

Conditions générales

Internet ADSL



Conditions générales du Service Internet

1. Définitions

Les notions suivantes apparaissant dans les présentes Conditions générales du Service Internet d'Orange ont systématiquement la signification donnée ci-dessous. Les notions faisant l'objet d'une définition apparaissent dans le texte avec une majuscule :

- **Activation** ou **Activer** signifie rendre opérationnel le Service ou l'Option afin que le Client puisse utiliser le Service ou l'Option,
- **xDSL** signifie 'Digital Subscriber Line' et désigne la technologie utilisée pour fournir le Service,
- le **Contrat** désigne l'engagement pris par Orange Belgium s.a. de fournir au Client le Service Internet d'Orange ainsi que l'engagement pris par le Client de respecter les Conditions générales du Service Internet d'Orange. Le Contrat contient au moins les données d'identification du Client et mentionne le type de Service et/ou les Options, ainsi que leur durée. Le Contrat et ses avenants éventuels, ces Conditions générales et les informations en annexe sur la migration vers la solution Internet ainsi que la brochure tarifaire Internet d'Orange font partie intégrante de la relation contractuelle entre Orange Belgium s.a. et le Client,
- le **Service** ou le **Service Internet d'Orange** désigne indistinctement les services internet et de téléphonie fixe, en vertu desquels Orange Belgium s.a. met en œuvre et garantit la connexion du Client sur le réseau Orange au moyen de la technologie xDSL, et donc aussi par le biais de l'Équipement et éventuellement du modem que le Client loue ou a acheté auprès d'Orange Belgium s.a. ou d'un installateur reconnu par Orange Belgium s.a.,
- l'**Utilisateur** est toute personne qui utilise le Service, en ce compris le Client,
- le **Client** est la personne physique, morale ou l'association de fait avec laquelle Orange Belgium s.a. a conclu un Contrat,
- **Orange** désigne Orange Belgium s.a., société anonyme de droit belge, dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3 à 1140 Bruxelles, et qui exploite et commercialise ses services sous la marque de fabrique ou la dénomination commerciale déposée 'Orange',
- le **Réseau Orange** est le réseau de communication exploité ou utilisé par Orange Belgium s.a. et qui permet à Orange Belgium s.a. de fournir le Service en Belgique,
- une **Option** est un aménagement optionnel et complémentaire, moyennant paiement ou non, lié au Service. Il s'agit, entre autres, de la location du modem mis à disposition par Orange Belgium s.a. Sauf mention contraire, les Options sont régies par les dispositions s'appliquant au Service auquel elles sont liées. Des conditions spécifiques peuvent s'appliquer le cas échéant. Selon le cas, l'Option est décrite dans le Contrat, dans ces Conditions générales ou dans la brochure relative aux tarifs Internet d'Orange,
- le **Logiciel** comprend tous les éléments de l'Équipement protégés par un droit de propriété intellectuelle, y compris la documentation fournie par Orange Belgium s.a.,
- l'**Équipement** désigne ce qu'Orange Belgium s.a. met à la disposition du Client pour pouvoir Activer ou conserver le Service, y compris le modem loué par Orange Belgium s.a., le CD-ROM et le Logiciel. L'Équipement ne devient jamais la propriété du Client,
- les **Moyens écrits** désignent le fax (02 745 70 21), le courrier, recommandé ou pas, et l'application Internet.

2. Informations à communiquer pour accéder au Service

2.1. Le Client désirant avoir accès au Service le précise dans le Contrat :

- via un agent commercial indépendant reconnu par Orange Belgium s.a.,
- via un représentant commercial d'Orange Belgium s.a.,
- via le site Web d'Orange (www.orange.be).

2.2. Sur une simple demande d'Orange Belgium s.a., le Client doit :

- si le Client est une personne physique :
 - s'identifier au moyen d'une carte d'identité belge, d'une carte de séjour de l'UE ou de l'original de la carte d'identité délivrée aux étrangers résidant en Belgique,
 - le cas échéant, s'identifier au moyen des documents d'identification complémentaires qui lui seraient demandés.
- si le Client est une personne morale ou une association de fait :
 - s'identifier au moyen d'une carte d'identité belge, d'une carte de séjour de l'UE ou de l'original de la carte d'identité délivrée aux étrangers résidant en Belgique d'une personne physique mandatée pour représenter la personne morale ou l'association de fait,
 - Remettre un exemplaire des statuts parus au Moniteur belge et de toutes les modifications de ces statuts parues au Moniteur belge,
 - Présenter les documents complémentaires permettant à Orange Belgium s.a. d'examiner les capacités financières de la personne morale ou de l'association de fait.

2.3. Toute personne se présentant comme mandataire d'une personne physique, d'une personne morale ou d'une association de fait est tenue de s'identifier à la demande d'Orange Belgium s.a. et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire.

2.4. Le Client s'engage à informer Orange Belgium s.a. immédiatement et par écrit de toute modification des informations apparaissant dans le Contrat à l'adresse mentionnée à l'article 18.1.1 des présentes Conditions générales. Doivent notamment être communiquées : toute modification de l'adresse ; toute modification relative au siège social, à la forme juridique, à l'objet social ou au nom de la société ; ainsi que toute modification relative aux informations financières (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'échéance.). Si le Client communique trop tardivement les modifications des informations transmises, il ne pourra aucunement se prévaloir de l'effet rétroactif des modifications ou d'une refacturation de la part d'Orange Belgium s.a.

2.5. Le Client assume l'entière responsabilité de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la précision des informations qu'il fournit.

3. Le Contrat

3.1. Conclusion et entrée en vigueur du Contrat

3.1.1. Sauf spécification contraire et à l'exception des cas spécifiés ci-après, à savoir quand :

- a) Des circonstances techniques ne permettent pas ou ne permettent pas raisonnablement la réalisation d'une connexion sur le Réseau Orange. Aucune connexion ne peut ainsi être établie sur une ligne RNIS ou sur des lignes sur lesquelles est installé un PABX ou un système d'alarme, excepté si et pour ce qui concerne ces dernières lignes, un service xDSL d'un autre opérateur est déjà présent.
- b) Le Client ou son mandataire refuse de livrer les informations visées aux articles 2.2 et 2.3 des présentes Conditions générales, ou livre des informations inexactes, incomplètes ou fausses.
- c) Le Client ou son mandataire ne complète pas convenablement le Contrat.
- d) Le Client n'a pas respecté ses obligations découlant d'un ou de plusieurs autres contrats conclus avec Orange Belgium s.a.
- e) Le Client qui est en défaut de paiement, comme décrit à l'article 4.3. des présentes Conditions Générales.
- f) Orange Belgium s.a. dispose de preuves ou d'indices sérieux de non-paiement, de fraude ou d'utilisation du Service contraire au présent Contrat, aux dispositions juridiques et/ou réglementaires, aux dispositions en matière de respect de l'ordre public ou des bonnes mœurs, ou d'une utilisation du Service pour des activités telles que décrites à l'article 6.1.2 des présentes Conditions générales.
- g) Le Client perturbe, menace ou met en péril l'intégrité ou le bon fonctionnement du Réseau Orange.

Le Contrat existe au moment de la signature du Contrat par le Client ou, si le Contrat est conclu par le biais du site Web d'Orange, à partir de la confirmation électronique du Contrat à Orange Belgium s.a. par le Client, et entre en vigueur à la date de l'activation du Service, conformément aux articles 3.1.3 et 3.3.1.

3.1.2. Sauf circonstances extraordinaires et à l'occasion d'actions et/ou d'offres spéciales et sauf en cas de raisons telles que spécifiées à l'article 3.1.1, Orange Belgium s.a. s'engage à mettre tout en œuvre pour activer le Service dans les 45 jours suivant la conclusion du Contrat. Si Orange Belgium s.a. ne respecte pas cette obligation, le Client a le droit de résilier sans frais le Contrat dans les 7 jours ouvrables par tous moyens écrits adressés à Orange Belgium s.a., tel que décrit à l'article 14.2 des présentes Conditions générales, à moins qu'il n'ait utilisé le Service.

Si le client qui souscrit à internet est contractuellement lié à Proximus pour la livraison d'une ligne de téléphone classique et s'il souhaite résilier ce contrat, Orange Belgium s.a. invite le Client à différer cette résiliation au moment où Orange Belgium s.a. confirmera au Client que le Service est activé.

3.1.3. Les contributions sont dues par le Client à partir de l'activation.

3.1.4. Sauf en cas de raisons telles que spécifiées à l'article 3.1.1, à partir de la signature du Contrat par le Client ou, si le Contrat est conclu par le biais du site Web d'Orange, à partir de la confirmation électronique du Contrat à Orange Belgium s.a. par le Client, tous les droits et devoirs découlant du Contrat sont d'application et sont contraignants pour le Client et pour Orange Belgium s.a.

Si le Client souhaite résilier le Contrat avant l'activation, les dispositions de l'article 14.2 des présentes Conditions générales du Service Internet d'Orange s'appliquent, à l'exception des spécifications de l'article 3.1.2 et 3.2.

3.1.5. Lorsque le client déménage, il doit communiquer à temps à Orange Belgium s.a. la date de son déménagement ainsi que sa nouvelle adresse. Si la réactivation du service au nouveau domicile du Client s'avère impossible, le Client en sera informé dans les plus brefs délais.

Dans ce cas, le contrat entre Orange Belgium s.a. et le Client concernant le service internet sera suspendu jusqu'à la date annoncée du déménagement. Cette cessation ne donnera pas lieu à un dédommagement de la part d'Orange Belgium s.a. Si l'activation est possible au nouveau domicile, une nouvelle procédure d'activation sera mise en place, et ce en conformité avec ce qui est stipulé à l'article 3.1.2. des Conditions Générales.

Le client reconnaît et accepte le fait qu'Orange Belgium s.a. désactive à la date du déménagement le service Internet à l'ancienne adresse.

Lors d'une telle désactivation/réactivation du service Internet, les dispositions contractuelles telles qu'elles prévalaient avant le déménagement demeurent identiques et intactes pour le service Internet à la nouvelle adresse.

Orange Belgium s.a. rappelle au client que le service Internet pourra être temporairement interrompu, et ce, aussi longtemps qu'il le faudra pour activer le service Internet à la nouvelle adresse. Orange Belgium s.a. ne peut en aucun cas être mis en cause si le Client n'a pas communiqué à temps la date du déménagement ou si l'activation du service Internet a pris du retard en raison d'interventions de Proximus.

3.2. Droit de renonciation - conditions et modalités pratiques

3.2.1. Si le Contrat est conclu en dehors des bureaux d'Orange Belgium s.a. ou des agences commerciales indépendantes reconnues par Orange Belgium s.a., le Client qui souhaite utiliser le Service uniquement à des fins privées a le droit de renoncer à son achat, sans frais, dans les sept jours ouvrables, à compter du jour suivant la date de signature du Contrat, à condition d'en avertir Orange Belgium s.a. par tous moyens écrits. Toute clause faisant renoncer le Client à ce droit est nulle. En ce qui concerne le respect du délai, il suffit d'envoyer la communication avant l'expiration de ce délai.

3.2.2. Si le Contrat est conclu à distance, le Client, souhaitant utiliser le Service uniquement à des fins privées, a le droit de communiquer à Orange Belgium s.a. qu'il renonce à l'achat, sans devoir s'acquitter d'une amende ou motiver son refus, dans les quatorze jours calendrier de la conclusion du Contrat, à moins que le Client n'ait déjà utilisé le Service.

Au cas où le Client renonce à l'achat du Service, le Client possédant déjà l'Équipement est tenu de le restituer à Orange Belgium s.a., en parfait état, dans les quatorze jours calendrier suivant la livraison de l'Équipement, auquel cas le Client reconnaît en outre que les frais de réexpédition sont à sa charge.

En cas de non-retour de l'Équipement, dont le modem, en parfait état dans le délai mentionné ci-dessus, le Client se verra facturer un montant forfaitaire de 125 euros.

3.3. Durée du Contrat

3.3.1. Si le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, le Contrat peut être résilié à tout moment par tous moyens écrits.

Si le contrat est conclu pour une durée déterminée et qu'il n'est pas résilié à l'issue de la période contractuelle, il sera tacitement prolongé pour une durée indéterminée, résiliable à tout moment par tous moyens écrits.

3.3.2. Si le Client change de type de Service, conformément à l'article 11 des présentes Conditions générales du Service Internet d'Orange, la durée initiale du contrat demeure inchangée.

3.4. Modifications du Contrat et/ou augmentation tarifaire

3.4.1. En cas de modification du Contrat, le Client en sera averti un mois à l'avance. En cas d'augmentation tarifaire, le Client en sera averti via la facture précédant celle pour laquelle l'augmentation des tarifs entrera en vigueur.

3.4.2. Les tarifs et les Conditions générales du Service Internet d'Orange modifiés peuvent aussi être consultés dès leur communication sur le site Web d'Orange (www.orange.be).

3.4.3. Le Client qui refuse toute modification du Contrat a le droit de mettre fin au Contrat, sans frais de résiliation, jusqu'au dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification, et ce, par tous moyens écrits adressés à Orange Belgium s.a. conformément à l'article 14.2 des présentes Conditions Générales du service internet. Un préavis d'une durée de 14 jours devra être respecté.

3.4.4. Le Client qui refuse une hausse de tarif a le droit jusqu'au dernier jour du mois suivant la réception de la première facture attestant de cette hausse, de mettre un terme au Contrat sans frais de résiliation, par tous moyens écrits adressés à Orange Belgium s.a.

3.5. Signature du Client

3.5.1. Un fax signé possède la même valeur probante que le message original signé.

3.5.2. Toute confirmation envoyée par mail ou via le site d'Orange par le Client et toute confirmation envoyée via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par ex. par SMS), des modifications présentées ou proposées par Orange Belgium s.a. en ce qui concerne le Service ou de l'activation d'Options présentées ou proposées par Orange Belgium s.a., dans le cadre du Contrat, engage le Client. Celui-ci est donc également lié contractuellement au niveau des modifications en question du Service ou de l'activation d'Options. Les données de communication électroniques en question sont enregistrées par Orange Belgium s.a., et ce, pour une durée n'excédant pas la période nécessaire.

4. Protection de la vie privée

4.1. Orange Belgium s.a. traite, en tant que responsable du traitement, les données personnelles qui lui sont communiquées par le Client, y compris les éventuelles données personnelles des Utilisateurs du Service (ci-après dénommés les Utilisateurs). Orange Belgium n.v. traite ces données personnelles en vue de l'exécution et de la facturation du Service, et aux fins suivantes : gestion des informations des Clients, traitement des questions posées par le Client, lutte antifraude, études de marché, marketing et proposition d'autres produits ou services au Client, et ce, pour une durée pas plus longue que nécessaire. Orange Belgium s.a. gère, en tant que responsable du traitement, les données de communication du Client et des Utilisateurs, et plus précisément :

- l'identification du login,
- le nombre total d'unités à comptabiliser pour la période de calcul,
- la date de début et la durée de la quantité de données envoyées et/ou reçues,

- d'autres données relatives au paiement, comme les paiements anticipés, les paiements échelonnés, les cessations et rappels dans le cadre de la facturation du Service, et ce, jusqu'à la fin du délai pendant lequel le paiement d'une facture peut être exigé légalement.

Orange Belgium s.a. traite également les données de communication, non limitées à celles mentionnées ci-dessus, dans le cadre de :

- la lutte contre la fraude,
- études de marché, marketing et afin de proposer au Client d'autres services ou produits, et ce dans le cadre et pour la durée de l'étude de marché et action marketing en question.

Orange Belgium s.a. peut faire appel à des tiers pour obtenir des informations ayant trait au Client ou éventuellement aux Utilisateurs afin, soit de s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations contenues dans ses bases de données, soit d'effectuer des études de marché, des actions de marketing ou de marketing direct.

Orange Belgium s.a. ne prend connaissance ni des données qui ne sont pas destinées à Orange Belgium s.a., ni des données que les Utilisateurs (par exemple par le biais de courriels, de forums de discussion ou de sites Web à accès limité) publient sur Internet par le biais du Service, ni des données qui découlent directement de l'utilisation d'Internet par les Utilisateurs, sauf dans les cas suivants :

- si Orange Belgium s.a. a des raisons de croire que ces données ont trait à des activités interdites ou illégales, ou si un tiers soutient que ces données portent atteinte à ses droits,
- sur l'ordre des autorités habilitées,
- si cette mesure est nécessaire pour assurer le respect d'une loi, d'un règlement, d'une directive ou d'une disposition en vigueur émanant d'un organe public.

Aux fins d'exécuter et de facturer le Service, de gérer le flux de communication et d'assurer le bon fonctionnement du Réseau Orange, Orange Belgium s.a. se réserve le droit de scanner de façon automatique la totalité des courriels sortants des Utilisateurs afin de s'assurer qu'ils ne contiennent aucun virus. Cette opération n'implique pas la prise de connaissance par Orange Belgium s.a. du contenu des courriels. Les courriels sortants des Utilisateurs contaminés par un virus peuvent être refusés par le serveur de courriels d'Orange. Orange Belgium s.a. s'engage à ne communiquer à des tiers aucune donnée personnelle et/ou de communication émanant du Client ou des Utilisateurs, sauf :

- sur l'ordre des autorités habilitées,
- si cette mesure est nécessaire pour assurer le respect d'une loi, d'un règlement, d'une directive ou d'une disposition en vigueur émanant d'un organe public,
- si cette mesure est nécessaire pour l'exécution de ces missions confiées à des tiers dans le cadre de l'exécution et/ou de la facturation du Service, la gestion du flux de communication et/ou le bon fonctionnement du Réseau Orange, et à ces fins exclusivement.

En outre, Orange Belgium s.a. fait appel aux agents commerciaux indépendants d'Orange pour la gestion de la Clientèle et les conseils à celle-ci. Dans ce contexte, Orange Belgium s.a. peut communiquer ou obtenir des données personnelles et/ou de communication du Client ou des Utilisateurs. Les données personnelles et/ou de communication du Client et des Utilisateurs sont stockées dans les bases de données d'Orange, qui sont la propriété d'Orange Belgium s.a.

4.2. Dans le respect des dispositions juridiques en vigueur, une personne physique pouvant prouver son identité peut obtenir la communication ou demander la modification de ses données traitées par Orange Belgium s.a. en envoyant un courrier daté et signé au service clients d'Orange, à l'adresse mentionnée dans l'article 18.1.1 des présentes Conditions Générales du Service internet.

Elle peut également, toujours en s'adressant au service clients, s'opposer gratuitement à l'utilisation de ses données pour des actions de marketing direct.

4.3. Orange Belgium s.a. traite les informations personnelles des Clients qui ne respectent pas leurs obligations à l'égard d'Orange Belgium s.a. à des fins de fraude ou de non-paiement. A chaque souscription d'un Contrat par un (candidat) Client, Orange Belgium s.a. fait appel à certains fournisseurs

d'informations financières et commerciales afin de vérifier que le (candidat) Client pourra respecter ses obligations.

5. Prestations, obligations et responsabilité d'Orange

5.1. Informations concernant les prestations

Orange Belgium s.a. communique au Client toutes les informations nécessaires concernant le Service (éléments essentiels du Service, Options, tarifs, ...).

5.2. Service clients

5.2.1. Un service clients est disponible du lundi au samedi de 8h à 22h afin de répondre, dans la mesure du possible, à tous les problèmes, questions et plaintes du Client relatifs au Service. Le service clients est accessible au 02 745 95 00 ou gratuitement à partir de l'appareil de téléphonie mobile, via le numéro 5000.

Orange Belgium s.a. met également à la disposition de son Client un espace « Aide » sur son site Internet www.orange.be, sur lequel sont recensées les questions qui sont les plus souvent posées ainsi que les réponses qu'il convient d'y apporter.

Y est également prévu la possibilité pour le Client de s'adresser par mail à Orange Belgium s.a. Sur cet espace finalement, le Client trouvera l'ensemble des coordonnées des shops Orange en Belgique.

5.2.2. Le Client accepte que les conversations entre le Client et le service clients puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne prennent pas directement part aux conversations pour assurer la formation et la supervision du personnel d'Orange Belgium s.a. Le Client a la possibilité de refuser cet enregistrement et écoute au cas par cas.

5.3. Obligations d'Orange

5.3.1. Orange Belgium s.a. s'engage à tout mettre en oeuvre pour fournir au Client l'accès au Service spécifié dans le Contrat de façon optimale et utilise à cette fin les informations techniques qui sont à sa disposition en fonction des technologies utilisées. Cet engagement est contraignant quant aux moyens.

5.3.2. Orange Belgium s.a. fournit le Service de façon optimale et dans les délais les plus courts possible, compte tenu de l'importance et de la complexité du Service, de la disponibilité du personnel, du fonctionnement et de la disponibilité des moyens de communication, des moyens techniques et de tous les facteurs qui peuvent influencer sur les prestations liées au Service, sans préjudice des spécifications de l'article 3.1.2 des présentes Conditions générales du Service Internet d'Orange. Orange Belgium s.a. choisit de façon autonome les moyens techniques nécessaires à la mise en place de l'accès au Service spécifié dans le Contrat dans les meilleures conditions.

5.3.3. Orange Belgium s.a. ne garantit la compatibilité de son Service avec l'Équipement livré par Orange Belgium s.a.

5.3.4. Orange Belgium s.a. rappelle au Client que la qualité du Service dépend également et notamment de la qualité et des propriétés du (des) PC du Client.

5.3.5. Les vitesses de surf mentionnés par Orange Belgium s.a. sont des vitesses maximales. La vitesse de surf effective dépend des conditions d'utilisation (heure, trafic, appareil utilisé,...). Orange Belgium s.a. ne garantit pas de bande passante minimum.

5.3.6. Orange Belgium s.a. met à la disposition du client un volume de transfert de données sur Internet mensuel. Si le client dépasse le volume mis à disposition, le client se verra facturer un supplément par unité de 1 Gb supplémentaire, suivant l'article 10.5. des présentes conditions générales, excepté pour les offres Internet de type 'illimité' (voir Section : Conditions Spécifiques des offres Internet de type 'illimité'). Le client peut vérifier sur le site Internet www.orange.be, dans son espace client personnel, quelle proportion du volume alloué mensuellement a déjà été utilisée.

5.3.7. Afin de garantir l'intégrité et les prestations du réseau Orange, Orange Belgium s.a. se réserve le droit de contrôler à tout moment les volumes utilisés et de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder l'intégrité et les prestations du réseau.

5.3.8. Orange Belgium s.a. s'engage à intégrer des protections dans le réseau Orange télécom et IT afin de minimiser les risques d'abus. Orange Belgium s.a. ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée. Au même titre que pour les autres incidents, l'Orange Service Operations Center suit les incidents liés à l'intégrité et à la sécurité 24h sur 24h et 7 jours sur 7 et le cas échéant demande le soutien d'experts techniques.

5.4. Modifications

5.4.1. Si l'exploitation ou l'organisation du Service l'exige, Orange Belgium s.a. peut modifier le contenu ou les propriétés de ses prestations, sans toutefois en modifier les caractéristiques essentielles.

5.4.2. Orange Belgium s.a. s'engage à informer au préalable le Client, sauf en cas de force majeure ou parce que des raisons pratiques ou techniques rendent cette opération impossible, de toute modification du Service. La nécessité éventuelle de remplacer ou d'adapter l'Équipement ou tout autre matériel permettant l'activation du Service ou son maintien ne donne pas droit à une indemnisation pour le Client.

5.4.3. Si, suite à un cas de force majeure ou dans le cas où la cause est associée à l'exploitation technique du Réseau Orange, ou en raison de modifications du cadre juridique ou réglementaire, le Service doit être limité de façon permanente, voire suspendu, le Client en sera averti un mois à l'avance.

Le Client qui refuse une telle modification du Contrat, pour des raisons valables, a le droit de mettre fin au Contrat, sans indemnité de rupture forfaitaire, par tous moyens écrits adressés à Orange Belgium s.a., conformément à l'article 14.2 des présentes Conditions générales du service internet.

5.4.4. Orange Belgium s.a. peut également modifier le contenu ou les propriétés de ses prestations si des tiers l'informent que le Service est utilisé en contravention avec la loi. Orange Belgium s.a. pourra notamment agir de la sorte en exécution de protocoles ou codes de conduite conclus avec des organisations de gestion des droits d'auteur.

5.5. Responsabilité

5.5.1. Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable des dommages dans les cas suivants :

- la perte des données et du Logiciel du Client lors de l'installation du Service ou de la mise à jour du Logiciel,
- la mauvaise utilisation du matériel qui permet l'accès au Service,
- le mauvais fonctionnement du matériel qui permet l'accès au Service, à l'exception du mauvais fonctionnement, non causé par le Client, de l'Équipement,
- l'utilisation d'un matériel non reconnu,
- des perturbations ou des défauts qualitatifs causés par des facteurs extérieurs ou par des travaux d'entretien, d'amélioration, de réaménagement ou d'élargissement du Réseau Orange, de l'Équipement ou d'un modem acheté par le Client auprès d'Orange Belgium s.a. ou d'un installateur reconnu par Orange Belgium s.a. Tout est mis en oeuvre par Orange Belgium s.a. pour limiter au mieux ces perturbations ou manques de qualité et y remédier,
- l'intervention d'un tiers, malgré les mesures de sécurité prises par Orange Belgium s.a.,
- le non-respect par le Client de ses obligations à l'égard d'Orange Belgium s.a.,
- la mauvaise utilisation du Service par le Client,
- la suspension ou la résiliation du Service, conformément au Contrat, y compris si cette suspension ou cette résiliation peut produire des conséquences directes ou indirectes auprès de tiers,
- des cas de force majeure.

5.5.2. Orange Belgium s.a. ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages dans les cas suivants :

- des actions entreprises par Proximus,

- le non-respect et/ou la mauvaise exécution, les contestations et tout problème relatif au contrat qui lie le Client à Proximus pour la fourniture d'une ligne classique et qui mettent en péril le bon fonctionnement du Service,
- la suspension ou la résiliation par le Client ou Proximus du contrat qui lie le Client à Proximus pour la fourniture d'une ligne classique,
- les problèmes de ralentissement ou d'un fonctionnement limité du Service pouvant découler :
 - de modifications sur une ligne classique ou sur le Réseau Orange effectuées par Proximus en cas de travaux sur son réseau, ses lignes ou sa centrale,
 - du fait que le site d'installation du Service soit trop éloigné de la centrale, ce par quoi la distance varie au cas par cas et dépend de paramètres non imputables à Orange Belgium s.a.,
 - de l'activation d'un numéro voisin, ce qui peut donner lieu à l'impossibilité de surfer, à des perturbations ou à une certaine lenteur,
 - de la présence simultanée d'un grand nombre de surfeurs ou de téléchargeurs sur la même boucle,
 - du mauvais état ou de la mauvaise qualité de la paire de cuivre sur laquelle est installée le service Internet,
 - d'une combinaison des facteurs susmentionnés.

5.5.3. Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable :

- de la modification de l'adresse IP ou d'une ou plusieurs adresses mail du Client pour des raisons opérationnelles, techniques, légales ou relatives à la netiquette,
- de l'annulation ou de la non-réception de courriels ou de toute autre information ou de la non-conservation de courriels ou de toute autre information, parce que le Client a éventuellement dépassé la capacité de stockage maximale de ses serveurs,
- du contenu, de la nature, des caractéristiques, de la qualité et de l'intégrité des informations ou des données qui sont envoyées par le biais du Réseau Orange, ni des dommages éventuels qu'elles peuvent entraîner à moins qu'elles soient issues d'Orange Belgium s.a. elle-même,
- ni des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont proposés par des tiers ou sont accessibles par le biais du Réseau Orange, y compris lorsqu'Orange Belgium s.a. reçoit une rémunération y afférente sous quelque forme que ce soit, ou lorsqu'Orange Belgium s.a. prend en charge la facturation de ces services pour des tiers,
- des informations, des données ou des services qui sont diffusés par le biais du Réseau Orange ; Orange Belgium s.a. n'offre aucune garantie en la matière, à moins que ces informations soient issues d'Orange Belgium s.a. même,
- des transactions entre un tiers et le Client. Sauf spécification contraire expressément acceptée par Orange Belgium s.a., Orange Belgium s.a. n'est en aucune manière partie du contrat conclu entre le tiers et le Client.

5.5.4. Orange Belgium s.a. ne peut en aucun cas être tenu responsable de dommages immatériels ou indirects, comme la perte de bénéfices, de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats.

5.5.5. Il est expressément convenu qu'une compensation éventuelle d'Orange Belgium s.a. ne peut pas dépasser un montant équivalent à six fois le coût mensuel dudit Service.

6. Obligations du Client

6.1. Utilisation consciencieuse du Service

6.1.1. Le Client s'engage à veiller en bon père de famille à l'utilisation correcte du Service, conformément aux dispositions du Contrat et des lois et règlements en vigueur. Il est en outre interdit d'utiliser le Service en contravention avec l'ordre public et les bonnes mœurs.

Le Client s'engage notamment :

- à ne rien entreprendre qui puisse compromettre ou perturber le bon fonctionnement du Réseau ou d'éléments du Réseau Orange. Le Client s'engage notamment à n'installer aucun appareil qui ne soit pas conforme aux prescriptions européennes et belges en vigueur en matière d'appareillage radio et de télécommunication et à ne pas vendre, louer, mettre en gage ou disposer de manière générale d'un appareil du Réseau Orange,
- à respecter les lois et règlements en vigueur en cas de transfert de données et/ou d'activités via le Réseau Orange. Les données et activités interdites sont notamment, mais pas exclusivement, des informations ou des activités illégales, inexactes, obscènes ou diffamatoires (pornographie infantile, incitation à la haine raciale et à la xénophobie, mise en vente de produits stupéfiants ou de substances psychotropes, etc.). Les données et activités qui portent atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs et à la vie privée, ou les données protégées par le secret commercial ne sont pas davantage autorisées,
- à respecter les droits intellectuels et les autres droits appartenant à des tiers,
- à ne pas envoyer de messages non désirés (tels que les junk mails ou les spams) quelle qu'en soit la nature (publicités, publicités commerciales, pamphlets politiques, etc.),
- à ne pas envoyer d'importantes quantités de messages identiques ou semblables,
- à ne pas envoyer de lettres en chaîne ou de messages malveillants,
- à ne pas adopter de position illégale ou immorale dans les forums de discussion,
- à ne pas commettre d'acte de piraterie informatique («hacking» ou autre) qui est en contravention avec le système d'Orange ou de tout autre système.

6.1.2. Il est interdit d'utiliser le Service pour des activités qui ont pour but :

- de perturber le bon fonctionnement du Service, de mettre en péril l'utilisation ou la capacité des prestations pour d'autres Utilisateurs, plus spécifiquement en envoyant d'importantes quantités de données injustifiées,
- d'obtenir un accès injustifié aux données des réseaux connectés,
- d'endommager ou de détruire l'intégrité des données informatiques.

6.1.3. Le Client accepte :

- qu'Orange Belgium s.a. n'exerce aucun contrôle sur le contenu, la nature, les caractéristiques, la qualité et l'intégrité des informations, des données et des services qui sont envoyés et livrés par le biais de son Service, à moins qu'ils ne soient issus d'Orange Belgium s.a. même, et ne peut en aucun cas en être tenu responsable,
- qu'un code de conduite est en vigueur sur Internet, appelé Netiquette, dont la violation peut produire des conséquences désagréables, et qu'Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable de la violation par l'Utilisateur du code Netiquette ni du fait que cette violation entraîne une sanction,
- qu'il a pris connaissance de la nature d'Internet, et notamment de son fonctionnement technique et du temps qui est nécessaire pour envoyer et consulter les données,
- qu'il est difficile de protéger les données qui circulent sur Internet contre des abus de tiers et qu'il est seul responsable de la communication d'informations confidentielles à l'occasion de l'utilisation du Service,
- qu'il doit prendre lui-même les mesures nécessaires pour protéger ses données, ses appareils et ses logiciels contre la contamination par des virus et d'autres phénomènes de même nature,
- qu'afin de prévenir la violation du Réseau Orange par, entre autres des spammers et des hackers, le Client doit prendre les mesures nécessaires pour protéger l'Équipement et/ou le modem acheté par le client auprès d'Orange Belgium s.a. ou d'un installateur reconnu par Orange Belgium s.a. et/ou tout autre matériel permettant d'avoir accès au Service contre l'open relay et l'open proxy. Par systèmes open relay / open proxy, on entend les systèmes qui transfèrent des courriels ou permettent d'autres connexions qui ne sont pas destinées à ces systèmes, ce qui entraîne par exemple l'envoi d'importantes quantités de courriels indésirables et rend possibles d'autres abus des systèmes à l'encontre du Client. Pour protéger

le Client contre le mauvais usage de l'Équipement et/ou du modem acheté par le Client auprès d'Orange Belgium s.a. ou d'un installateur reconnu par Orange Belgium s.a. et/ou de tout autre matériel permettant d'avoir accès au Service et pour prévenir le mauvais usage du Réseau Orange, Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'examiner proactivement si le Client prend effectivement des mesures contre l'open relay / open proxy. Orange Belgium s.a. se réserve également le droit de faire bloquer la réception des courriels par ses serveurs, si ces courriels viennent de serveurs qui ne sont pas protégés contre l'open relay, c'est-à-dire des serveurs qui transmettent des courriels qui ne leur sont pas destinés et qui rendent ainsi possible l'envoi d'importantes quantités de courriels indésirables.

6.1.4. Sauf autorisation explicite et écrite préalable de la part d'Orange Belgium s.a., il est interdit au Client de commercialiser le Service, dans son ensemble ou partiellement, de façon directe ou indirecte. Le Client s'engage à utiliser le Service uniquement à des fins privées.

6.1.5. Dans le cadre du Protocole de collaboration entre l'ISPA et les autorités judiciaires (pour tout complément d'information sur cet accord, voir : www.ispa.be), le Client a la possibilité de signaler tout site Web dont le contenu serait illégal et qui se trouverait sur le Réseau Orange, et ce, par le biais du site Web d'Orange (www.orange.be). Orange Belgium s.a. fera à son tour connaître cette information émanant du Client aux services de police. Le Client peut toutefois contacter directement les services de police par le biais du site Web de la police fédérale (www.polfed.be).

6.2. Responsabilité

6.2.1. Le Client seul est redevable d'une compensation et est seul responsable à l'égard d'Orange Belgium s.a. pour l'utilisation du Service. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même si une autre personne que lui fait usage du Service. Orange Belgium s.a. ne doit en aucun cas tenir compte de quelque transfert que ce soit à un tiers en violation de l'article 12.2 des présentes Conditions générales du Service Internet d'Orange.

6.2.2. Le Client est seul responsable de l'utilisation de son mot de passe et de son code d'accès, et s'engage à conserver le caractère confidentiel de son mot de passe et de son code d'accès et à ne pas les communiquer à un tiers.

6.2.3. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de l'une de ces données, le Client doit immédiatement en avvertir Orange Belgium s.a. par le biais du numéro de téléphone 02 745 95 00 ou gratuitement à partir de l'appareil de téléphonie mobile, via le numéro 5000. Cet avertissement doit être confirmé par écrit.

6.2.4. Le Client est seul responsable de tous les dommages directs et indirects découlant du non-respect de l'une des obligations du Contrat. Le Client doit indemniser Orange Belgium s.a. pour le préjudice ainsi engendré, sous réserve de tous les autres droits et créances d'Orange Belgium s.a.

7. Equipement

7.1. Pour l'utilisation de l'Équipement, le Client reçoit un droit de licence ordinaire, non exclusif et incessible, et ce, pour les objectifs, la durée et dans les limites indiquées dans le Contrat.

7.2. Le Client s'engage à ne pas supprimer les mentions sur l'Équipement qui indiquent que l'Équipement n'est pas la propriété du Client et à veiller à la conservation et au bon état de ces mentions.

7.3. Le Client s'engage à ne pas transmettre ou louer l'Équipement, ni en totalité, ni en partie, à des tiers, sauf autorisation expresse d'Orange Belgium s.a.

7.4. Le Client s'engage à ne pas effectuer ni faire effectuer de réparation, d'entretien ou de modification sur l'Équipement par des tiers qui ne sont pas reconnus par Orange Belgium s.a., et à ne pas démonter ni faire démonter l'Équipement.

7.5. Dès que l'Équipement est livré au Client et aussi longtemps qu'il reste à la disposition du Client, ce dernier est seul responsable :

- de chaque utilisation qui en est faite et des conséquences de cette utilisation,
- de toute perte, de tout vol ou de toute dégradation de l'Équipement, quelle qu'en soit la cause, à l'exception des défauts de l'Équipement non causés par le Client et de l'usure normale.

7.6. Si l'Équipement s'avère défectueux, Orange Belgium s.a. réparera gratuitement le défaut ou remplacera l'Équipement pour autant que le défaut n'ait pas été causé par le Client.

Si Orange Belgium s.a. doit remplacer le modem, le Client est tenu de renvoyer le modem défectueux à Orange Belgium s.a. dans les 14 jours ouvrables suivant la livraison du nouveau modem. En cas de non-retour du modem défectueux dans le délai mentionné ci-dessus, le Client se verra facturer un montant forfaitaire de 125 euros.

7.7. Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client ou effectue une saisie exécutoire sur l'Équipement, le Client s'engage à indiquer immédiatement à ce tiers que l'Équipement n'est pas la propriété du Client et qu'il est simplement placé sur le lieu de l'installation. Si le tiers refuse cette mainlevée à l'amiable, tous les coûts supportés par Orange Belgium s.a. pour faire valoir ses droits seront à la charge du Client.

8. Logiciel

8.1. La mise à disposition du Logiciel au Client est gratuite.

8.2. Le Client s'engage à ne réaliser ni à faire réaliser aucune copie du Logiciel. Il s'engage également à ne soumettre le Logiciel à aucune décompilation, analyse ou rétrotechnique et à ne créer aucun Logiciel dérivé.

8.3. Le Client accepte qu'Orange Belgium s.a., par le biais du Logiciel, traite des données relatives aux spécifications de son (ses) PC et/ou de son (ses) modem(s) et aux configurations de son (ses) PC.

8.4. Le Client accepte qu'Orange Belgium s.a., par le biais du Logiciel, puisse en tout temps mettre à jour une partie ou la totalité de ce même Logiciel, y compris en ligne.

9. (Lieu de l')Installation

9.1. Le Client s'engage à donner accès, au moment prévu de l'installation et/ou à tout moment pendant la durée du Contrat, au lieu de l'installation, que ce soit à Orange Belgium s.a. ou à son sous-traitant, afin de permettre à Orange Belgium s.a. de satisfaire à ses obligations contractuelles.

9.2. Le Client prépare au préalable le lieu de l'installation et prévoit assez d'espace pour l'installation de l'Équipement et/ou pour le modem loué à Orange Belgium s.a. par le Client.

9.3. Le Client doit permettre à Orange Belgium s.a. ou son sous-traitant, le cas échéant, de prendre gratuitement du courant à partir du point de sortie du courant basse tension chez le Client.

9.4. Le Client s'engage à permettre à Orange Belgium s.a. ou son sous-traitant d'effectuer tous les travaux et toutes les transformations nécessaires sur le lieu de l'installation afin qu'Orange Belgium s.a. puisse satisfaire à ses obligations contractuelles. Le Client s'abstient d'effectuer lui-même de tels travaux ou de telles transformations, sauf accord exprès avec Orange Belgium s.a.

9.5. Si le Client n'est pas propriétaire du bâtiment, il doit demander l'autorisation nécessaire au propriétaire avant le début des travaux. Orange Belgium s.a. n'est pas responsable des trous forés dans le bâtiment avec l'autorisation du Client.

9.6. Le Client est responsable de tous les coûts et de toutes les conséquences des contestations qui découleraient de l'installation et de l'entretien de l'Équipement et/ou du modem, par exemple des nuisances pour le voisinage. Le Client préserve Orange Belgium s.a. de toute créance de tiers qui concerne l'installation ou l'entretien de l'Équipement et/ou le modem.

9.7. Le Client doit immédiatement avertir Orange Belgium s.a. de tous les travaux réalisés dans le bâtiment ou à proximité de l'Équipement, et qui peuvent exercer une influence sur le fonctionnement de l'Équipement.

9.8. Le Client s'engage, pendant la durée du Contrat, à ne placer aucune installation technique qui pourrait causer des perturbations dans l'Équipement, ni faire obstacle au bon fonctionnement de l'Équipement.

9.9. Le Client accepte que les dispositions susmentionnées valent également si :

- une intervention est exigée par Proximus parce que le Client souscrit à l'offre internet d'Orange Belgium s.a. sans être lié contractuellement avec Proximus pour la livraison d'une ligne classique,
- une telle intervention semble requise dans le cadre du contrat qui lie le Client à Proximus pour la fourniture d'une ligne classique.

10. Prix, facturation et modalités de paiement

10.1. Le prix du Service et des Options éventuelles est déterminé par les coûts d'activation et le montant mensuel relatif à la fourniture du Service et des Options éventuelles; comme spécifié sur le site Web d'Orange (www.orange.be).

10.2. En ce qui concerne les tarifs d'installation, ces derniers varient selon le type d'installation souhaité par le Client. Les différentes possibilités d'installation que propose Orange Belgium s.a. sont décrites sur le site Web d'Orange (www.orange.be). Le tarif de l'installation doit être payé directement. Toute nouvelle installation ou tout déménagement d'une installation sera facturé sur la base des tarifs d'installation en vigueur à ce moment.

10.3. Si, avant la conclusion du Contrat, le Client recevait déjà une facture d'Orange sur la base d'un ou de plusieurs autres contrats avec Orange Belgium s.a., il se déclare d'accord pour que le prix du Service et des Options éventuelles puisse être éventuellement intégré dans la facture en vertu de ces autres contrats avec Orange Belgium s.a., sauf spécification contraire. Toutefois si, après la conclusion du Contrat, le Client souscrit un ou plusieurs autres contrats avec Orange Belgium s.a., il se déclare également d'accord pour que le prix à verser sur la base de ces autres contrats avec Orange Belgium s.a. puissent être intégrés dans la facture envoyée sur la base du Contrat, sauf spécification contraire.

10.4. Chaque mois, Orange Belgium s.a. envoie une facture au Client qui, outre les mentions prescrites par la loi, contient les éléments suivants :

- l'éventuelle Installation télécom,
- les éventuels coûts d'activation,
- le montant mensuel relatif à la fourniture du Service et des Options éventuelles,
- le prix de location du modem,
- les montants éventuels calculés au prorata et découlant d'inscriptions à d'autres Services et/ou Options au cours de la période précédente,
- les montants éventuels calculés au prorata sur la première facture,
- tous les autres coûts et crédits à assumer par le Client.

10.5. Les frais mensuels fixes pour la fourniture du Service et des Options éventuelles ainsi que le loyer mensuel du modem sont facturés dès le début de la période de facturation en question, et ce, contrairement aux montants supplémentaires qui seraient dus en raison du dépassement du volume autorisé. Ceux-ci sont en effet facturés à la fin de la période de facturation en question.

10.6. Sur son site Web www.orange.be, dans son espace client personnel, Orange Belgium s.a. met à la disposition du Client un aperçu des factures payées et à payer par celui-ci, ainsi qu'une indication de sa consommation Internet.

10.7. Le Client s'engage à traiter les données de facturation dans le strict respect de la législation en vigueur en matière de confidentialité des communications, de protection de la vie privée et de traitement des données personnelles.

10.8. Toute plainte relative aux factures doit être clairement motivée par écrit et envoyée au service clientèle d'Orange, à l'adresse stipulée à l'article 18.1.1 des présentes Conditions générales du Service internet, et ce, dans les trois mois suivant la date de l'établissement de la facture en question. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé avoir accepté le montant de ladite facture. L'introduction d'une plainte ne dispense pas le Client de l'obligation de payer la partie de la facture qui ne fait pas l'objet d'une contestation. Les registres de taxation qui font office de base pour la facturation et qui

sont stockés par Orange Belgium s.a. priment sur toute autre preuve, y compris celle du Client, sans préjudice du droit du Client de faire valoir la preuve contraire par tous les moyens possibles.

10.9. A moins qu'un délai de paiement plus long soit mentionné sur la facture, les montants facturés doivent être payés dans un délai de 10 jours. Si un autre délai de paiement a été convenu contractuellement et si la faillite du Client est demandée, ou en cas d'insolvabilité notoire, d'une grève des paiements ou d'une incapacité manifeste du Client, Orange Belgium s.a. a le droit de modifier unilatéralement ce délai de paiement. Le Client en sera informé par écrit.

10.10. Si, préalablement à la conclusion du Contrat, le Client recevait déjà une facture de la part d'Orange Belgium s.a. sur la base d'un ou de plusieurs autres contrats de téléphonie mobile avec Orange Belgium s.a., il marque son accord avec le fait que le délai de paiement et la méthode de paiement tels que mentionnés sur cette facture restent d'application dans le cadre de la conclusion du Contrat, dans la mesure où le prix du Service et des Options éventuelles est repris dans la facture envoyée sur la base d'un ou de plusieurs autres contrats de téléphonie mobile avec Orange Belgium s.a.

10.11. Les factures sont réglées sans préjudice des dispositions de l'article 10.10 :

- par virement bancaire au moyen d'un formulaire de virement annexé à la facture, sans que des modifications soient apportées aux données complétées par Orange Belgium s.a.,
- par domiciliation :
 - par domiciliation bancaire : Il est à noter que la pré-notification prévue par la Directive européenne concernant les services de paiement se fera via la facture du Client qui pourrait lui être envoyée en-deçà des 14 jours prévus dans ladite Directive,
 - par domiciliation sur carte de crédit : Visa, Eurocard, MasterCard, American Express.
Cette domiciliation se fait par un formulaire mis à disposition par Orange Belgium s.a.
- par paiement à Orange Belgium s.a., Sirius Shop, Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, durant les heures de bureau (du lundi au vendredi).

10.12. En cas de non-réception d'une facture, le Client peut demander un duplicata, en ce compris que la demande doit concerner une facture établie il y a moins d'un an. Des frais administratifs d'un montant de 10 euros peuvent être facturés pour chaque duplicata de facture.

10.13. L'expiration du délai de paiement met le Client en défaut de plein droit sans qu'il soit nécessaire de recourir à une mise en demeure, sauf dans le cas de l'article 10.12. A partir de l'expiration de ce délai, des intérêts de retard sont dus automatiquement et sans mise en demeure préalable au taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnisation forfaitaire de 15% du montant facturé total ne faisant pas l'objet d'une contestation ou faisant l'objet d'une contestation injustifiée, avec un minimum de 62 euros, étant entendu que les intérêts de retard et l'indemnisation forfaitaire ne sont imputables au Client qu'en cas de résiliation ou après la résiliation du Contrat et uniquement en ce qui concerne le(s) montant(s) des factures impayé(s) à ce moment.

10.14. Les retards de paiement répétés conduisant à des rappels peuvent donner lieu à des frais administratifs, sans préjudice de la possibilité offerte par l'article 13.1 des présentes Conditions générales du Service Internet d'Orange. Si la mention sur le virement du Client est incorrecte ou incomplète, des frais administratifs supplémentaires seront imputés.

10.15. Pour tout refus de paiement d'une facture domiciliée et ne faisant pas l'objet d'une contestation ou faisant l'objet d'une contestation induite par l'institution financière désignée par le Client, des frais administratifs supplémentaires de 9 euros peuvent être imputés sans avertissement préalable.

11. Modification du type de Service

11.1. Si le Client souhaite changer de type de Service, cette opération peut être effectuée en ligne par le biais du site Web d'Orange (www.orange.be) selon la procédure qui y est indiquée ou par le biais d'un représentant commercial d'Orange Belgium s.a.

11.2. En cas de changement de type de Service, le Client accepte les nouveaux avantages éventuels liés à la fidélité et à la promotion et renonce à d'éventuels avantages originels liés à la fidélité et à la promotion.

12. Transfert

12.1. Par Orange Belgium s.a.

Orange Belgium s.a. a le droit de transmettre tout ou partie de ses droits et devoirs contractuels à un tiers, sans autorisation préalable du Client et sans que ce dernier puisse réclamer une quelconque indemnisation à cet égard. Le transfert ne peut toutefois entraîner une diminution des garanties octroyées au Client. Le Client peut résilier le Contrat transféré dans les 15 jours suivant la communication du transfert, par tous moyens écrits adressés au repreneur.

12.2. Par le Client

Le Client ne peut transférer ses droits et devoirs contractuels - en tout ou en partie - à un tiers que moyennant l'autorisation d'Orange Belgium s.a. et après la signature par le Client et le repreneur du formulaire de transfert d'Orange Belgium s.a. Le repreneur doit également accepter les Conditions générales du Service Internet d'Orange et les tarifs du Service Internet d'Orange.

13. Suspension par Orange Belgium s.a.

13.1. Orange Belgium s.a. peut immédiatement suspendre le Service livré au Client - en tout ou en partie - sans mise en demeure et après en avoir informé le Client dans la mesure du possible et par tous les moyens appropriés dans chacun des cas suivants :

- le non-paiement ou le paiement incomplet d'un montant facturé à la date d'échéance suite à une mise en demeure écrite de la part d'Orange Belgium s.a. prévoyant un délai de régularisation d'une semaine, sauf contestation justifiée du montant facturé par le Client,
- en cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client ou de l'Utilisateur, et ce, si possible par comparaison avec la moyenne d'utilisation des 3 mois précédents, en tant que mesure préventive,
- Orange Belgium s.a. constate que l'Équipement et/ou tout autre matériel permettant l'accès au Service n'est pas protégé contre l'open relay / open proxy ou constate qu'un système open relay ou open proxy provoque des dommages au Réseau Orange et/ou au Service,
- le Client ne respecte pas les obligations contractuelles découlant des présentes Conditions générales du Service Internet d'Orange,
- il existe des preuves ou des indices de fraude ou d'usage anormal,
- il est question d'un cas de force majeure et de raisons qui ont trait à l'exploitation technique du Réseau Orange. Le Client est, dans la mesure du possible, mis au courant d'une telle suspension, à l'aide de tous les moyens adéquats; Orange Belgium s.a. met tout en œuvre pour limiter les pannes autant que possible et y remédier,
- le Client ne respecte pas ses obligations telles que spécifiées dans un ou plusieurs autres contrats avec Orange.

13.2. Orange Belgium s.a. n'imputera pas de frais de suspension au Client mais pourra lui facturer des frais de réactivation (d'un montant de 18 euros). Le Client doit néanmoins continuer de respecter toutes les obligations, y compris l'obligation de paiement, qui lui sont imposées par le Contrat. Le Contrat peut être automatiquement résilié un mois après la date du début de la suspension.

13.3. Si le Service est suspendu par Orange Belgium s.a., la date finale du Contrat de 12 ou 24 mois sera contractuellement prolongée d'une durée équivalente à la durée de la suspension.

14. Résiliation

Lors de la résiliation du Contrat, le Client est tenu de rendre l'Équipement en parfait état à Orange Belgium s.a. dans les 14 jours ouvrables suivant la résiliation du Contrat. Le Client accepte que les coûts de réexpédition soient à sa charge. En cas de non-renvoi de l'Équipement en parfait état dans le délai susmentionné, un montant forfaitaire de 125 euros sera facturé au Client. La condition mentionnée

ci-dessus s'applique invariablement si le Client, dans le cadre de ce Contrat, renonce uniquement à la location du modem mis à disposition par Orange Belgium s.a.

14.1. Par Orange Belgium s.a.

14.1.1. A la fin du Contrat à durée déterminée, Orange Belgium s.a. peut résilier à tout moment le Contrat, par tous moyens écrits.

14.1.2. Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les dix jours suivant la suspension du Service par Orange Belgium s.a. en vertu de l'article 13.1 des présentes Conditions générales du Service Internet d'Orange, à l'exception des cas de force majeure et des cas dont la cause est liée à l'exploitation technique du Réseau Orange, Orange Belgium s.a. a le droit de mettre fin immédiatement au Contrat, par écrit, sans préavis, ni indemnité de rupture et/ou dédommagement de sa part.

14.1.3. Orange Belgium s.a. peut également résilier le Contrat immédiatement, par envoi d'un courrier recommandé adressé au Client, sans préavis, indemnité de rupture et/ou dédommagement de sa part, si :

- le Client ou son mandataire a donné des informations essentielles qui sont inexactes, incomplètes ou erronées lors de la conclusion du Contrat,
- le Client ou son mandataire a omis de communiquer d'importantes modifications concernant les informations communiquées,
- le Client utilise le Service en contravention de dispositions légales ou réglementaires, de l'ordre public ou des bonnes mœurs ou pour des activités telles que décrites aux articles 6.1.1 et 6.1.2 des présentes Conditions générales du Service Internet d'Orange.

14.1.4. Orange Belgium s.a. peut annuler immédiatement et de plein droit le Contrat en cas de faillite, de tutelle judiciaire, de demande de report de paiement, de liquidation ou de dissolution de la société du Client sans indemnité de rupture et/ou dédommagement d'Orange Belgium s.a.

14.1.5. Le Contrat prend fin au moment où expirent les licences d'exploitation accordées par les autorités belges à Orange Belgium s.a. et à Proximus sans indemnité de rupture et/ou dédommagement d'Orange Belgium s.a.

14.1.6. La résiliation faisant suite aux articles 14.1.1, 14.1.2, 14.1.3 et 14.1.4 ne porte pas préjudice au droit d'Orange Belgium s.a. de réclamer l'indemnisation par le Client des dommages subis.

14.2. Par le Client

14.2.1. Le Client peut résilier son contrat à durée déterminée ou indéterminée à tout moment par tous moyens écrits.

Dans le cas d'un contrat à durée déterminée uniquement, le Client est redevable à Orange Belgium s.a. d'une indemnité de résiliation s'il met fin à son Contrat avant l'expiration d'une période de 6 mois à dater de la date d'activation du Service. Cette indemnité de résiliation est égale au montant total des redevances du contrat et des éventuelles options contractuellement définies, à l'exclusion de toute promotion, à échoir jusqu'à l'expiration d'une période de 6 mois. Cette indemnité ne peut être considérée comme le paiement des montants facturés non encore acquittés.

14.2.2. Une résiliation du Contrat par le Client doit être communiquée par tous moyens écrits à Orange Belgium s.a. avec mention du numéro de client, du nom et de l'adresse du Client. Il mentionne également la date de rédaction de l'écrit et porte la signature du Client.

15. Conséquences de la suspension ou de la résiliation

15.1. La suspension du Service entraîne de plein droit la suspension des Options qui y sont liées, à l'exception, le cas échéant, de la location du modem mis à disposition par Orange Belgium s.a. La résiliation du Contrat entraîne de plein droit l'arrêt du Service qui en est l'objet et des Options qui y sont liées.

15.2. La suspension ou la résiliation, pour quelque raison que ce soit, ne porte pas préjudice au devoir du Client de payer tous les montants dus.

15.3. La résiliation du Contrat pour cause de défaut de paiement du Client implique la résiliation des autres contrats avec Orange Belgium s.a. et inversement, pour autant que le Service ainsi que les services de ces autres contrats soient facturés par le biais de la même facture.

16. Non-renoncement

Le fait que l'une des parties, à un moment déterminé, néglige d'exiger la stricte application de l'une des dispositions du Contrat ne peut en aucun cas être interprété comme un renoncement aux droits dont cette partie dispose. Ce fait n'empêche pas cette partie d'exiger ultérieurement le strict respect de cette disposition ou de toute autre condition du Contrat.

17. Nullité

La nullité ou l'impossibilité d'appliquer ou d'invoquer une clause du Contrat ne préjuge en rien de la validité ou de la possibilité d'appliquer ou d'invoquer les autres dispositions du Contrat, à moins que cette clause soit essentielle au Contrat.

18. Plaintes et contestations

18.1. Règlement à l'amiable

18.1.1. En cas de plaintes, le Client s'adresse au service clients d'Orange :

Orange Belgium s.a.

Boîte postale 950, 1140 Bruxelles

tél. : 02 745 95 00 ou gratuitement avec votre GSM Orange : 5000

fax : 0800 95 95 6

18.1.2. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse du service clients d'Orange, il peut s'adresser au Service de médiation pour les Télécommunications qui a été créé par les instances compétentes et avec lequel Orange Belgium s.a. a conclu un accord.

Service de médiation pour les télécommunications, Boulevard Roi Albert II, 8 bte 3, 1000 Bruxelles

tél. : 02 223 06 06

fax : 02 219 77 88

Mail : plaintes@mediateurtelecom.be

Site Web : www.mediateurtelecom.be

18.2. Règlement judiciaire

Toute contestation portant sur l'existence, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui ne peut être réglée entre Orange Belgium s.a. et le Client sera de la compétence des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

18.3. Droit applicable

Toutes les dispositions du Contrat sont régies par le droit belge.

Conditions générales pour le service de téléphonie fixe d'Orange

Les Conditions générales du Service internet sont valables mutatis mutandis pour le Service de téléphonie fixe à moins qu'il n'en soit autrement d'après le contexte ou que des dispositions contraires ne soient explicitement formulées, et sous réserve de modifications et/ou d'ajouts sur la base des Conditions générales reprises ci-dessous pour le Service de téléphonie fixe.

1. Définitions

Les concepts suivants ont la même signification, décrite ci-dessous, dans l'ensemble des Conditions générales du Service de téléphonie fixe. Les concepts définis sont repris dans le texte avec une majuscule.

Le **Service** désigne le Service de téléphonie fixe, en vertu duquel Orange Belgium s.a. assure la connexion du Client au Réseau d'Orange pour l'accès Internet à large bande et la téléphonie fixe à large bande, moyennant l'utilisation du modem Orange. L'accès Internet à large bande, la téléphonie fixe à large bande et le modem Orange constituent une entité technique indissociable.

La **LOP** ou **Letter of Portability** désigne le document grâce auquel le Client autorise Orange Belgium s.a. à effectuer les démarches nécessaires pour transférer ses numéros de téléphonie fixe vers Orange, ce qui débouchera sur la résiliation du contrat entre le Client et l'opérateur initial concernant ces numéros fixes.

2. Durée du Contrat

Si le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, le Contrat peut être résilié à tout moment par tous moyens écrits.

Si le Contrat est conclu pour une durée déterminée et qu'il n'est pas résilié à l'issue de la période contractuelle, il sera tacitement prolongé pour une durée indéterminée, résiliable à tout moment par tous moyens écrits.

3. LOP

Au cas où le Client disposerait déjà d'un numéro fixe, Orange Belgium s.a. peut s'abstenir d'activer le Service tant qu'il n'est pas en possession d'une LOP signée par le Client. Le client s'engage à renvoyer la LOP à Orange Belgium s.a., signée, dans les 7 jours ouvrables de la conclusion du Contrat. Dans ce cas, le Client doit attendre la confirmation de la part d'Orange Belgium s.a. que le service de téléphonie fixe puisse être activé avant de résilier son abonnement auprès de l'opérateur précédent.

4. Limitations du Service de téléphonie fixe

4.1. Pour le Service de téléphonie fixe, l'usage professionnel et anormal est exclu. Orange Belgium s.a. se réserve le droit de résilier le Contrat en cas de preuve ou d'indications sérieuses d'abus ou d'usage professionnel du Service de téléphonie fixe.

4.2. Sans préjudice des dispositions de l'article 5.3.1 des Conditions générales du Service Internet d'Orange, le Client reconnaît être au courant qu'il ne sera plus possible d'assurer la connexion à internet ainsi que la téléphonie fixe à large bande via le Service de téléphonie fixe en cas de :

- panne électrique,
- désactivation du modem Orange par le Client.

Dans les cas susmentionnés, le Client sera donc dans l'impossibilité de contacter les services d'urgence via le Service de téléphonie fixe.

Orange Belgium s.a. exhorte dès lors le Client à désactiver son modem Orange le moins souvent possible. Le déplacement du modem par rapport à son lieu d'installation initial est strictement interdit, sauf si ce déplacement est effectué au sein du domicile.

5. Modification du Contrat et/ou augmentation des tarifs

5.1. En cas de modification du Contrat, le Client en sera averti un mois à l'avance. En cas d'augmentation tarifaire, à l'exception d'une augmentation du tarif des communications internationales, le Client en sera averti via la facture précédant celle pour laquelle l'augmentation tarifaire entrera en vigueur.

5.2. Le Client qui refuse toute modification du Contrat, a le droit de mettre fin au Contrat, sans frais de résiliation, jusqu'au dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification, et ce, par tous moyens écrits adressés à Orange Belgium s.a., conformément à l'article 14.2 des Conditions Générales du Service Internet d'Orange.

5.3. Le Client qui refuse une hausse de tarif, à l'exception d'une hausse liée aux tarifs roaming, a le droit jusqu'au dernier jour du mois suivant la réception de la première facture attestant de cette hausse, de mettre un terme au Contrat sans frais de résiliation, et ce, par tous moyens écrits adressés à Orange Belgium s.a.

6. Protection de la vie privée

6.1. Sans préjudice des dispositions déterminées à l'article 4 des Conditions générales du Service Internet d'Orange, Orange Belgium s.a. gère, en tant que responsable du traitement, les données relatives au trafic du Client et des Utilisateurs, et plus précisément :

- l'identification de la ligne d'appel,
- le nombre total d'unités à comptabiliser pour la période de calcul,
- l'identification de la ligne appelée,
- le type, le moment de début et la durée de l'appel ou la quantité de données envoyées,
- la date du Service ou de la communication,
- d'autres données relatives au paiement, comme les paiements anticipés, les paiements échelonnés, les cessations et rappels dans le cadre de la facturation du Service, et ce, jusqu'à la fin du délai pendant lequel le paiement d'une facture peut être exigé légalement.

6.2. Sans préjudice des dispositions déterminées à l'article 4 des Conditions générales du Service Internet d'Orange, Orange Belgium s.a. s'engage à ne communiquer à des tiers aucune donnée personnelle et/ou donnée relative au trafic du Client et des Utilisateurs, sauf à la demande des services d'urgence.

6.3. Si la demande de contrat envoyée par le Client indique que ce dernier souhaite être mentionné dans l'annuaire, le Client sera repris dans l'annuaire universel comme non universel. Orange Belgium s.a. enverra, sur requête expresse du Client, les données transmises par le Client aux fournisseurs des annuaires, de sorte que le Client puisse recevoir l'annuaire, même s'il ne souhaite pas y figurer. Si la demande de contrat du Client indique que ce dernier souhaite figurer dans les services de renseignements, le Client sera repris dans les services de renseignements universels comme non universels. Orange Belgium s.a. n'enverra les données transmises par le Client aux fournisseurs des services de renseignements que si le Client a spécifié son souhait d'être repris dans les services de renseignements. Le Client pourra s'adresser gratuitement au service clients d'Orange s'il souhaite modifier les données qu'il a transmises ou ne veut plus figurer dans les annuaires ou services de renseignements. Le Client devra tenir compte du fait que l'entrée en vigueur de modifications et/ou suppressions dépend des délais appliqués par les fournisseurs d'annuaires ou de services de renseignements (ainsi, la version papier de l'annuaire universel n'est révisée qu'une seule fois par an par l'éditeur concerné). Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit. La responsabilité d'Orange Belgium s.a. est limitée au transfert précis des informations qui lui sont transmises par le Client aux fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements.

6.4. Le Client peut gratuitement s'inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » à l'adresse www.Ne-m-appellez-plus.be pour s'opposer à l'utilisation à des fins de marketing direct du numéro ou des numéros de téléphone qui lui sont attribués. Le client peut encore recevoir des appels de marketing direct jusqu'à un mois au plus tard après l'inscription.

7. Responsabilité d'Orange

Sans préjudice des dispositions déterminées à l'article 5.5 des Conditions générales du Service Internet d'Orange, Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable de coupures locales ou temporaires du Service de téléphonie fixe.

8. Accès aux services d'Urgence

Les appels vers les services d'urgence (services 1XX mais également notamment les services Child Focus et Centre Antipoisons) sont autorisés pour autant que le Client ait une connexion Internet à large bande active. Proximus Directory Services met à la disposition des Services d'Urgence l'adresse du point de connexion du Client au réseau Orange.

9. Responsabilité du Client

Sans préjudice des dispositions déterminées à l'article 6.2 des Conditions générales du Service Internet d'Orange, le Client est le seul redevable d'une indemnité et le seul responsable pour toutes les communications téléphoniques effectuées par le biais du Service de téléphonie fixe, via la ligne enregistrée par le Client lors de la conclusion du Contrat.

10. Facturation

10.1. Sans préjudice des dispositions déterminées à l'article 10.4 des Conditions générales du Service Internet d'Orange, la facture envoyée chaque mois par Orange Belgium s.a. sur la base du Service de téléphonie fixe mentionnera également les communications nationales et internationales, les communications vers des téléphones mobiles et les appels à destination de numéros spéciaux.

10.2. Les frais mensuels fixes pour la fourniture du Service et des Options éventuelles seront facturés dès le début de la période de facturation en question, et ce, contrairement aux frais de communication et aux montants supplémentaires qui seraient dus en raison du dépassement du volume autorisé. Ceux-ci seront, en effet, facturés à la fin de la période de facturation en question.

10.3. Orange Belgium s.a. a le droit de facturer les communications internationales plus tard que prévu si des circonstances indépendantes de la volonté d'Orange Belgium s.a. justifient une facturation tardive. Le Client ne pourra exiger aucune indemnisation dans ce contexte.

11. Suspension par Orange

Sans préjudice des dispositions déterminées à l'article 13 des Conditions générales du Service Internet d'Orange, Orange Belgium s.a. se réserve le droit, en cas de preuve ou d'indications sérieuses d'abus ou d'usage professionnel du Service de téléphonie fixe, ou d'augmentations anormales de la consommation par le Client ou l'Utilisateur, et ce, si possible en comparaison avec la consommation moyenne des 3 mois précédents, de suspendre l'accès au Service à titre préventif, après en avoir informé le Client dans la mesure du possible et via tous les moyens appropriés.

Annexe : informations sur la migration xDSL

Si vous avez déjà un abonnement xDSL / Internet chez un autre opérateur, une migration sera effectuée de votre fournisseur xDSL / Internet actuel vers Orange Belgium s.a. par votre demande d'activation du Service Internet d'Orange. Toutes les plaintes relatives à des dommages éventuels qui découleraient de cette migration doivent être adressées uniquement à Orange Belgium s.a.

Proximus ne peut pas être tenu responsable par l'Utilisateur Internet des dommages éventuels résultants de cette migration, notamment des interruptions éventuelles du Service de téléphonie fixe.

Conditions spécifiques des offres internet ou téléphonie fixe de type 'illimité'

Orange Belgium s.a. veut offrir à tous ses clients un volume suffisant pour profiter d'une expérience de navigation sans souci, sans avoir à surveiller leur consommation ou à payer du volume supplémentaire. À cet égard, Orange Belgium s.a. propose des abonnements en haut débit en dehors des limites traditionnelles de restriction de volume. Pour s'assurer que chacun reçoive une part équitable, il est important d'éviter tout usage excessif. Cela garantit que le service ne soit pas bloqué par des utilisateurs abusifs - ce qui signifie une réduction des embouteillages sur les autoroutes de l'information et un surf plus rapide. Chacun a le droit à une expérience de navigation équitable. Quand quelqu'un télécharge une très grande quantité d'informations sur une longue période, il peut ralentir la vitesse pour les autres utilisateurs qui consultent peut-être simplement leurs mails ou surfent. En conséquence, pour s'assurer que ce service est équitable pour tous, Orange Belgium s.a. modère les utilisateurs intensifs et réduit la vitesse de téléchargement.