



N° client : Point de Vente : Orange-Shop Vendeur : Le :	vous êtes déjà client Orange <input type="checkbox"/> En cochant cette case, vous acceptez de signer votre contrat par voie électronique sécurisée <input type="checkbox"/>
--	---

Titulaire du contrat

Nom/prénom :		
Adresse:		
Code postal:	Ville:	Pays:
Numéro de contact :	Email:	
Pièce d'identité fournie :	ID Card	Numéro :
Date de naissance :		

Ligne, caractéristiques de l'abonnement:

Type d'abonnement :		
Formule d'abonnement :		
Option :		

La souscription du Contrat donne lieu au paiement de frais d'installation et/ou d'initialisation aux prix en vigueur à la date de mise en service. Ceux-ci sont destinés à couvrir le coût de l'accès au service et comprennent les frais de dossier et les frais inhérents aux opérations nécessaires à la mise en service. Le cas échéant des frais supplémentaires sont facturés aux coûts réels pour des prestations hors standard (voir définition dans la liste des prix).

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

L'ensemble des abonnements, locations et options seront facturés Euros par mois TTC sur une période de mois hors promotions.

Pour plus d'informations sur les tarifs, veuillez consulter le tableau récapitulatif sur la page suivante.:

Ce prix indiqué ne tient pas compte des communications hors forfait ou dépassements de forfait. Cette information vous est fournie à titre indicatif, seule la facture mensuelle est à considérer comme document engageant.

Votre forfait sera réinitialisé chaque 1er du mois

Pour toute activation en cours de mois, un prorata de la redevance et des services (Méga bits, heures d'appels, SMS, ...), sera calculé par ORANGE en tenant compte du nombre de jours où le Service est fourni. Pour la souscription d'une option, le prorata se calcule selon les mêmes règles.

Equipements

Location décodeur TV	: 5.50€ / mois	
Location modem	: 3.00€ / mois	
Location décodeur TV supplémentaire(s):	5.50€ / mois	
Offre TV:		



		Nom de l'offre
Offre complète comportant un accès internet, une offre mobile et TV.		Suivant offre
Période d'engagement		Suivant offre
Description		
TV		
Plus de 110 chaînes incluses en langues Luxembourgeoise, Française, Allemande, Anglaise, Italienne, Portugaise, Espagnole, Russe, Néerlandaise, Arabe, ...		inclus
+ 20 Chaînes en haute définition		
Accès à Orange TV en HD		
Mobile au Luxembourg et en Europe		
Appels et SMS vers tous les numéros mobiles et fixes		Suivant offre
Internet mobile au Luxembourg et en Europe dans la zone Europe Orange		Suiva
L'ensemble des avantages des offres mobiles Light, Elite et Ultimate est appliqué aux forfaits Love.		
Internet		
Débit Maximal annoncé (débit descendant)		Suivant offre
Internet dès le premier jour		
Afin de bénéficier d'une connexion internet entre la signature du contrat et l'installation définitive, une Airbox 4G est fournie gratuitement au client avec 50 GB d'internet pendant 2 mois à compter de la date d'activation		inclus
Fixe		
Communications vers fixes Europe 2 heures Communications illimités vers fixes nationaux		8€ / mois
Prestations et services (prix TTC)		
Matériels		
Location modem		3€ /mois
Location décodeur		5.5€ /mois
Décodeur supplémentaire (prix mensuel par décodeur)		5.5€ /mois
Changements & résiliation		
Frais administratifs de résiliation		99€
Annulation avant la mise en service		Jusqu'à 300€
Rendez-vous à domicile manqué		50€
Autres frais non récurrents		
Frais de reconnexion en cas de retard de paiement		99€
Frais de déménagement		117€
Frais de changement numéro de tel		Gratuit
Prise supplémentaire : passage de câble (gaine existante)		69€
Prise supplémentaire : pose de câble (apparent)		169€
Installation 2eme décodeur (indépendamment de l'installation)		80€
Forfait dépannage		80€

Technologie	Débit annoncé/ Débit maximal		Débit minimal		Débit normalement disponible heures de pointe		Débit normalement disponible heures creuses	
	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload	Download	Upload
Suivant offre	Suivan t offre	Suivan t offre	Suivan t offre	Suiv ant offre	Suivant offre			

Information relative à l'activation du service internet TV

Je veux conserver mon numéro de téléphone :		
Mon operateur actuel est :		
Je suis client internet:		
Numéro(s) ligne(s) :		
Le titulaire de la ligne est-il client Orange signataire :		Nom du titulaire
Adresse d'installation :		
Type de logement :	Etage d'appartement :	Numéro d'appartement :
Localité : L-	Ville :	Pays :
Rendez-vous fixé en magasin : oui		

Orange Communication Luxembourg S.A ne peut garantir le fonctionnement du système d'alarme du client

Le rendez-vous :
Date :
Heure :
Référence :



Installation Fibre

Commentaires :

Le rendez-vous :
Date
Heure :

Installation
<input type="checkbox"/> Fibre non conforme

Maison

- Jusqu'à 3h de main d'oeuvre (24.00€ par quart d'heure supplémentaire)
- Le passage du câble réseau (maximum 50m) de l'arrivée Post jusqu'à la première prise de la maison dans le cas où le câble réseau est absent.
Si le câble réseau est existant, le modem sera installé à côté de l'arrivée Post
- Une prise électrique ou à défaut une rallonge doit être disponible à proximité de l'arrivée Fibre (le plus souvent au garage)

<u>Prestations non comprises (facturées en supplément) :</u>

- Le câble réseau et les équipements nécessaires pour connecter d'autres prises du logement
- La main d'oeuvre au-delà des 3h comprises
- De manière générale, tout type de prestations au-delà du modem

<u>Prestations non comprises et non réalisables :</u>
--

- Tous les travaux extérieurs et notamment le passage de câbles par la façade ou le toit du logement
- Tous travaux sur des éléments de sécurité du bâtiment (p. ex. portes coupe-feu
Si le câble réseau est existant, le modem sera installé à côté de l'arrivée Post
- Une prise électrique ou à défaut une rallonge doit être disponible à proximité de l'arrivée Fibre (le plus souvent au garage)



mode de paiement

prélèvement automatique

(La domiciliation bancaire est obligatoire pour certains contrats, avenants ou options)

paiement à réception de la facture

(Des frais gestion de 2€/mois seront facturés.)

Je possède déjà une domiciliation

mode d'envoi

envoi des factures par voie électronique

facture par courrier

(2€ / mois si la facture est envoyée par courrier)

J'ai pris connaissance du document concernant mon internet. je peux retrouver ces informations sur

[Neutralité et Qualité de l'accès à Internet](#) .

Je certifie exact l'ensemble des renseignements ci-dessus.

Je reconnais avoir reçu un exemplaire des tarifs en vigueur à la date du contrat, des conditions Générales de Vente, ainsi que des conditions particulières de ORANGE, en avoir pris connaissance, les avoir approuvées notamment les clauses relatives aux conditions d'acceptation du présent contrat d'abonnement, et aux conditions de règlement.

CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES FIXES

1. APPLICATION

Orange propose à ses clients, un accès aux services fixes, disponibles sur les réseaux de distribution d'opérateurs en services de communications fixes

A cette fin, les clients devront souscrire à un abonnement Orange fixe et accepter aussi bien les Conditions Générales d'Orange, que les présentes Conditions Particulières des services fixes.

Les présentes Conditions Particulières des services fixes sont applicables uniquement aux contrats (fournis par Orange Luxembourg), et complètent les Conditions Générales d'Orange qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes. Ces dernières ne suppléent pas les Conditions Générales mais les complètent.

En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les Conditions Générales, les Conditions Particulières l'emportent.

Avant toute souscription d'un nouveau contrat auprès d'Orange, le client déclare avoir eu pleine connaissance des conditions de résiliation auprès de son prestataire actuel des services fixes. Le client déclare notamment avoir été informé des éventuels frais de résiliation qu'il peut encourir en migrant les services fixes depuis son opérateur actuel, appelé prestataire « donneur », vers Orange, appelé prestataire « receveur ». Toute demande de portage auprès de Orange, prestataire receveur, vaut demande de résiliation du contrat de services souscrit par le client auprès de son prestataire actuel, et acceptation des conditions de résiliation de ce dernier, notamment le paiement de tout frais ou dommages-intérêts relatifs à son actuel abonnement et/ou sa résiliation ainsi entreprise. Le fait d'être débiteur de tels frais de résiliation envers son ancien opérateur, ne saurait en aucun cas valoir un motif de résiliation du présent contrat conclu avec Orange.

2. ACCES AUX SERVICES

L'accès aux services est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de Orange et sous réserve des éventuelles interruptions et interventions prévues ci-après.

En aucun cas le client ne peut exiger d'être préalablement informé des coupures du service.

L'usage des services proposés par Orange est un droit exclusif du client identifié dans le contrat.

Orange ou ses partenaires mettent en oeuvre tous les moyens à leur disposition pour assurer la continuité des services fournis. Cependant, ces services sont susceptibles d'être interrompus ou perturbés dans les cas suivants :

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

3. TRAITEMENT DES DONNEES

A. Identifiants d'accès aux services

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

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

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

B. Traitement de données personnelles

Le client déclare avoir été informé du fait que les données personnelles qu'il fournit se trouvent enregistrées dans un système de traitement de données à des fins de télécommunications, de gestion et d'information du client dans le cadre des relations contractuelles.

La communication d'informations relatives au client est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de la loi du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

Orange prend toutes les mesures propres à assurer la protection de la confidentialité de ces informations et la conservation fiable de ces informations.

C. Finalités du traitement.

Les données sont traitées afin de permettre l'exécution des contrats de prestation du service Orange et/ou de fourniture de matériel, aux fins de facturation, du recouvrement de créances, de la comptabilité, ainsi qu'à toutes autres fins liées directement ou indirectement aux services prestés, telles que les études de marché, le contrôle de qualité des services et le respect des lois et règlements applicables à Orange dans le cadre de ses activités. Les données sont également traitées aux fins de gestion de la relation commerciale avec le client et notamment la fourniture d'informations commerciales et la prospection directe pour d'autres services similaires ou liés offerts par des entités du groupe Orange à Luxembourg ou à l'étranger ou par des tiers. Le client consent expressément à ce que les données soient traitées à de telles fins. Le client dispose du droit de s'opposer sur demande et gratuitement au traitement des données à ces fins de prospection ainsi qu'à la communication des données à d'autres entités du groupe Orange ou à des tiers. Orange traite les données y compris les données de localisation (données indiquant la position géographique de l'équipement terminal du client), pour répondre à ses obligations légales et réglementaires, et peut notamment fournir des données relatives à l'identification et à la localisation du client aux autorités compétentes dans le cadre de leurs missions légales, y compris en relation avec des appels à des services d'urgence.

D. Destinataire des données.

Les données pourront être transmises par Orange à d'autres entités du groupe Orange à Luxembourg ou à l'étranger ou à des tiers. Les données pourront également être transmises à toute autorité compétente dans le cadre de leurs missions légales ou aux fins de règlement des conflits.

E. Droit d'accès et de rectification

Le client dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles, ainsi que d'un droit de rectification qu'il peut exercer en en faisant la demande expresse à Orange.

4. SECRET DES COMMUNICATIONS

Orange respecte les dispositions légales et réglementaires ainsi que les pratiques communément admises en vue d'assurer le secret des communications.

Les données relatives aux communications du client ne sont conservées que dans la limite de ce qui est nécessaire pour l'établissement de la facturation ainsi que pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales ou réglementaires et pour lui permettre de répondre aux réquisitions judiciaires.

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

5. ENGAGEMENTS DU CLIENT

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

Orange se réserve expressément le droit de résilier en cas d'erreur ou d'inexactitude portant sur les données personnelles fournies. Le client est tenu de prendre lui-même toutes précautions afin d'éviter tout risque de piratage, de pertes de données ou des erreurs de fonctionnement, notamment en effectuant régulièrement les mises à jour des logiciels, en installant et en maintenant des systèmes de protection contre les virus, des systèmes de protection contre l'accès non autorisé à son ordinateur et des systèmes de sauvegarde. En aucun cas, Orange ne pourra être rendue responsable d'une perte de données subie par le client ou des conséquences d'une perte de données. Le client est en outre seul responsable de la sécurité des paramètres d'accès qui lui sont fournis par Orange.

Le client est tenu d'aviser immédiatement Orange de tout problème ou dysfonctionnement qu'il constaterait lors de l'utilisation des services offerts par Orange. Le client est tenu de s'assurer de la présence d'un câblage fonctionnel du point d'arrivée de la ligne (point de connexion) dans son immeuble, jusqu'à son logement, s'agissant de parties privatives. Les frais engendrés par une telle connexion, sont à la charge exclusive du client.

Le client est responsable des dommages et dérangements causés aux installations qui lui ont été confiées par Orange et au réseau public de télécommunication ; que ce soit par sa propre faute ou celle d'un tiers qui a utilisé ces installations, par une manœuvre illicite manifeste, par le raccordement et le fonctionnement anormal d'équipements privés, par le feu ou par l'eau. Les frais occasionnés pour la réparation de ces dommages ou la levée d'un dérangement, y compris les frais de recherche et de déplacement, sont à la charge du client. Il en est de même en cas de demandes d'intervention abusives. Toute personne qui a demandé un service et qui y renonce après le début des travaux afférents, doit à Orange les frais que celle-ci a supportés. En optant pour la location d'un équipement, le client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué. En cas de résiliation, l'équipement est à retourner au siège social de Orange, aux frais du client, dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte, endéans 30 jours suivant l'arrivée du terme ou dans les 30 jours suivant la date de résiliation.

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

6. RESPONSABILITE DE ORANGE

A. Clause d'exclusion de responsabilité

Il est de convention expresse que :

- la responsabilité de Orange ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté notamment dans le cas d'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par le service d'accès à Internet ou de la défaillance du matériel de réception dont Orange n'a pas la responsabilité ou de la ligne du client, pertes de données ou de toutes transactions faites via le service accès à Internet pour l'acquisition de biens ou services ou de tout préjudice.
- Orange ne pourra être rendue responsable des perturbations causées par les travaux d'entretien ou de renforcement, de réaménagement, d'extension de ses installations techniques.
- Orange ne saurait en aucun cas être tenue responsable, en cas d'utilisation du service non conforme au présent contrat.
- Orange ne pourra être tenue pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait de l'usage du service d'accès à Internet fourni par Orange et de tout service accessible via le réseau Internet.

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

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

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

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

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

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

B. Divers

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

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

7. RESILIATION ET SUSPENSION

Généralités : résiliation ou annulation par le client

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

Annulation avant activation du service : des frais de traitement de commande peuvent être facturés pour toute annulation du contrat avant son activation selon la liste des prix en vigueur.

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

La date de résiliation sera toujours effective le dernier jour du mois suite à l'expiration d'un préavis de 1 mois. Sauf exceptions prévues ci-dessous :

- dans le cas d'une résiliation anticipée avant la fin de la période d'engagement, le client restera redevable des mensualités restant dues jusqu'à l'expiration de cette période, sauf si la résiliation est due à la faute lourde de Orange, ou bien si elle intervient dans le mois suivant une modification substantielle des Conditions Générales ou Particulières. Attention : le fait pour un client Orange de souscrire un contrat ayant pour objet la fourniture de services haut débit, très haut débit ou la portabilité d'un numéro de téléphonie fixe auprès d'un autre opérateur ne constitue en aucun cas des motifs valables de résiliation.

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

8. DÉMÉNAGEMENT – TRANSFERT DES SERVICES

Les frais de déménagement des services sont publiés dans la liste des prix en vigueur. La durée nécessaire pour assurer le déménagement des services vers une autre adresse est de 4-6 semaines et dépend de nombreux facteurs (dont la faisabilité technique). Le client est conscient qu'une remise trop tardive de son formulaire de déménagement peut entraîner un allongement des délais. Le client qui souhaite transférer son contrat à un nouveau titulaire doit remplir le formulaire correspondant. Par le transfert du contrat, l'ancien titulaire cède ses droits et obligations au nouveau titulaire. Le transfert interviendra dans un délai de 30 jours après réception et acceptation par Orange. A compter de cette date, le nouveau titulaire est responsable de toutes les obligations liées au contrat, notamment du paiement des factures pendant la durée d'engagement restante et ce jusqu'à la date de résiliation effective du contrat. Toutes les caractéristiques concernant les débits des connections Internet et le document « Neutralité et qualité de l'accès à Internet » sont à retrouver sur notre site : www.orange.lu

CONDITIONS PARTICULIERE DES SERVICES TV

1. APPLICATION

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

2. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Le service TV est fourni de deux façons différentes :

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

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

3. ACCES AUX SERVICES INTERNET VIA LE CÂBLE TV

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

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

Le récepteur numérique est installé par nos partenaires, à charge exclusive du client.

Suite aux conditions contractuelles octroyées par certains fournisseurs de programmes, notamment en raison des droits d'auteurs, de l'enregistrement et de la reproduction de contenu, chaque récepteur numérique est lié par son code d'identification.

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

4. ACCES AUX SERVICES TV VIA INTERNET

L'accès au service requiert l'utilisation d'un décodeur à charge exclusive du client, devant répondre aux spécifications décrites à la rubrique respective du site www.orange.lu et est subordonné à la localisation du client dans une zone géographique ouverte à la technologie correspondante et à la formule souscrite par le client. L'accès au service nécessite un récepteur numérique. L'utilisation du service TV est soumise à l'enregistrement de la Mac Adress du décodeur dans les systèmes de Orange ou d'une carte à puce appropriée (ci-après appelés ensemble « le récepteur numérique »). Le récepteur numérique est installé par nos partenaires, à charge exclusive du client. Suite aux conditions contractuelles octroyées par certains fournisseurs de programmes, notamment en raison des droits d'auteurs, de l'enregistrement et de la reproduction de contenu, chaque récepteur numérique est lié par son code d'identification. Le client, personne physique majeure, est lui-même responsable de verrouiller l'accès aux programmes non destinés aux mineurs par l'introduction d'un code parental approprié. Le récepteur numérique est équipé pour verrouiller des émissions choisies par un code parental secret.

5. QUALITE DU SERVICE

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

6. DISPONIBILITE DU SERVICE

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

- mesures préventives ou curatives en cas de congestion imminente ou effective des réseaux, intervention d'urgence contre les pertes ou dégradations qui pourraient être causées aux réseaux, aux biens ou aux personnes,
- mesures nécessaires pour prévenir les risques et assurer la sécurité et l'intégrité des réseaux et services,
- dans le cadre d'obligations légales ou de mesures adoptées par les autorités publiques, cas de force majeure. Pour cette même raison, Orange ne peut pas garantir au client le maintien d'une connexion pour une durée indéfinie.

7. CHANGEMENT DU CONTENU DU SERVICE TV

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

La changement de contenu du service TV ne peut en aucun cas constituer un motif de résiliation.

La retransmission des programmes est régie par l'Article 11bis de la Convention de Berne telle que révisée à Paris le 24 juillet 1971, par la Directive Satellite câble du 27 septembre 1993 ainsi que par les dispositions de la législation luxembourgeoise sur le droit d'auteur. Le prix payé par le client comprend, entre autres, les montants reversés aux représentants des ayants droits respectifs. Les programmes retransmis sont destinés à des particuliers pour une utilisation privée, dans le cadre du cercle familial. Il est strictement interdit, que ce soit à titre onéreux ou gratuit, de représenter ou de permettre, directement ou indirectement, la représentation publique des programmes, ou la représentation privée ailleurs que dans le cercle familial.

Orange ne peut autoriser, à titre gratuit ou onéreux, quiconque à diffuser publiquement les programmes, par quelque moyen que ce soit, notamment dans les cafés, hôtels, restaurants, magasins, établissements collectifs ou communautaires, ou lors de séances publiques telles que concerts, spectacles, meetings.

8. FACTURATION

La facturation commence au plus tard à la date du service par Orange, à savoir la date de l'activation par le technicien (date du 1^{er} rendez-vous convenu). Pour les contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un prorata de la redevance sera calculé par Orange, pour la facturation correspondant au premier mois de fourniture du service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du service, en tenant compte du nombre de jours effectifs où le service est fourni.

9. LOCATION DE MATERIEL

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

10. DUREE ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT

A. Durée

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

B. Résiliation

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

CONDITIONS SPECIFIQUES DES OFFRES LOVE

Love est une offre convergente. Elle n'est délivrée que si le client est abonné aux autres services offerts par Orange, à savoir les services Internet, téléphonie fixe, télévision et téléphonie mobile. En d'autres termes, le client ne saurait souscrire au service Love que s'il a antérieurement souscrit ou concomitamment à la signature des présentes Conditions Spécifiques, ainsi que du présent contrat de prestation de services, aux conditions spécifiques relatives aux services Internet, téléphonie fixe, télévision et téléphonie mobile. Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux contrats Love (service Internet, service de téléphonie fixe, service de télévision et mobile) fournis par Orange Luxembourg, ci-après : « le service ». Elles complètent les Conditions spécifiques de chaque service (mobile, TV, Internet et fixe) ainsi que les Conditions Générales d'Orange, qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes. En cas de contradiction entre les présentes conditions spécifiques pour ces services et les conditions générales, les conditions spécifiques des offres LOVE l'emportent..

1. DURÉE DES PRESTATIONS SOUSCRITES

1.1 Le contrat d'abonnement relatif au service est conclu pour une durée de 24 mois suivant les dispositions des conditions particulières qui commence à courir à compter de sa signature.

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

2. LA DATE DE L'ACTIVATION DU SERVICE

2.1 Orange s'engage à activer la carte SIM, sauf circonstances exceptionnelles ou force majeure, endéans un délai raisonnable, après acceptation du dossier et après que le client ait fourni les documents et informations nécessaires à la fourniture du service.

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

3. DÉBIT ANNONCÉ

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

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

4. FRAIS D'INSTALLATION DE LA FIBRE

Orange offre à ses clients le câblage fibre durant la période d'engagement.

En cas d'éligibilité à la technologie fibre, pour tout changement, le client doit en faire la demande auprès d'Orange.

Ces frais d'installation sont offerts au client durant sa période initiale d'engagement.

5. RÉSILIATION

En cas de résiliation avant l'arrivée du terme, conformément à l'article 1 des présentes, le client est tenu de payer à Orange la totalité des redevances à échoir, jusqu'au terme. La résiliation d'un contrat de prestation de services, ne porte que sur le service objet de résiliation et ne vaut en aucun cas, résiliation des autres services pour lesquels le client a souscrit un abonnement.

CONDITIONS SPECIFIQUES DES SERVICES ACCES INTERNET HAUT DEBIT PAR CABLE TV

1. APPLICATION

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

2. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Le raccordement physique à un réseau de télédistribution, ainsi qu'un abonnement actif pour le service de télédistribution sont indispensables afin de pouvoir souscrire au service câble. L'Internet par le réseau de télédistribution nécessite l'utilisation d'une voie retour sur votre câble d'antenne, aussi bien sur la partie interne de votre ligne de télédistribution (voir b) que sur la partie externe (voir a).

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

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

Orange chargera le câblodistributeur de procéder à la mise en service du modem câble externe. Les frais de mise en service et les frais du modem sont à la charge exclusive du client et seront facturés séparément et en supplément de l'abonnement mensuel. Si l'adaptation de l'installation interne ne peut pas se faire, et que l'installation du service câble n'est pas possible, le contrat d'abonnement n'entrera pas en vigueur, sans que le client ne puisse prétendre à une indemnité quelconque en guise de dommages-intérêts. Le client est responsable du maintien de la ligne de télédistribution selon les termes du contrat conclu avec le câblodistributeur, pendant la durée du contrat conclu avec Orange. Orange n'est en aucun cas responsable des dysfonctionnements pouvant affecter la ligne de télédistribution. L'accès au service est possible à la date d'installation du modem.

3. ACCES AUX SERVICES INTERNET VIA LE CÂBLE TV

L'accès au service requiert l'utilisation d'un modem devant répondre aux spécifications décrites à la rubrique respective du site www.Orange.lu et est subordonné à la localisation du client dans une zone géographique ouverte à la technologie correspondante et à la formule souscrite par le client. L'accès au service nécessite également la compatibilité du modem avec le micro-ordinateur du client, compatibilité ne relevant en aucun cas de la responsabilité de Orange. L'utilisation du service Orange via le câble est soumise à l'enregistrement de l'adresse MAC du modem dans les systèmes d'Orange. De ce fait, le client devra impérativement informer Orange de tout changement de modem. Restriction d'accès L'utilisation de la connexion d'un service accès Internet haut débit s'accompagne d'une politique « Fair Use ». Cette politique signifie que l'utilisateur a le droit d'utiliser les services de manière illimitée lorsque le client a souscrit ce type de contrat mais il doit effectuer une utilisation des services en bon père de famille (non excessive) et doit garantir qu'il fera une utilisation appropriée des offres de services illimités. L'usage anormal ou excessif est défini en fonction de chaque abonnement et est précisé sur les contrats et/ou publicités. Dans le cas où la politique de « Fair Use » ne serait pas respectée, Orange pourra procéder à l'envoi d'un avertissement, par tout moyen (courrier, email, sms, etc...) enjoignant au client de limiter ses consommations. Dans le cas où le client ne tiendrait pas compte de cet avertissement, Orange se réserve le droit de suspendre ou de limiter l'accès de ce client jusqu'à la fin de la période de facturation en cours. Si les limites de l'usage anormal ou excessif ne sont pas définies par le contrat et/ ou les publicités, peut être considéré comme tel, un volume mensuel atteignant 1000 Go. Dès lors que cette limite est atteinte, Orange pourra considérer que la politique de « Fair Use », ci-dessus définie, n'est pas respectée.

4. QUALITE DU SERVICE

Orange informe le client que les débits effectivement réalisables dépendent de nombreux facteurs techniques dont certains sont permanents (distance du client par rapport au point de raccordement, qualité de télédistribution) et d'autres variables (nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau, disponibilité du réseau). La bande passante d'une connexion Internet câble TV est partagée parmi les usagers connectés sur le même point d'accès au réseau IP. Orange prend l'engagement de mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour que le débit effectivement disponible pour le client soit aussi proche que possible du débit annoncé et normalement disponible. Toutefois, en cas de débit réel inférieur au débit minimal convenu, de manière répétée ou continue, le client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces dysfonctionnements et y apporter une solution.

5. DISPONIBILITE DU SERVICE

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

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

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

6. CHANGEMENT DE LA VITESSE

A. Upgrade

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

B. Downgrade

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

7. ADRESSE IP

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

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

8. FACTURATION

La facturation commence au plus tard à la date du service par Orange, à savoir la date de l'activation par le technicien (date du 1er rendez-vous convenu).

Pour les contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un prorata de la redevance sera calculé par Orange, pour la facturation correspondant au premier mois de fourniture du service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du service, en tenant compte du nombre de jours effectifs où le service est fourni.

9. LOCATION DE MATERIEL

Orange offre la possibilité de louer certains modèles d'équipement de connexion (modems, routeurs, etc.) contre paiement de frais de location mensuels.

En optant pour la location d'un équipement, le client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué.

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

10. DUREE ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT

A. Durée

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

B. Résiliation

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

CONDITIONS SPECIFIQUES DES SERVICES INTERNET FIBRE

1. APPLICATION

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

2. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

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

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

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

Lors de l'installation de la fibre, le client s'assure de l'accès au boîtier d'arrivée de la ligne dans le bâtiment dénommé « point de raccordement ». Le client doit s'assurer de l'accès à ce boîtier le jour de l'installation.

Le client s'assure également de la possibilité de passer un câblage depuis le point d'arrivée de la ligne (point de raccordement) dans son immeuble (parties communes) jusqu'à son logement (parties privatives). Le client doit savoir où se situe ce point de raccordement avant le jour de l'installation et d'en assurer l'accessibilité. Les frais occasionnés pour la recherche ainsi que les frais de déplacement des techniciens Orange, sont à la charge exclusive du client. Il en est de même en cas de demandes d'intervention abusives.

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

3. ACCES AUX SERVICES

Restriction d'accès

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

L'usage anormal ou excessif est défini en fonction de chaque abonnement et est précisé sur les contrats et/ou publicités. Dans le cas où la politique de « Fair Use » ne serait pas respectée, Orange pourra procéder à l'envoi d'un avertissement, par tout moyen (courrier, email, sms, etc...) enjoignant au client de limiter ses consommations. Dans le cas où le client ne tiendrait pas compte de cet avertissement, Orange se réserve le droit de suspendre ou de limiter l'accès de ce client jusqu'à la fin de la période de facturation en cours.

Si les limites de l'usage anormal ou excessif ne sont pas définies par le contrat et/ ou les publicités, peuvent être considérés comme tel, un volume mensuel atteignant 1000 Go. Dès lors que cette limite est atteinte, Orange pourra considérer que la politique de « Fair Use », ci-dessus définie, n'est pas respectée.

Politique de gestion du trafic Internet fibre.

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

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

mesures nécessaires pour prévenir les risques et assurer la sécurité et l'intégrité des réseaux et services,

dans le cadre d'obligations légales ou de mesures adoptées par les autorités publiques, cas de force majeure

Services spécialisés

Certains services ou applications, tels que les services de visioconférence ou de streaming vidéo, demandent une bande passante minimum pour être accessibles et peuvent impacter la qualité des autres services ou applications en cours d'utilisation. Le client est averti que ces services spécialisés pourront être inaccessibles en fonction du nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau, de leur matériel, ou des services ou applications en cours d'utilisation. Orange ne pourra être tenue responsable en cas d'indisponibilité ponctuelle de ces services. En cas de dysfonctionnements répétés ou continus, le client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces perturbations et y apporter une solution.

4. QUALITE DU SERVICE

Bien que le débit d'une liaison fibre optique ne soit pas dépendant de son éloignement vis-à-vis du noeud de raccordement optique, Orange informe le client que les débits effectivement réalisables dépendent de plusieurs facteurs techniques et notamment du nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau ou de la disponibilité du réseau. Orange prend l'engagement de mettre en oeuvre tous les moyens à sa disposition pour que le débit effectivement disponible pour le client soit aussi proche que possible du débit annoncé et normalement disponible. Toutefois, en cas de débit réel inférieur au débit minimal convenu, de manière répétée ou continue, le client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces dysfonctionnements et y apporter une solution.

5. DISPONIBILITE DU SERVICE

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

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

6. CHANGEMENT DE LA VITESSE

A. Upgrade

Il est de convention expresse que :

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

B. Downgrade

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

7. ADRESSE IP

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

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

8. FACTURATION

La facturation commence à la date d'activation du service par Orange et correspond à la date à laquelle le technicien est intervenu et a effectivement procédé à l'activation de la ligne. Pour les contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un prorata de la redevance sera calculé par Orange, pour la facturation correspondant au premier mois de fourniture du service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du service, en tenant compte du nombre de jours effectifs où le service est fourni.

9. LOCATION DE MATERIEL

Orange offre la possibilité de louer certains modèles d'équipement de connexion (modems, routeurs, etc.) contre paiement de frais de location mensuels. En optant pour la location d'un équipement, le client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué, qui reste la propriété de Orange à faire régulièrement les mises à jour préconisées et à informer Orange de tout problème lié au matériel en location. Orange n'est en aucun cas responsable du matériel se trouvant dans les locaux privés du client. Clause d'exclusion de garantie : Orange ne saurait être tenue responsable d'une détérioration du matériel du fait du client. La garantie ne peut s'appliquer en cas de dommage causé par une utilisation non adéquate du matériel rendant le produit impropre à l'usage. A l'arrivée du terme du contrat, l'équipement est à retourner, aux frais du client, dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte, dans les 30 jours suivant la date de résiliation. Si lors du retour, l'équipement n'est plus en bon état, sans boîte ou sans accessoires, ou bien si le client ne retourne pas l'équipement dans les 30 jours suivant la date de résiliation, l'équipement sera facturé au prix d'achat initial.

10. DUREE ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT

A. Durée

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

B. Résiliation

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

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU SERVICE ORANGE DESTINÉES AUX CONSOMMATEURS RÉSIDENTIELS AU 30.11.2014

1. Introduction

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

2. Objet

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

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

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

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

3. Souscription au contrat d'abonnement donnant accès au Service ORANGE

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

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

- l'original de la carte d'identité, le passeport ou le permis de conduire,
- un certificat de résidence,
- la preuve d'un ordre permanent souscrit au bénéfice d'ORANGE et destiné au règlement des factures et redevances, et/ou
- la preuve de la constitution d'un dépôt de garantie au bénéfice d'ORANGE et destinée au règlement des factures et redevances, conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes CGV.

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

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

4. Souscription hors abonnement au Service ORANGE

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

5. Motifs de refus

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

- le Client omet ou refuse de fournir les informations et/ou les documents visés à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- la demande d'abonnement n'a pas été dûment remplie et/ou signée ;
- le Client a omis de remettre un exemplaire signé des présentes Conditions Générales de vente à ORANGE ;
- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu du Contrat conclu avec ORANGE ;
- en cas de non-paiement ou de retard dans le paiement d'une ou de plusieurs factures, et/ou en cas de fraude dans le chef du Client ;
- le Client a fourni des informations incorrectes et/ou fausses ;
- le Client n'a pas souscrit l'ordre permanent ou n'a pas fourni le dépôt de garantie, visés aux articles 3 et 10 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- l'ordre permanent ou le dépôt de garantie fournis par le Client ne sont plus valables, soit qu'ils ont expiré, ont été résiliés ou annulés, pour quelle que raison que ce soit ;
- en cas d'utilisation par le Client d'un matériel non agréé par la réglementation luxembourgeoise en vigueur, ou d'un matériel inadéquat empêchant une interopérabilité pertinente avec le Service ORANGE, ou susceptible de porter atteinte à celui-ci ou au(x) réseau(x) de télécommunications.

6. Le terme et la tacite reconduction du Contrat d'abonnement

6.1. Le Contrat d'abonnement au Service ORANGE est conclu pour une durée de 12 mois ou de 24 mois, suivant les dispositions des Conditions Particulières, qui commence à courir à compter de sa signature

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

7. La date de l'activation du Service

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

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

8. La carte SIM

- 8.1.** Après la signature du Contrat d'abonnement et des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Particulières du Service, ORANGE remet à son Client une carte à microprocesseur, à placer dans l'appareil, afin d'avoir accès au Service ORANGE.
- 8.2.** La carte SIM est la propriété d'ORANGE et le Client s'engage à la restituer à ORANGE, sur première demande, tant au cours d'exécution du Contrat si des contraintes techniques l'exigent, qu'à l'expiration de celui-ci.
- 8.3.** La carte SIM contient toutes les données d'identification du Client à travers le réseau. Elle représente l'abonnement du Client au réseau et au Service ORANGE.
- 8.4.** L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code secret PIN (Personal Identification Number).
- 8.5.** Le Client recevra, sur demande, un nom d'utilisateur et un mot de passe, lui donnant accès à la gestion de son compte. Le Client en est responsable et il pourra les modifier librement suivant certaines modalités.
- 8.6.** Le Client s'engage à ne pas céder, louer, détruire ou dégrader la carte SIM, de quelque manière que ce soit.
- 8.7.** Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM.
- 8.8.** Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique décrites dans la carte SIM est interdite et peut entraîner la suspension ou la résiliation du Contrat, ainsi que le paiement de dommages-intérêts en cas de préjudice subi par ORANGE.
- 8.9.** Le Client est tenu d'informer, sans délai, ORANGE, de tout vol ou perte de sa carte SIM, afin de permettre à ORANGE de bloquer la carte volée ou perdue, sous peine de devoir prendre à sa charge exclusive les frais de communication, d'utilisation et/ou de redevances postérieurs au vol ou à la perte.
- 8.10.** En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client est tenu d'envoyer à ORANGE une déclaration écrite de perte ou de vol, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité. Ce n'est qu'après la réception de cette déclaration écrite par ORANGE, que le Client pourra recevoir une nouvelle carte SIM.
- 8.11.** Des frais de blocage et/ou de réactivation, à concurrence de 30 Euros, seront facturés au Client en cas de vol ou de perte de la carte SIM.
- 8.12.** En cas d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM lui sera attribuée après demande écrite. Des frais de renouvellement de la carte SIM lui seront facturés pour un montant de 10 Euros.

9. Le numéro d'appel

- 9.1.** Après la signature du Contrat et des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Particulières du Service, ORANGE attribue au Client un numéro d'appel.
- 9.2.** Sauf convention contraire, le Client ne peut exiger un numéro de téléphone déterminé, qu'il s'agisse d'une première attribution, ou d'une attribution intervenant suite à un changement du numéro de téléphone demandé par le Client conformément à l'article 9.4. des présentes.
- 9.3.** En cas de convention prévoyant le droit du Client de choisir un numéro de téléphone déterminé, celui-ci ne lui sera attribué que s'il est encore disponible, c'est-à-dire s'il n'a pas déjà fait l'objet d'une attribution.
- 9.4.** Tout changement de numéro de téléphone n'intervient que sur demande expresse et écrite du Client.
- 9.5.** En cas de changement de numéro, des frais peuvent être facturés au Client.
- 9.6.** ORANGE se réserve par ailleurs le droit de modifier, en raison d'impératifs techniques, le numéro de téléphone qu'elle a attribué au Client.
- 9.7.** La modification du numéro de téléphone opéré par ORANGE, pour des contraintes techniques, ne saurait en aucun cas donner lieu à des dommages-intérêts.
- 9.8.** Au cas où le Client introduit une demande de portage de son numéro vers un autre opérateur, avant l'arrivée du terme de son Contrat d'abonnement avec ORANGE, il s'engage à payer à ORANGE la totalité des redevances restant à échoir jusqu'au terme.

10. Dépôt de garantie

- 10.1.** ORANGE se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande d'abonnement qu'au cours de l'exécution du Contrat, la constitution d'un dépôt de garantie.
- 10.2.** Le dépôt de garantie se fait, suivant les instructions d'ORANGE, soit auprès d'un établissement bancaire, soit directement auprès d'ORANGE.
- 10.3.** Le Client doit constituer ce dépôt de garantie, notamment à la suite d'un retard ou d'un incident de paiement, lorsque le montant des communications du Client le justifie, en cas de dépassement du crédit d'appel, ou lorsque les informations et/ou documents fournis par lui sont incomplets ou inexacts.
- 10.4.** Si la constitution du dépôt de garantie n'est pas effectuée à la date indiquée par ORANGE, la demande d'abonnement sera refusée, respectivement le Contrat sera automatiquement résilié sans préavis ni autre formalité, et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.
- 10.5.** La somme versée à titre de garantie ne porte aucun intérêt.
- 10.6.** Le Client autorise ORANGE à procéder à la compensation entre ses dettes envers ORANGE, et le montant ainsi déposé, sans distinction de la nature ou du montant de la dette.
- 10.7.** A l'arrivée du terme, ou suite à la résiliation du Contrat, ORANGE s'engage à restituer au Client, endéans un délai raisonnable, le solde éventuel, après avoir procédé à la compensation de toutes les dettes, échues ou venant à échoir, du Client envers ORANGE, avec les sommes déposées.

11. Facturation et modalités de paiement

- 11.1.** ORANGE adresse au Client une facture mensuelle qui, outre les mentions légalement prescrites, contient, notamment :
- les frais d'activation du Service ;
 - la redevance correspondant au Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, reduite à partir du premier jour d'activation de la carte SIM ;
 - les prorata de la redevance correspondant au Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, tels que définis à l'article 11.3. des présentes Conditions Générales de Vente ;
 - les redevances des éventuelles options payantes choisies par le Client ;
 - les frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services de transmission de données ou de plates-formes de contenu numérique, tels que les services Premium, qui ne sont pas compris dans la redevance du Service ORANGE, objet du Contrat d'abonnement ;
 - le coût des communications mobiles nationales, d'itinérance internationale et du trafic data ;
 - tous autres frais tels que les frais d'activation d'une nouvelle carte SIM suite au vol ou à la perte de la carte SIM d'origine, des frais de blocage ou de déblocage, etc....
- 11.2.** Le coût des communications, et les redevances du Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, sont exigibles à la date indiquée sur la facture.
- 11.3.** Pour les Contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un prorata de la redevance sera calculé par ORANGE, pour la facturation correspondant au premier mois de fourniture du Service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du Service, en tenant compte du nombre de jours effectifs où le Service est fourni.

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

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

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

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

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

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

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

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

- par domiciliation ;

a) bancaire

b) sur carte de crédit Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, au moyen des formulaires fournis par ORANGE

- directement chez ORANGE ou auprès des points de vente ORANGE, pendant les heures d'ouverture.

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

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

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

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

12. Les obligations du Client

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

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

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

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

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

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

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

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

13. Utilisation excessive ou abusive du Service ORANGE

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

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

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

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

14. Protection des Données

14.1. Traitement et Responsable des Données ORANGE s'engage à traiter les Données lui fournies par le Client, dans le respect des lois et règlements en vigueur, notamment de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de la loi du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

14.2. Finalités du traitement. Les Données sont traitées afin de permettre l'exécution des contrats de prestation du Service ORANGE et/ou de fourniture de matériel, aux fins de facturation, du recouvrement de créances, de la comptabilité, ainsi qu'à toutes autres fins liées directement ou indirectement aux services prestés, telles que les études de marché, le contrôle de qualité des services et le respect des lois et règlements applicables à ORANGE dans le cadre de ses activités. Les Données sont également traitées aux fins de gestion de la relation commerciale avec le Client et notamment la fourniture d'informations commerciales et la prospection directe pour d'autres services similaires ou liés offerts par des entités du groupe ORANGE à Luxembourg ou à l'étranger ou par des tiers. Le Client consent expressément à ce que les Données soient traitées à de telles fins. Le Client dispose du droit de s'opposer sur demande et gratuitement au traitement des Données à ces fins de prospection ainsi qu'à la communication des données à d'autres entités du groupe ORANGE ou à des tiers. ORANGE traite les Données y compris les données de localisation (données indiquant la position géographique de l'équipement terminal du Client), pour répondre à ses obligations légales et réglementaires, et peut notamment fournir des données relatives à l'identification et à la localisation du Client aux autorités compétentes dans le cadre de leurs missions légales, y compris en relation avec des appels à des services d'urgence.

14.3. Destinataire des données. Les Données pourront être transmises par ORANGE à d'autres entités du groupe ORANGE à Luxembourg ou à l'étranger ou à des tiers. Les Données pourront également être transmises à toute autorité compétente dans le cadre de leurs missions légales ou aux fins de règlement des conflits.

14.4. Droit d'accès et de rectification Le Client dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles, ainsi que d'un droit de rectification qu'il peut exercer en en faisant la demande expresse à ORANGE.

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

15. Le consentement du Client aux techniques de communication à distance

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

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

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

16. Modification des présentes Conditions Générales de Vente et des tarifs du Service ORANGE

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

17. Modification des prestations et/ou du matériel

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

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

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

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

18. Les obligations précontractuelles et/ou formelles d'information

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

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

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

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

19. Le droit de rétractation

Le Client qui conclut un contrat à distance ou hors établissement avec ORANGE, a le droit de se rétracter par écrit ou sur tout autre support durable, ou même oralement, sans indication de motif et sans pénalité, dans un délai de quatorze jours calendrier, à partir du jour de la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions de l'article L.221-3 du Code de la Consommation.

20. La demande de portage

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

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

21. Le Service clientèle

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

22. Garantie légale de conformité

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

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

23. Clause limitative et/ou exclusive de responsabilité

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

23.2. ORANGE s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au Client l'accès au réseau de télécommunications et à son Service, dans les meilleures conditions. Cependant, ORANGE n'est tenue que d'une obligation de moyens.

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

- En cas de résiliation du Contrat, due au manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat ou des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation excessive ou abusive du Service ;
- En cas de suspension du Service conformément à l'article 27 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas de mauvaise installation de l'appareil ou de ses accessoires ;
- En cas de défaut de fonctionnement ou d'utilisation de tout matériel n'ayant pas fait l'objet d'un contrat d'abonnement et/ou d'un contrat de vente avec ORANGE ;
- En cas d'utilisation d'un matériel inadéquat, empêchant une interopérabilité pertinente avec le Service ORANGE ;
- En cas d'illégalité et/ou erreurs entachant le contenu des informations, communications, messages, ou de tout autre contenu numérique accessible à partir du Service ORANGE ;
- En cas d'illégalité et/ou d'erreurs entachant les informations fournies, et le contenu des services offerts par d'autres prestataires de service ou opérateurs qu'ORANGE, même si les services précités sont accessibles par l'intermédiaire du Service ORANGE ;
- En cas d'erreurs de facturation imputables à des prestataires de service ou opérateurs, ou des plates-formes tiers ;
- En cas de facturation de frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services non-compris dans la redevance du Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, tels que les services dits Premium, par le Client ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par les travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des réseaux, et du Service ORANGE en général ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par la défaillance des réseaux des autres exploitants, auxquels est raccordé le réseau ORANGE, notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'opérateur local ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, des services fournis par des prestataires de service, opérateurs ou plates-formes tiers ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, du Service ORANGE, engendrés par la présence d'obstacles tels que les bâtiments, la végétation ou le relief ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, du Service ORANGE, engendrés par une défaillance généralement quelconque du réseau ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés du Service ORANGE, engendrés par la force majeure ;
- En cas de dommage accru aux personnes et/ou aux biens, du fait de l'utilisation illégale ou intempestive des appareils de téléphonie mobile. En effet, ORANGE tient à attirer l'attention du Client sur le danger généré lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite de véhicules automoteurs, ainsi que sur les perturbations que les équipements de téléphonie mobile peuvent induire sur les appareils médicaux ou les systèmes de navigation.

24. Cession et sous-contrat

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

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

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

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

25. Ordre public et bonnes mœurs

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

26. La propriété intellectuelle

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

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

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

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

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

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

27. Exception d'inexécution : la suspension du Contrat

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

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

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

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

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

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

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

27.8. En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat. Le Client demeure tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.
27.9. ORANGE se réserve le droit de résilier le Contrat de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité, dix jours après la date de suspension, si le Client reste en défaut de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations découlant du Contrat.
27.10. Le Client ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise qualité du réseau, ou de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés du Service, pour réclamer la suspension du Contrat, ce alors qu'ORANGE n'est tenue que d'une obligation de moyens.

28. Résiliation

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

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

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

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

29. Clause pénale

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

30. Dommages-intérêts

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

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

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

31. Nullité

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

32. Clause attributive de compétence

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

33. Droit applicable

Le droit luxembourgeois est seul applicable.

Signature du Client :

Fait à : Bertrange	Nom du Client:
Le :	Signature du Client : <div data-bbox="764 277 1268 506" style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>