

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DU SERVICE ORANGE DESTINÉES AUX ENTREPRISES

### 1. Introduction

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

### 2. Objet

- 2.1. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux contrats de fourniture de matériel et/ou de prestation de services, conclus entre ORANGE et un client professionnel (ci-après le « Client »), au sens des dispositions de l'article L.010-1 du Code de la Consommation. Elles régissent donc les relations contractuelles entre ORANGE et toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- 2.2. Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties, ensemble avec les Conditions Particulières de chaque Service ORANGE. Le formulaire de demande d'abonnement dûment rempli et signé, et ses avenants éventuels, ainsi que le plan tarifaire correspondant au Service ORANGE choisi par le Client.
- 2.3. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent au Service ORANGE, à l'exclusion de l'équipement technique du Client.
- 2.4. En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Particulières du Service ORANGE, ce sont ces dernières qui

primeront sur les Conditions Générales de Vente.

### 3. Souscription au Contrat d'abonnement donnant 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 notamment tenu de fournir les informations et documents suivants à ORANGE (ci-après « les Données ») :

- l'original de la carte d'identité, le passeport ou le permis de conduire (des personnes physiques représentantes ou mandataires de la société),
- une copie des statuts tels que publiés au Mémorial C, ainsi que des modifications statutaires,
- pour les commerçants personnes physiques, un extrait de leur inscription au Registre de Commerce et des Sociétés,
- un certificat de résidence,
- la preuve d'un ordre permanent souscrit au bénéfice d'ORANGE et destiné au règlement des factures et redevances, et/ou
- la preuve de la constitution d'un dépôt de garantie au bénéfice d'ORANGE et destinée au règlement des factures et redevances, conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes Conditions Générales de Vente.

3.3. 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 des statuts (forme ou dénomination sociale, siège social, organes représentants, l'identité des personnes physiques mandataires de la société, composition et détention des parts sociales, etc...), ou de toute information financière (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'expiration, etc ...).

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

#### **4. Contrat d'abonnement**

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

#### **5. Motifs de refus**

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

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

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

- 6.1. Le Contrat d'abonnement au Service ORANGE est conclu pour une durée de 12 mois, ou de 24 mois, suivant les dispositions des Conditions Particulières, qui commence à courir à compter de sa signature.
- 6.2. Le Contrat est reconduit tacitement, à chaque fois pour une période de 12 mois, s'il n'a pas été résilié par lettre recommandée, en respectant un préavis d'un mois, avant l'arrivée du terme.

#### **7. La date de l'activation du Service**

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

#### **8. La carte SIM**

- 8.1. Après la signature du Contrat d'abonnement et des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Particulières du Service, ORANGE remet à son Client une carte à microprocesseur, à placer dans l'appareil, afin d'avoir accès au Service ORANGE.
- 8.2. La carte SIM est la propriété d'ORANGE et le Client s'engage à la restituer à ORANGE, sur première demande, tant au cours d'exécution du Contrat si des contraintes techniques l'exigent, qu'à l'expiration de celui-ci.
- 8.3. La carte SIM contient toutes les données d'identification du Client à travers le réseau. Elle représente l'abonnement du Client au réseau et au Service ORANGE.
- 8.4. L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code secret PIN (Personal Identification Number).
- 8.5. Le Client recevra, sur demande, un nom d'utilisateur et un mot de passe, lui donnant accès à la gestion de son compte. Le Client



en est responsable et il pourra les modifier librement suivant certaines modalités.

- 8.6. Le Client s'engage à ne pas céder, louer, détruire ou dégrader la carte SIM, de quelque manière que ce soit.
- 8.7. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de la carte SIM.
- 8.8. Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique décrites dans la carte SIM est interdite et peut entraîner la suspension ou la résiliation du Contrat, ainsi que le paiement de dommages-intérêts en cas de préjudice subi par ORANGE.
- 8.9. Le Client est tenu d'informer, sans délai, ORANGE, de tout vol ou perte de sa carte SIM, afin de permettre à ORANGE de bloquer la carte volée ou perdue, sous peine de devoir prendre à sa charge exclusive les frais de communication, d'utilisation et/ou de redevances postérieurs au vol ou à la perte.
- 8.10. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client est tenu d'envoyer à ORANGE une déclaration écrite de perte ou de vol, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité. Ce n'est qu'après la réception de cette déclaration écrite par ORANGE, que le Client pourra recevoir une nouvelle carte SIM.
- 8.11. Des frais de blocage et/ou de réactivation, à concurrence de 30 Euros, peuvent être facturés au Client en cas de vol ou de perte de la carte SIM.
- 8.12. En cas d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM lui sera attribuée sur demande écrite. Des frais de renouvellement de la carte SIM peuvent être facturés au Client, pour un montant de 30 Euros.

## **9. Le 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 Conditions Générales de Vente.
- 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, moyennant un délai de préavis d'un mois.
- 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.
- 9.9. Le Client professionnel qui souscrit à un abonnement ORANGE, se trouve automatiquement exclu de l'annuaire universel, sauf s'il en a fait la demande expresse, préalable et par écrit à ORANGE, au moment de la conclusion du Contrat.

## **10. Dépôt de garantie**

- 10.1. ORANGE se réserve le droit d'exiger, tant lors de la souscription au Contrat d'abonnement, qu'au cours de l'exécution du Contrat, la constitution d'un dépôt de garantie.
- 10.2. Ce dépôt de garantie se fait, suivant les instructions d'ORANGE, soit auprès d'un

établissement bancaire, soit directement auprès d'ORANGE.

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

## **11. Facturation et 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 ;
  - les redevances correspondant aux éventuelles options payantes choisies par le Client ;
  - les frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services de transmission de données ou de plates-formes de contenu numérique, tels que les services Premium, qui ne sont pas compris dans la redevance du Service ORANGE, objet du Contrat d'abonnement ;

- le coût des communications mobiles nationales, d'itinérance internationale et du trafic data ;
  - tous autres frais tels que les frais d'activation d'une nouvelle carte SIM suite au vol ou à la perte de la carte SIM d'origine, des frais de blocage ou de déblocage, etc, ... .
- 11.2. Le coût des communications, ainsi que les redevances du Service ORANGE, objet du Contrat d'abonnement, sont exigibles à la date indiquée sur la facture.
- 11.3. Dans tous les cas, le Client est informé que les redevances mensuelles sont dues entièrement, même si le Client n'a pas utilisé le Service, ou s'il ne l'a utilisé qu'en partie, et ce pour quelque motif que ce soit.
- 11.4. Notamment, les redevances correspondant aux premier et dernier mois d'abonnement, pour les Contrats signés au cours du mois, sont dues pleinement. De même, les redevances sont dues pleinement, dans le cadre de Contrats donnant droit, mensuellement, à la fourniture d'une quantité déterminée de Service(en termes de Méga bits, de nombre d'heures d'appels, de nombre de SMS, etc...), lorsque le Client n'a pas consommé la totalité du Service auquel il avait droit.
- 11.5. La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire en fonction du temps de communication, de la quantité d'informations transmises ou d'une combinaison des deux.
- 11.6. Toute réclamation relative aux factures doit être adressée par écrit à ORANGE, dans les deux semaines suivant la date d'établissement de la facture litigieuse. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté la facture, dans son principe et son montant.
- 11.7. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée, endéans le délai stipulé à l'article 11.2. des présentes Conditions Générales de Vente.
- 11.8. Tout document servant de base à la facturation, établi par ORANGE, prime sur les autres éléments de preuve.
- 11.9. ORANGE ne pourra être tenue responsable des données de facturation



transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.

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

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

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

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

11.13. Tout retard de paiement est susceptible d'entraîner dans le chef du Client, outre l'obligation de paiement d'intérêts de retard, l'obligation de paiement d'une indemnisation pour les frais de recouvrement, d'un montant forfaitaire de 40 Euros.

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

## **12. Les obligations du Client**

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

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

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

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

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

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

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

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



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

### **13. La responsabilité du Client**

- 13.1. Le Client est entièrement responsable des faits, agissements ou omissions de ses salariés, dans le cadre et même en dehors de leurs fonctions, notamment en cas d'utilisation excessive ou abusive du Service, par ces derniers.
- 13.2. Le Client est tenu au paiement de dommages-intérêts, pour tout acte, fait ou omission de ses salariés, en contravention avec les dispositions du Contrat, des Conditions Générales de Vente et/ou des lois et règlements en vigueur.
- 13.3. Le Client se porte garant du règlement de tout frais et de toute facture, relatifs à l'utilisation du Service, même en cas d'utilisation excessive ou abusive par ses salariés, sans pouvoir opposer à ORANGE d'exceptions tenant à l'utilisation du Service par ses salariés, en dehors de leurs fonctions, ou à titre purement privé.
- 13.4. Le Client est entièrement responsable de tout acte ou omission de ses salariés, en contravention aux droits d'auteur attachés aux Logiciels mis à disposition du Client par ORANGE.

### **14. Utilisation excessive ou abusive du Service ORANGE**

- 14.1. Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service.
- 14.2. Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille, s'abstenant de toute utilisation excessive ou abusive, notamment lorsqu'il bénéficie d'offres comprenant des communications dites « illimitées ».
- 14.3. Une utilisation excessive du Service correspond à une durée d'appel, et/ou à une quantité de data, qui dépassent de par leur volume, une quantité pouvant être considérée comme raisonnable, pour toute personne physique ou morale utilisant le Service pour ses besoins exclusivement

professionnels, commerciaux, industriels, artisanaux, ou libéraux.

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

### **15. Protection des Données**

- 15.1. Traitement et Responsable des Données
- 15.2. ORANGE s'engage à traiter les Données lui fournies par le Client, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de la loi du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, à compter de sa date d'application
- 15.3. Finalités du traitement  
Dans le cadre de sa prestation de services et/ou de vente, ORANGE collecte des données à caractère personnel du Client à des fins (1) de gestion de la relation Client ORANGE, et (2) de respect des lois et règlements applicables à ORANGE dans le cadre de ses activités.  
Les Données sont traitées afin de permettre, notamment, (a) l'exécution des contrats de prestation du Service ORANGE et/ou de fourniture de matériel, (b) la facturation, (c) l'assistance et la maintenance des Services, (d) la comptabilité, (e) l'archivage, et (f) le recouvrement des créances. . Les Données sont

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

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

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

15.6. Destinataire des données.

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

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

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

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

15.7. Droit d'accès et de rectification

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

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

## **16. Le consentement du Client aux techniques de communication à distance**

- 16.1. En apposant sa signature sur les présentes Conditions Générales de Vente, le Client donne son consentement préalable à ORANGE, d'utiliser à son encontre des systèmes de communication à distance tels que le système automatisé d'appel sans intervention humaine, la télécopie, le téléphone et le courrier électronique.
- 16.2. A cette fin, le Client consent expressément à ce que ses coordonnées, électroniques, téléphoniques et de télécopie soient exploitées par ORANGE ainsi que toute autre entité du groupe ORANGE, à des fins de prospection pour des produits ou services analogues.
- 16.3. Le Client dispose du droit de s'opposer, sans frais et par écrit, en ce compris par courrier électronique, à l'envoi de communications commerciales par ORANGE et/ou par d'autres entités du groupe ORANGE et/ou des tiers.

## **17. Modification des 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, ainsi que les tarifs applicables au Service ORANGE, sans aucune indemnité pour le Client.

## **18. Modification des prestations et/ou du matériel**

- 18.1. Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service ORANGE, celle-ci peut être amenée à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations faisant l'objet du Contrat, sans toutefois pouvoir en modifier les caractéristiques essentielles.
- 18.2. De telles modifications édictées par des impératifs techniques ne donnent droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.
- 18.3. De même, suite à certaines contraintes et/ou évolutions techniques, l'accès au Service ORANGE peut nécessiter, au 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, remplacement ou achat, ne donnent droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

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

## **19. L'obligation générale d'information**

- 19.1. En sa qualité d'opérateur de services de la Société de l'Information, ORANGE a une obligation générale d'information et doit permettre aux destinataires des services ainsi qu'aux autorités compétentes, l'accès facile, direct et permanent à certaines informations, telles que : les caractéristiques essentielles du Service, son prix, les modalités de paiement, les modalités et délais d'exécution du Service par ORANGE, etc...
- 19.2. En apposant sa signature sur les présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît ainsi, avoir reçu toutes les informations relatives au Service ORANGE, conformément aux dispositions de l'article 5 de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique.

## **20. La demande de portage**

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





jusqu'au terme du Contrat.

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

## **21. Le Service 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. Clause de non-garantie**

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

## **23. Clause limitative et/ou exclusive de 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. Cet engagement est constitutif pour Orange d'une obligation de moyens.

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

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

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

présentes Conditions Générales de Vente ;

- En cas de mauvaise installation du téléphone ou de ses accessoires ;
- En cas de défaut de fonctionnement ou d'utilisation de tout matériel n'ayant pas fait l'objet d'un contrat d'abonnement et/ou d'un contrat de vente avec ORANGE ;
- En cas d'utilisation d'un matériel inadéquat, empêchant une interopérabilité pertinente avec le Service ORANGE ;
- En cas d'illégalité et/ou erreurs entachant le contenu des informations, communications, messages, ou de tout autre contenu numérique accessible à partir du Service ORANGE ;
- En cas d'illégalité et/ou d'erreurs entachant les informations fournies, et le contenu des services offerts par d'autres prestataires de service ou opérateurs qu'ORANGE, même si les services précités sont accessibles par l'intermédiaire du Service ORANGE ;
- En cas d'erreurs de facturation imputables à des prestataires de service ou opérateurs, ou des plates-formes tiers ;
- En cas de facturation de frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services non-compris dans la redevance du Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, tels que les services dits Premium, par le Client ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par les travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des réseaux, et du Service ORANGE en général ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par la défaillance des réseaux des autres exploitants, auxquels est raccordé le réseau ORANGE, notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'opérateur local ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, des services fournis par des prestataires de service, opérateurs ou plates-formes tiers ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par la présence

d'obstacles tels que les bâtiments, la végétation ou le relief ;

- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par une défaillance généralement quelconque du réseau ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, 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 découlant du Contrat et des présentes Conditions Générales de Vente.

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

#### **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, notamment par ses préposés. Il s'engage également à ne pas soumettre les Logiciels ORANGE à un processus de décompilation, analyse ou « reverse engineering », à ne pas créer des logiciels dérivés et à ne pas utiliser le logiciel d'une autre manière que celle prévue dans le cadre de la relation contractuelle entre ORANGE et le Client.
- 26.5. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation, de la perte, du vol ou de l'endommagement des Logiciels ORANGE et/ou des documents y afférents, quelle qu'en soit la cause.
- 26.6. A l'expiration du Contrat, le Client devra restituer les Logiciels ORANGE et les documents y afférents.

#### **27. Exception d'inexécution : la suspension du Contrat**

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

- 27.2. Plus généralement, en cas de non-exécution, de mauvaise exécution, ou de retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations en vertu du Contrat, ORANGE peut suspendre de plein droit la fourniture du Service, sans préavis ni indemnité.
- 27.3. ORANGE peut également suspendre le Service en cas de preuve ou de fortes présomptions de fraude.
- 27.4. En cas de dépassement des seuils fixés, pour les Contrats donnant droit, mensuellement, à une quantité déterminée de Service, ou en cas d'augmentation anormalement excessive de la quantité et/ou du montant des consommations du Client, ORANGE se réserve le droit de suspendre le Service.
- 27.5. Outre les cas de force majeure, ORANGE peut également suspendre de plein droit, sans préavis ni indemnité, le Service ORANGE, en raison de nécessités techniques d'exploitation.
- 27.6. En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, les sommes restant dues deviennent immédiatement exigibles.
- 27.7. Dans les cas de suspension visés à l'article 27 des présentes Conditions Générales de Vente, les frais de suspension et de réactivation du Service seront à la charge du Client.
- 27.8. En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat. Le Client demeure notamment tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement venant à échoir, jusqu'au terme du Contrat.
- 27.9. ORANGE se réserve le droit de résilier le Contrat de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité, dix jours après la date de suspension, si le Client reste en défaut de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations découlant du Contrat.
- 27.10. Le Client ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise qualité du réseau, ou de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés du Service, pour réclamer la suspension du Contrat, ce

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

## **28. 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 Conditions Générales de Vente ;

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

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

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



## **29. Dommages-intérêts**

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

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

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

Fait à .....

le .....

**Signature du ou des mandataires de la Société :**

## **30. 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 deux mille cinq cents Euros, en guise de dommages-intérêts, vis-à-vis du Client.

## **30.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.

## **31.Clause attributive de compétence**

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

## **32.Droit applicable**

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

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