques, des conditions particulières, un bon de commande ou autre.

Les conditions spécifiques ou particulières peuvent déroger aux conditions générales.

Les tarifs correspondants et leurs modalités d'application sont précisés dans le Catalogue des prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange (ci-après désigné : « catalogues des prix »). Le client peut consulter et se renseigner sur l'ensemble des tarifs figurant dans le Catalogue des prix via les différents canaux ou points de ventes (sur pro.orange.fr, par téléphone ou en boutique). Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur en se connectant sur le site pro.orange.fr, rubrique « assistance, informations utiles, Catalogue des prix ». (connexion facturée selon le tarif du fournisseur d'accès Internet), ou en se rendant dans son agence Orange.

Les Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange sont définies dans des conditions spécifiques du même nom, "Annexe aux conditions générales : Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange".

L'ensemble des documents énoncés ci-dessus constitue "le contrat".

Quelques définitions pour faciliter la lecture du contrat :

Dans le contrat, sont désignés par :

- **"réseau"** : le réseau téléphonique exploité par Orange pour fournir au public des services de communications électroniques à partir d'un terminal fixe ;

- **"point de terminaison"** : le premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux du client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique ;

- **"client"** : - la personne physique ou la personne morale qui conclut le contrat, en son nom et pour son compte, pour ses besoins professionnels et pouvant justifier d'une immatriculation au registre du commerce et des sociétés, ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel, ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901.

- toute personne morale de droit public. Les modifications ou résiliations du contrat doivent être effectuées par une personne dûment habilitée (procurateur ou pouvoir)

- **"tiers payeur"** : la personne physique ou morale désignée par le client pour recevoir et payer les factures, accompagnées, le cas échéant, du détail des communications.

Article 1 - Prestations fournies par Orange

Les prestations fournies par Orange sont notamment :

1.1 Accès au réseau et au service téléphonique

Orange met en oeuvre les moyens nécessaires pour fournir au client l'accès au réseau et le service téléphonique.

Le service téléphonique consiste à acheminer des communications électroniques en provenance ou à destination du point de terminaison.

Le réseau permet d'accéder à d'autres services fournis par Orange ou à des services fournis par des tiers, sauf dérogation prévue aux conditions spécifiques.

Les prestations relevant du service universel et services obligatoires fournies au titre du présent contrat sont définies respectivement aux articles L35-1 et L35-5 du code des postes et communications électroniques.

1.2 Numéro de téléphone

Le client bénéficie de l'usage d'un numéro de téléphone par ligne isolée ou groupement de lignes d'accès au réseau. Ce numéro est incessible et ne peut être mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit, y compris dans le cadre d'une cession ou transfert d'activité intervenant sous quelque forme que ce soit. Il figure dans les conditions particulières d'abonnement et doit être communiqué sous cette forme aux correspondants du client.

Orange peut être contrainte de modifier ce numéro de téléphone pour des raisons techniques. Dans ce cas, le client en est informé au minimum six (6) mois à l'avance.

Par ailleurs, et à titre de dédommagement en cas de changement du numéro pour des raisons techniques, Orange proposera gratuitement au client pendant deux (2) mois un service d'annonce de son Nouveau Numéro lequel diffusera un message vocal standard à l'ensemble des appels aboutissant sur l'ancien numéro et informant ces derniers du nouveau numéro attribué au client. Le numéro de téléphone du client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit un abonnement au service Présentation du Numéro. Toutefois, le client peut s'opposer à cet affichage conformément à l'article 18.2.

1.3 Annuaire

1.3.1 Inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange

Dans le cadre de l'abonnement au service téléphonique, 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 services de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires, en faisant 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 (UE) lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

1.3.2 Droits du client au titre de l'Annuaire Universel
Le client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que ce numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements (Liste Rouge). Ainsi, à défaut d'opposition expresse de la part du client, leur publication est automatique.

L'abonné a la possibilité de faire inscrire dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe Orange à des fins de parution notamment les données suivantes : numéro de téléphone, nom, prénom, ou raison sociale, adresse d'installation de la ligne, profession ou activité, adresse électronique (uniquement dans les annuaires et services de renseignements électroniques).

Le client peut également modifier les critères de parution concernant ses données.

Ainsi, le client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements, sauf lorsque l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;

- que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception des 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.

Le client, en tant que titulaire de la ligne, peut, sous sa responsabilité, demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le client ait recueilli l'accord exprès et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs demandés par Orange.

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

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données. Le client peut exercer ces droits en s'adressant à son service client ou dans une boutique Orange.

Article 2 - Conditions de souscription du contrat

2.1 Modalités

La souscription au contrat est subordonnée :

- à la justification par le client :

- de sa raison ou dénomination sociale, de son immatriculation au registre du commerce et des sociétés, ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel, ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901, ainsi que l'adresse de son installation ;

- de l'adresse du pouvoir ou de l'organe exécutif le représentant

- et au paiement préalable de toute dette contractée auprès d'Orange.

2.2 Défaut de déclaration

Toute déclaration erronée ou toute omission de déclaration de dettes préalables devra être rectifiée par le client dans les quinze (15) jours calendaires de la réception d'une mise en demeure d'Orange effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception. Faute de régularisation dans le délai imparti, Orange se réserve la faculté de résilier de plein droit le contrat sans délai et sans autre formalité. Cette résiliation rendra immédiatement exigible toute somme due à ce titre à Orange.

2.3 Dépôt de garantie et caution

Orange se réserve la faculté d'obtenir du client, lors de la souscription ou en cours de contrat, la constitution de garanties telles que le versement d'un dépôt de garantie ou l'engagement d'une caution solidaire et solvable. Ces garanties peuvent être demandées notamment dans l'un des cas suivants :

- en cas de non-respect des conditions de paiement d'un contrat conclu antérieurement,
- en cas de souscription d'un abonnement temporaire,
- en cas d'incidents de paiement répétés en cours de contrat,
- lorsque la ligne téléphonique n'est pas installée dans un local fixe,
- si le nombre total de lignes installées par Orange à la même adresse est égal ou supérieur à trois.

Le montant du dépôt de garantie est fixé à une somme équivalente à six (6) fois le montant TTC mensuel de l'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Lors de sa constitution, le dépôt de garantie n'est pas soumis à TVA. Lors de la levée de la garantie, il pourra être restitué intégralement sans intérêt ou être utilisé pour régler des factures correspondant à des prestations et/ou des pénalités restant dues à FT par le client.

Le remboursement du dépôt ou la libération de la caution intervient à l'occasion de la résiliation du contrat sous réserve du paiement des sommes dues à Orange. Orange rembourse alors le dépôt de garantie dans un délai de six (6) semaines à compter de la date d'émission indiquée sur la dernière facture. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si Orange ne possède pas les coordonnées bancaires du client.

2.4 Défauts de fourniture des pièces justificatives, de versement du dépôt de garantie ou de production du cautionnement

Le défaut de fourniture des pièces justificatives figurant à l'article 2.1 et 2.3 autorisera France Télécom à suspendre l'exécution des prestations objets des contrats pour lesquels la garantie et/ou les pièces justificatives sont demandées, sans préjudice des dispositions de l'article 11.2. La ligne du client sera par conséquent mise en service restreint minimum. Ce service restreint permet de recevoir les appels et d'appeler les numéros de téléphone gratuits (services par opérateur, service de libre-appel et services d'urgence).

Article 3 - Durée du contrat

Le contrat est conclu au jour de l'envoi ou de la remise des conditions particulières par Orange pour une durée déterminée de six mois à compter de la date de mise en service. Faute d'avoir été dénoncé par l'une ou l'autre partie avec un préavis de sept (7) jours, le contrat est poursuivi aux mêmes conditions pour une durée indéterminée.

La date de mise en service est réputée être la date à laquelle l'installation permet l'établissement de communications électroniques sur le réseau.

Article 4 - Raccordement au Réseau

4.1 Délai

Orange s'engage à convenir avec le client, dès l'enregistrement de sa demande, d'une date de mise en service de l'accès au réseau. Sauf avis contraire du client, celle-ci intervient dans les huit (8) jours calendaires de l'enregistrement de la demande. Ce délai ne s'applique pas dans les cas de construction de ligne nécessitant des travaux spécifiques ou l'obtention d'autorisations imposées par les lois et règlements.

Le raccordement intervient pendant les jours et heures ouvrables des services techniques.

Le non-respect de la date convenue, exclusivement imputable à Orange, autorise le client à réclamer le paiement à cette dernière, d'une indemnité forfaitaire égale à deux (2) mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client.

Le non-respect par le client de la date de rendez-vous autorise Orange à réclamer à ce dernier une pénalité dont le montant correspond aux frais de déplacement du technicien. Ces frais figurent au catalogue des prix.

4.2 Conditions techniques de raccordement

Orange détermine les conditions techniques permettant l'accès au réseau et effectue le raccordement au réseau 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. Le point de terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

Article 5 - Service après-vente

5.1 Service après vente du service téléphonique

Orange s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement de l'accès au réseau et au service téléphonique jusqu'au point de terminaison dans le respect de ses obligations de qualité de service et de qualité des communications définies au cahier des charges d'Orange.

Orange s'engage à rétablir le service téléphonique dans les 48 heures (jours ouvrables) suivant la signalisation par le client du dérangement à son service après-vente. L'accueil téléphonique du service après-vente (1015) est ouvert 24h/7j. Le tarif de l'appel depuis une ligne fixe Orange figure au Catalogue des prix. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur.

Faute de respecter ce délai, le client est fondé à réclamer à Orange une indemnité forfaitaire d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas exclusivement imputable à Orange.

5.2 Assistance pour les services souscrits en complément du service téléphonique

Les services souscrits en complément du service téléphonique régi par les présentes Conditions Générales font l'objet de conditions spécifiques. L'assistance au bon fonctionnement ou à l'usage de ce ou ces services se fait auprès du 3901, accessible 24h/7j et dont le tarif depuis une ligne fixe Orange figure dans le Catalogue des prix. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur. Le temps d'attente avant mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis une ligne fixe Orange.

Article 6 - Équipements et installations

6.1 Équipements terminaux

Les équipements terminaux destinés à être raccordés au réseau doivent être conformes à la réglementation en vigueur et adaptés aux caractéristiques du réseau d'Orange.

Sur demande d'Orange, le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services, qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications.

6.2 Dimensionnement

Figure parmi les mesures nécessaires décrites au 6.1, l'adaptation par le client du nombre de lignes desservant son installation au volume des appels qui lui sont destinés, le tout de façon à ne pas perturber le service téléphonique et le réseau en général. A défaut, et faute d'avoir augmenté le nombre de lignes utilisables à l'arrivée, sur demande d'Orange effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, Orange se réserve la faculté de mettre en place, aux frais du client, un dispositif de réponse automatique destiné à informer ses correspondants des raisons pour lesquelles les appels ne peuvent aboutir.

6.3 Entretien et garde

Le client est responsable de la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange pour la fourniture du service téléphonique. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du service téléphonique.

Le client doit veiller également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.

Le client supporte les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci.

Toute dépose ou modification du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance d'Orange.

Article 7 - Conditions d'intervention

Information et accès des personnes mandatées par Orange

Le client assurera aux personnes mandatées par Orange, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder au local où est installé le point de terminaison lors des interventions sur la ligne téléphonique dans la propriété desservie.

Il s'engage à informer les intervenants d'Orange de l'existence et de l'emplacement de toute canalisation (notamment : gaz, électricité, eau, ...) et équipements de toute nature ainsi que de tout facteur de risque lors des interventions sur la ligne téléphonique dans la propriété desservie.



Article 8 - Prix

8.1 Catalogue des prix

Le prix des prestations fournies par Orange ainsi que le montant des frais, sont détaillés au catalogue disponible sur demande en boutique Orange ou sur le site pro.orange.fr ou font l'objet d'un devis.

8.2 Frais de mise en service et frais de déplacement y afférents

Frais de mise en service

La souscription du contrat donne lieu au paiement de frais de mise en service au tarif en vigueur à la date de mise en service.

Des frais supplémentaires sont facturés, après acceptation d'un devis, notamment lorsque :

- l'établissement de la ligne entraîne des difficultés exceptionnelles de construction. Ces frais supplémentaires sont facturés, si l'adresse d'installation de cette ligne est différente de celle du siège social du client ;
- Orange accepte d'établir la ligne, à la demande du client, dans des conditions autres que celles qu'elle a fixées ;
- la ligne est une ligne de télérelève ou de télémaintenance.

Frais de déplacement

Outre les frais de mise en service précités, Orange facture au client des frais de déplacement lorsque la mise en service de la ligne nécessite l'intervention d'un technicien au domicile du client.

Le déplacement d'un technicien chez le client fait l'objet d'une prise de rendez-vous systématique. En conséquence, en cas de non-respect par le client de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, Orange facture l'intégralité des frais de déplacement du technicien au client. Son montant figure au catalogue des prix.

8.3 Modifications de prix

Des modifications de prix sont applicables en cours du contrat, moyennant l'information préalable du client au moins huit (8) jours calendaires à l'avance. Ces modifications autorisent le client à résilier le contrat y compris pendant la période minimale d'engagement de six (6) mois, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

Article 9 - Facturation - Paiement

9.1 Facturation

Les sommes dues au titre du contrat font l'objet de factures, avec leurs annexes éventuelles, qui sont adressées au client ou, le cas échéant, au tiers-payeur désigné par celui-ci. En cas de désignation d'un tiers payeur, le client et le tiers payeur sont solidairement responsables vis à vis d'Orange du paiement de toute somme due au titre du contrat conformément à l'article 1275 du Code civil. Les première et dernière factures sont établies au prorata temporis. Le total de la facture est calculé à partir de montants Hors Taxes.

Après l'émission de la première facture, les factures sont bimestrielles. Orange se réserve, toutefois, la possibilité de modifier la périodicité de ses factures, après en avoir informé le client, conformément à l'article 14.

Orange peut également, en cours de période, émettre une facture intercalaire lorsqu'un volume inhabituel de consommations le justifie ou à la suite d'un incident de paiement ou dès la résiliation du contrat.

9.2 Conditions de paiement des factures

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. Le paiement doit être parvenu à Orange dans le délai de dix (10) jours suivant cette date ; ce délai peut être réduit à cinq (5) jours pour les factures intercalaires.

La date limite à laquelle le paiement doit être parvenu à Orange est portée sur la facture.

Le non-respect de cette date donne lieu à l'application des mesures pour retard de paiement prévues à l'article 11.

Le client peut notamment payer ses factures par prélèvement automatique sur un compte bancaire ou postal. Le client peut payer sa facture en numéraire exclusivement à La Poste. Les coûts inhérents à ce paiement sont à sa charge.

9.3 Délai de prescription

En application de l'article L.34-2 du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an. Ce délai est interrompu quand le client adresse une réclamation écrite à Orange ou quand Orange lui envoie toute relance de paiement, même par lettre simple.

9.4 Contrats soumis au Code des Marchés Publics

Les contrats soumis aux dispositions du Code des Marchés Publics bénéficient des modalités prévues par le dit Code.

Article 10 - Informations et réclamations sur factures

10.1 Informations

Orange tient à la disposition du client, en l'état des techniques existantes et pendant les douze (12) mois qui suivent la date d'établissement de la facture, le relevé des communications et tous les éléments d'information sur les prestations facturées au titre de ce contrat.

10.2 Réclamations

Toute réclamation du client suspend l'obligation de paiement de la somme contestée, sous réserve de la justification par le client de sa réclamation. Le client est néanmoins tenu de payer les abonnements et l'équivalent de la moyenne de ses consommations antérieures, calculés sur les six (6) mois précédents, ou la partie non contestée de la facture.

La confirmation par Orange du montant de la somme contestée à l'issue du traitement de la réclamation rend immédiatement exigible le paiement de cette somme.

Article 11 - Conséquences du défaut de paiement des factures

11.1 Majoration pour retard de paiement

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 relance. Cette majoration est égale à trois fois le taux de l'intérêt légal. 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 et comprend un minimum de perception dont le montant figure au Catalogue des prix à titre de pénalités.

11.2 Suspension et résiliation

Orange peut, en outre :

- suspendre, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de douze (12) jours suivant la date limite de paiement, le paiement des abonnements restant dû pendant la période de suspension des prestations ;
- résilier de plein droit le contrat après envoi d'une lettre de mise en demeure de payer et appliquer les dispositions prévues à l'article 11.4 en cas de non-paiement par le client dans un délai de trente-trois (33) jours à compter de la date limite de paiement.

11.3 Service restreint minimum

Par dérogation à l'article 11.2, et en cas de non-paiement d'une facture, Orange fournit pendant un (1) an le service restreint minimum si le client fait l'objet d'une procédure de saisie (loi n° 91-650 du 9 juillet 1991).

11.4 Unité de compte

Les créances dues au titre du contrat peuvent être reportées sur un autre contrat dont le client est titulaire.

Article 12 - Responsabilité

12.1 Responsabilité de Orange

Orange est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique jusqu'au point de terminaison.

Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés sur le réseau,
- en raison de la facturation des services d'information ou de transaction accessibles par le réseau,
- pour les prestations assurées par des tiers,
- en cas de suspension temporaire du service téléphonique pour des impératifs techniques, notamment
- en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau,
- en cas de non-respect par le client de ses obligations,
- en cas de non-conformité de l'installation électrique du client aux normes en vigueur,
- en cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension,
- en cas de défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le point de terminaison,
- si l'entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, n'est pas assuré par Orange,
- en cas de force majeure définie à l'article 13 ou de tout fait d'un tiers.

Lorsque la responsabilité d'Orange est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers, les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

Le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au client dans les conditions précitées est limité à 20 % du montant encaissé par Orange au cours des douze (12) derniers mois du contrat. Au cas où le contrat aurait eu une durée inférieure à douze (12) mois ou au cas où aucune somme n'aurait été encaissée, le montant de la limitation sera égal à cent vingt mille euros (120.000€).

Toutefois, lorsque la responsabilité d'Orange est engagée à la suite d'erreurs ou d'omissions dans les listes d'abonnés qu'elle communique aux éditeurs d'annuaires ou de services de renseignements dans les conditions prévues au 1.3, le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au client est limité à sept cent soixante cinq euros (765€).

En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le client à des tiers à l'occasion du contrat.



12.2 Responsabilité du client

Le client est responsable, à l'intérieur de la propriété desservie, de l'utilisation des services fournis, de la ligne téléphonique et des équipements qui y sont raccordés.

Article 13 - Cas de force majeure

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent le réseau, les grèves, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications et, de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code civil.

Article 14 - Modifications

Orange peut être amenée à supprimer une prestation relevant des obligations de service public ou à en modifier les conditions matérielles d'utilisation en respectant un préavis de six (6) mois.

Lorsque ce changement rend nécessaire le remplacement ou l'adaptation significative de certains équipements terminaux, Orange en informe le client au moins dix-huit (18) mois à l'avance; ce délai peut être réduit à six (6) mois en accord avec l'Autonté de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP). Le remplacement ou l'adaptation des équipements terminaux sont à la charge du client.

En dehors des cas prévus ci-dessus, Orange informe le client de toute modification ou suppression de ses prestations ou de toute modification contractuelle au moins huit (8) jours calendaires à l'avance. Le client peut résilier son contrat à l'occasion des modifications ou suppressions susmentionnées, y compris pendant la période minimale de six (6) mois, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

Article 15 - Suspension - Résiliation du contrat

15.1 Suspension - Résiliation du contrat par Orange

En dehors des cas prévus à l'article 11, Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une de ses obligations nées du contrat après mise en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception ou de dépôt de l'avis de mise en instance.

Si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations Orange pourra résilier le contrat de plein droit et sans aucune formalité.

Toute hausse exceptionnelle de la consommation du client pourra conduire Orange à suspendre la fourniture d'une partie de ses prestations, après information préalable du client.

15.2 Résiliation du contrat par le client

15.2.1 Le client peut résilier de plein droit le contrat à l'issue de la durée minimale prévue à l'article 3, moyennant le respect d'un délai de préavis de sept (7) jours.

15.2.2 De même, le client peut résilier de plein droit le contrat, avant l'expiration de la durée minimale et sans être tenu de verser le montant des abonnements restant à couvrir, lors de la souscription à une offre d'un opérateur impliquant les fréquences basses (ou "bas débit") de la ligne téléphonique (telle que notamment les offres fondées sur le dégroupage total ou la revente de l'abonnement téléphonique).

La résiliation du contrat sera effective à compter de l'exécution par Orange dans un délai raisonnable, de la commande d'accès totalement dégroupée ou de revente d'abonnement téléphonique telle que transmise par l'opérateur choisi par le client.

15.3 Effets de la résiliation

La résiliation du contrat inclut la résiliation de toutes les prestations complémentaires souscrites par le client. En cas de résiliation, les sommes dues par le client deviennent immédiatement exigibles.

Article 16 - Règlement des litiges

16.1 Règlement amiable

En cas de litige, le client est invité à s'adresser à sa boutique Orange dont l'adresse et le numéro sont indiqués sur sa facture ou par téléphone à son service client. L'appel est gratuit depuis une ligne fixe Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur. Le client peut également laisser un message sur le site pro.orange.fr, rubrique « contact » (connexion facturée selon le tarif du fournisseur d'accès à internet).

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le client peut saisir par écrit Orange à l'adresse suivante : Orange 33734 Bordeaux Cedex9. Orange et le client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution du contrat.

Après épuisement des recours amiables internes à Orange, le client peut saisir, directement ou par l'intermédiaire d'une organisation d'utilisateurs, le médiateur de la téléphonie par lettre simple à l'adresse suivante : Médiateur de la Téléphonie BP 999 - 75829 Paris Cedex 17.

16.2 Jurisdiction compétente

Tout litige relatif au contrat sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de commerce ou administratifs compétents. Orange élit domicile à l'agence auprès de laquelle le client a souscrit le contrat.

Article 17 - Loi applicable

Ce contrat est régi par la loi française.

Article 18 - Protection des données personnelles

18.1 Droit d'accès et de rectification

Le client peut demander, en justifiant de son identité, la communication des informations le concernant auprès de son service client par téléphone ou par courrier et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données à caractère personnel relatives au client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

18.2 Droit d'opposition

Le client peut demander l'inscription de ses coordonnées dans une ou plusieurs des listes d'opposition existantes (Liste anti-prospection, Liste anti-recherche inversée, Liste Rouge). A défaut d'inscription dans ces listes, les données à caractère personnel du client présentes dans ladite base de données pourront être cédées à des tiers notamment à des fins de prospection commerciale.

En application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, Orange peut être amenée à communiquer aux autorités administratives et judiciaires compétentes, ainsi qu'aux services d'urgence, les coordonnées du client.

Le client autorise Orange à utiliser es données relatives à son trafic afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre à ses besoins, et ce pour une durée de douze (12) mois à compter de leur émission (date de passation de la communication). Le client peut s'opposer à cette utilisation à tout moment auprès de son service client par téléphone ou par courrier, ou de sa boutique Orange.

Le client peut également s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants, soit appel par appel, soit en demandant l'inscription au Secret Permanent.

Article 19 - Maintien du numéro en cas de changement d'opérateur

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

Le client demandant la portabilité d'un numéro fixe doit certifier en être titulaire.

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 oeuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur. Dans ce cadre, le client est informé par Orange des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, 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 le numéro porté.

Le client est également 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 de toutes 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'empêche pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. 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 d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part.

Ce délai de mise en oeuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

