

Conditions Générales

Orange Internet + TV



Conditions Générales des services Orange Internet + TV

Conditions Générales des services Orange Internet + TV

1. Définitions	3
2. Documents contractuels	3
3. Vente à distance, droit de rétractation	3
4. Conditions d'éligibilité	4
5. Souscription aux services	4
6. Installation et activation	5
7. Equipement d'Orange	6
8. Obligations et responsabilité d'Orange	8
9. Obligations et responsabilité du Client	8
10. Service clients	9
11. Facturation et conditions de paiement	9
12. Protection de la vie privée	11
13. Suspension du Contrat	11
14. Résiliation du Contrat	11
15. Cessibilité	12
16. Modification du Contrat	12
17. Non-renoncement	13
18. Nullité	13
19. Plaintes et litiges	13

Conditions des Services Internet d'Orange

1. Services Internet	14
2. Obligations spécifiques d'Orange	14
3. Obligations spécifiques du Client	14

Conditions des Services TV d'Orange

1. Services TV	15
2. Responsabilité d'Orange liée aux Services TV	16
3. Droits de propriété intellectuelle	16

Annexes

Annexe 1. Conditions relatives au droit de rétractation	17
Formulaire type de rétractation	18

Conditions Générales des Services Internet + TV d'Orange

1. Définitions

Les notions suivantes apparaissent dans les présentes Conditions Générales et ont systématiquement la signification donnée ci-dessous :

- **Le Client** : toute personne physique ou morale qui souscrit aux Services,
- **Orange** : la société anonyme de droit belge, Orange Belgium s.a., dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, qui commercialise et exploite ses services sous la marque déposée et la dénomination commerciale "Orange" et qui est enregistrée sous le numéro d'entreprise BE0456.810.810,
- **Point de Connexion** : il s'agit du premier point d'accès physique du réseau installé par l'opérateur câble dans les locaux du Client. Le Point de Connexion est le répartiteur de réseau (NIU) ou la prise coaxiale et fait partie du réseau de l'opérateur câble,
- **Équipement Orange** : le modem, le(s) décodeur(s) et tous les accessoires, tels que les câbles et la télécommande, nécessaires à la réception des programmes qui sont la propriété d'Orange et que Orange met à la disposition du Client,
- **Services** : Services Télévision, Services interactifs et Services Internet offerts par Orange et auxquels souscrit le Client.

2. Documents contractuels

Les relations contractuelles entre Orange et le Client sont régies par les présentes Conditions Générales, les conditions propres aux Services Internet et aux Services TV, la confirmation de la demande d'installation, la confirmation de l'intervention technique et les autres documents contractuels éventuels tels que des descriptions de produits et/ou services, qui font partie intégrante du Contrat (ci-après dénommés ensemble « Contrat »). Le Contrat énumère l'ensemble des droits et obligations entre Orange et le Client.

Le Client déclare avoir été suffisamment informé du contenu des Conditions Générales et des conditions propres aux services Internet + Télévision d'Orange, les avoir reçues et acceptées. Le Client ne peut modifier le Contrat sauf accord écrit contraire. Le client peut consulter ces Conditions Générales sur www.orange.be.

3. Vente à distance – droit de rétractation

Si le Client est un consommateur et si le Contrat est conclu à distance ou en dehors des bureaux d'Orange ou des agences commerciales indépendantes reconnues par Orange, le Client a le droit de se rétracter du Contrat sans devoir faire état de ses motivations avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours calendriers, à compter du jour suivant la conclusion du Contrat. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer Orange de sa décision de se rétracter du Contrat par une déclaration sans équivoque. Le Client peut, pour ce faire, mais sans aucune obligation, utiliser le formulaire type pour la rétractation.

Le Client trouvera en annexe des présentes conditions générales un formulaire de rétractation par le biais duquel il peut exercer son droit de rétractation, ainsi que les instructions afin d'exercer ce droit. Lors de la signature du Contrat, le Client reconnaît explicitement avoir reçu les présentes conditions générales et le formulaire de rétractation.

Si le Client se rétracte du Contrat, il récupère tous les paiements qu'il a effectués jusqu'à ce moment, à l'exception des frais d'installation et d'activation réalisés par Orange avant la rétractation pour mettre les Services à la disposition du Client. Si le Client a demandé que la fourniture des Services commence pendant le délai de rétractation, le Client paie ces derniers proportionnellement à la fourniture déjà effectuée jusqu'au moment où le Client a informé Orange de la rétractation. Ces montants restent dus et ne peuvent être récupérés.

En cas de rétractation, le Client doit contacter Orange pour recevoir les instructions nécessaires au renvoi du modem, du/des décodeur(s) et des accessoires mis à sa disposition. Le renvoi se fait aux frais du Client et au plus tard quatorze jours après l'annonce de la rétractation par le Client à Orange. Le modem, le(s) décodeur(s) et leurs accessoires doivent être renvoyés intacts par le Client.

4. Conditions d'éligibilité

4.1. Conditions techniques et géographiques

Avant de pouvoir conclure un Contrat avec Orange, le lieu d'installation du Client doit être doté d'un raccordement au réseau de câblodistribution de l'opérateur de réseau de sa région, d'un répartiteur réseau (NIU) ou d'une prise coaxiale et d'un nombre suffisant de prises de courant à côté du répartiteur réseau.

Si le Client a une connexion active sur le réseau du distributeur de câble, des coûts de migration peuvent être pris en compte pour la migration des services de l'opérateur actuel vers Orange. Si le client n'a pas de connexion active sur le réseau du distributeur de câble, des frais de connexion seront pris en compte. Les tarifs sont disponibles sur www.orange.be.

Lorsqu'il est techniquement impossible de réaliser un raccordement, Orange se réserve le droit de refuser la demande du Client.

Si le Client déménage, mais souhaite toujours bénéficier des Services d'Orange, Orange demande au Client de fournir sa nouvelle adresse quatre semaines avant la date du déménagement dans le cas d'un raccordement existant au réseau de câblodistribution et huit semaines avant la date du déménagement s'il n'existe pas encore de raccordement au réseau de câblodistribution. Orange informera le Client de l'éligibilité de la nouvelle adresse et de la possibilité technique d'effectuer un raccordement pour pouvoir continuer à profiter des Services d'Orange.

4.2. Les informations à communiquer par le Client

Le Client désirant souscrire un Contrat est tenu de fournir les informations nécessaires. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il communique. À tout moment et sur simple demande d'Orange, le Client est tenu de présenter, entre autres la carte d'identité belge originale, la carte de séjour de l'UE, la carte d'identité originale délivrée aux étrangers qui résident en Belgique ou, le cas échéant, tout autre document d'identification. Toute personne se présentant comme mandataire du Client est tenue de s'identifier et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire.

Le Client s'engage à informer le service clients d'Orange immédiatement et par écrit de toute modification des informations. Doivent notamment être communiquées : tout changement d'adresse ainsi que toute modification d'informations financières (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'échéance...).

5. Souscription aux Services

5.1. Sauf convention contraire, le Contrat est conclu au moment où Orange accepte la demande de Services du Client. Si le Contrat est conclu par le biais d'une vente à distance, Orange s'engage à envoyer la confirmation de la demande par mail qui fait office de Contrat.

5.2. Orange se réserve le droit de refuser la conclusion du Contrat pour un des motifs suivants:

- le Client ne satisfait pas aux conditions d'éligibilité techniques et géographiques prévues à l'article 4.1 des présentes Conditions Générales,
- le Client refuse de fournir les informations requises visées à l'article 4.2 des présentes Conditions Générales,
- le Client fournit des informations incorrectes et/ou fausses,
- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre Contrat conclu avec Orange,
- en cas de preuves ou d'indices sérieux de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du Client.

L'activation des Services d'Orange est possible uniquement si le Client souscrit au Contrat des Services Internet mais également au Contrat des Services de TV digitale. Il n'est pas possible de souscrire seulement à l'un de ces deux Services.

Les Services sont réservés aux clients particuliers ayant un abonnement mobile Orange Belgique éligible. Les clients ayant une carte prépayée, les clients professionnels ou les nouveaux clients n'ayant pas d'abonnement mobile Orange Belgique, ne peuvent pas en bénéficier. Le prix des Services dépend du plan tarifaire mobile. Par conséquent, le prix peut être modifié en cas de changement de plan tarifaire. La liste de tous les abonnements mobiles éligibles aux Services avec le prix de ces Services par plan tarifaire mobile est disponible sur www.orange.be. En cas de résiliation de votre abonnement mobile auquel sont rattachés les Services, le prix de l'offre passera automatiquement à 65 euros.

5.3. L'activation des Services a lieu immédiatement pendant l'installation. La facturation commence le jour de l'activation des Services.

5.4. Si, après la signature du Contrat, il apparaît que l'installation ou l'activation des Services ne peut pas être raisonnablement réalisée, le Contrat sera immédiatement rompu avec effet rétroactif sans que cela ne donne lieu à aucune indemnité dans le chef de l'une des parties.

5.5. Sauf convention contraire, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. 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. Le Contrat peut être résilié à tout moment, par écrit.

5.6. Un document scanné sur lequel a été apposée la signature a la même validité que le document original et la signature originale. Chaque confirmation envoyée par mail, via le site web d'Orange ou via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par exemple via SMS...), de modifications du service d'Orange présentées ou proposées par Orange ou d'activation de service(s) supplémentaire(s) présentée ou proposée par Orange, dans le cadre du Contrat, engage le Client. Le Client est dès lors contractuellement lié par la modification concernée du service d'Orange ou par l'activation du/des service(s) supplémentaire(s). Les données de communication électroniques y afférentes sont conservées par Orange, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

6. Installation et activation

6.1. En fonction du lieu d'habitation du client, de l'opérateur de câblodistribution présent dans la région, du type d'habitation du Client et du nombre de décodeurs, des procédures d'installations spécifiques peuvent être nécessaires. Le Client peut trouver des explications sur les différentes étapes préparatoires à l'installation sur www.orange.be ou en contactant le Service clients d'Orange. Dans tous les cas, Orange informe le Client de préparer l'installation.

Les coûts des accessoires (par ex. : Courant Porteur en Ligne WIFI...) achetés par Orange ne sont pas compris dans le tarif de l'installation.

6.2. Orange s'engage à procéder à l'installation dans les plus brefs délais. La date d'installation est fixée de commun accord avec le Client et pourra avoir lieu dès que l'installation sera préparée conformément à la description qui se trouve à l'article 6.1. Dans le cas où le Client ne peut pas être présent pour le rendez-vous d'installation ou de réparation, le Client se doit de prévenir Orange au plus tard un jour ouvrable avant celui-ci. A défaut, Orange facturera à charge du Client une indemnité pour un rendez-vous non respecté. Les Services seront activés et testés par Orange et une fiche d'installation, intitulée "Confirmation d'intervention technique", sera établie et signée ensuite par l'installateur. Orange demande au Client de signer la "Confirmation d'intervention technique". Sauf mention contraire sur la "Confirmation d'intervention technique", l'installation est considérée comme réussie. Dès le moment de la signature, les risques de perte, de vol ou de dommages à l'équipement d'Orange sont transférés au Client.

6.3. Le Client donnera accès, à l'installateur d'Orange ou à l'installateur de l'opérateur de réseau, au lieu d'installation à la date convenue pour l'installation ainsi qu'à tout autre moment pendant la durée du Contrat de sorte que Orange puisse remplir ses obligations contractuelles.

6.4. Le Client s'assurera que l'équipement d'Orange est installé dans un espace adéquat afin que celui-ci puisse fonctionner correctement, être entretenu facilement et où la sécurité de l'installation est garantie. Le Client est responsable du câblage intérieur nécessaire au raccordement de l'équipement d'Orange. Le Client s'engage à fournir de l'électricité à titre gratuit dans la mesure nécessaire pour réaliser l'installation. L'installateur peut effectuer tous travaux et toutes transformations nécessaires sur le lieu d'installation pour installer le modem et le(s) décodeur(s). Orange ne peut être tenu responsable des dégâts qui pourront être occasionnés sur le lieu d'installation si ceux-ci sont nécessaires à l'installation de l'équipement d'Orange. Le Client s'abstient d'effectuer lui-même de tels travaux ou de telles transformations aux équipements installés par Orange, sauf accord explicite d'Orange.

6.5. Le Client s'engage à informer d'Orange immédiatement de tous travaux réalisés dans le bâtiment ou dans un endroit hors du bâtiment qui pourraient avoir une incidence sur le bon fonctionnement des Services. Le Client s'engage également à ne pas procéder à une installation quelconque qui pourrait causer des dérangements, ou faire obstacle au bon fonctionnement des Services.

6.6. L'installation intérieure qui comprend notamment les appareils terminaux du Client (téléviseurs, ordinateurs, tablettes, etc.) doit être conforme aux prescriptions de sécurité, aux prescriptions techniques ainsi qu'à toute autre disposition légale en vigueur. Le Client devra déconnecter tout élément de son installation intérieure dont l'utilisation empêche ou perturbe le réseau d'Orange ou de l'opérateur de réseau dès que le Client le constate ou à la demande d'Orange. Dans le cas contraire, Orange se réserve le droit de suspendre ou, éventuellement, de résilier le Contrat et de réclamer au Client une indemnité.

7. Équipement d'Orange

7.1. Utilisation

7.1.1. Orange met à la disposition du Client un équipement composé d'un modem et d'un ou plusieurs décodeurs, dans le cadre d'un accord de location ou de prêt, lui permettant d'accéder aux Services auxquels il a souscrit. Le Client reconnaît avoir reçu l'Équipement d'Orange en bon état.

Pour pouvoir bénéficier des Services de télévision numérique d'Orange et pour pouvoir recevoir les programmes mis à disposition par Orange, chaque téléviseur du Client doit être raccordé à un décodeur d'Orange. Le décodeur se compose de l'appareil, des câbles et de la télécommande.

7.1.2. L'Équipement mis à la disposition du Client demeure la propriété exclusive et non aliénable d'Orange. L'Équipement d'Orange ne peut être saisi et ne peut en aucun cas être vendu, sous-loué, transformé, être donné en gage ou en caution ou mis à la disposition de tiers sous quelque forme que ce soit. Le Contrat ne dégage pas le Client de sa responsabilité civile de détenteur de l'Équipement d'Orange.

Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client ou effectue une saisie sur l'Équipement d'Orange, le Client s'engage à indiquer immédiatement à ce tiers que cet Équipement n'est pas sa propriété. Si le tiers refuse cette mainlevée à l'amiable, tous les coûts supportés par Orange pour faire valoir ses droits seront mis à la charge du Client. Le Client est le seul responsable de l'utilisation et la conservation en bon père de famille de l'Équipement d'Orange. Il est responsable des dégâts occasionnés, de la perte, du vol ou de la destruction de l'Équipement d'Orange sauf si ces dégâts, cette perte ou ce vol sont imputables à Orange.

Toute tentative de duplication ou tout usage non autorisé, anormal ou frauduleux de l'Équipement d'Orange est interdit. Orange se réserve le droit de mettre des frais administratifs, à titre de remplacement de l'Équipement, à la charge du Client en cas de faute ou de négligence de ce dernier.

Le Client s'engage formellement à n'effectuer aucun démontage, aucune décompilation, aucune intervention technique, aucune reproduction, aucune transformation ou modification de l'Équipement d'Orange à quelque fin que ce soit, et à ne pas endommager ou retirer l'étiquette apposée à l'arrière de l'Équipement d'Orange qui mentionne le numéro de série. En aucun cas le Client ne peut modifier les paramètres de l'Équipement d'Orange.

7.1.3. Orange surveille et contrôle à distance le bon fonctionnement de l'Équipement d'Orange. Afin d'assurer le bon fonctionnement de son Équipement, Orange procédera régulièrement à une mise à jour, ce qui pourrait entraîner une interruption momentanée des Services. Aucune indemnité n'est due au Client du fait de ces mises à jour. Orange a le droit de réclamer à tout moment l'Équipement d'Orange mis à la disposition du Client et le Client se verra alors proposer un produit similaire.

7.1.4. Dans le cas de la réparation du décodeur, le Client accepte que les données qui ont été stockées sur le disque dur puissent être partiellement ou totalement endommagées, voire perdues. Orange décline toute responsabilité quant à la perte de ces données.

7.2. Restitution

7.2.1. En cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, l'Équipement d'Orange doit être restitué par le Client (conformément aux instructions d'Orange) dans un délai de 14 jours calendriers à compter de la fin du Contrat.

Si l'Équipement d'Orange ne fonctionne plus correctement ou n'est pas restitué dans son intégralité, Orange a le droit de mettre les frais de réparation à la charge du Client.

7.2.2. Si le client ne renvoie pas l'Équipement d'Orange alors Orange enverra une mise en demeure au client. Si cette mise en demeure reste sans suite pendant les 14 jours calendriers suivant la notification au client, Orange facturera une indemnité forfaitaire à la charge du client pour le non-renvoi de l'Équipement d'Orange.

8. Obligations et responsabilité d'Orange

8.1. Orange s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au Client un accès aux Services de façon optimale tel que spécifié dans le Contrat et utilise à cette fin les moyens techniques nécessaires en fonction de la technologie fournie. Les dérangements éventuels seront résolus aussi rapidement que possible. Orange ne garantit aucunement un fonctionnement sans dérangement ou interruption des Services, et ne garantit pas que les capacités des Services répondent aux attentes du Client. Cette obligation est une obligation de moyens.

8.2. Orange ne peut être tenu responsable que si le Client peut prouver que Orange, ou l'un de ses employés ou mandataires, a commis une faute contractuelle intentionnelle ou grave, ou si Orange n'a pas réalisé un engagement qui représente l'une des principales prestations du Contrat.

8.3. La responsabilité d'Orange ne se limite qu'à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que le Client a subi, à l'exclusion toutefois de tout dommage indirect ou immatériel, tel que, mais pas uniquement, perte de bénéfices, de chiffre d'affaires ou de revenu, perte de clients ou de Contrat, perte ou endommagement de données ou d'enregistrements, interruption d'activités. Dans tous les cas, et sans préjudice des dispositions légales impératives, la responsabilité d'Orange se limite à l'équivalent de trois (3) mois de frais mensuels des Services concernés.

8.4. Orange ne peut être tenu responsable de ralentissements ou de manquements dans l'exécution des Services pour des raisons de force majeure.

8.5. Orange ne peut être tenu responsable des actions ou de la négligence de tiers qui entraîneraient une perturbation des Services pendant une courte ou longue période.

8.6. Le Client accepte que Orange n'exerce aucun contrôle sur le contenu et que Orange n'est pas responsable des caractéristiques, de la qualité, de l'intégrité et de la sécurité des données, des programmes ou des services provenant de tiers et auxquels le Client a accès par le biais des Services. Le Client accepte que Orange ne contrôle pas les informations envoyées, chargées, téléchargées et/ou reçues par le biais des Services, et que Orange ne puisse en aucun cas être tenu responsable du contenu des informations et des données qui sont envoyées et reçues par le biais des Services. En ce qui concerne les services fournis par des tiers qui peuvent être utilisés par le Client par le biais des Services, le Client accepte le fait que Orange fait uniquement office d'intermédiaire pour la facturation et la perception, et que Orange ne peut en aucun cas être considéré comme un fournisseur en son nom propre ou pour son compte propre. Orange ne peut en aucun cas être tenu responsable des modifications d'horaires ou de programmations qui sont décidées par des tiers.

8.7. L'entretien ou le développement des Services fournis peut contraindre l'opérateur de réseau ou Orange à limiter ou à suspendre les services pendant une courte période, sans pour autant que Orange n'ait à verser de compensation au client. Orange fait tout ce qui est en son pouvoir pour en tenir le Client informé. Il est possible, dans le cas d'interruptions causées par des actions de l'opérateur réseau, que Orange soit dans l'impossibilité d'avertir le Client.

9. Obligations et responsabilité du Client

Le Client s'engage à utiliser les Services en bon père de famille, et exclusivement pour son propre usage conformément aux conditions du Contrat. Le Client s'engage également à signaler tout dérangement ou interruption des Services au service clients d'Orange.

Le Client s'engage entre autres (liste non exhaustive) :

- à ne pas commercialiser ou transférer les Services en tout ou en partie, directement ou indirectement.
- à éviter tout usage mettant en danger le bon fonctionnement du réseau ou qui cause la surcharge de celui-ci,
- à ne pas utiliser les Services dans un but illégal ou immoral,
- à ne pas endommager le modem et le(s) décodeur(s) mis à disposition par Orange et à ne pas essayer de les réparer lui-même. L'Équipement d'Orange peut uniquement être réparé par une personne désignée par Orange,
- à ne pas endommager ni enlever le Point de Connexion de l'opérateur de réseau et à ne pas détériorer ni retirer les étiquettes de l'opérateur de réseau des appareils,
- à ne pas utiliser l'Équipement d'Orange dans le cadre de pratiques illégales ou frauduleuses.

Les droits d'utilisation des Services d'Orange sont personnels et incessibles, et expirent immédiatement en cas de violation du Contrat.

En cas d'usage anormal ou frauduleux, Orange peut apporter la preuve par toute voie de droit, y compris à l'aide de données et de relevés enregistrés par ses propres systèmes ou par ceux des opérateurs liés ou de leurs prestataires de services. Le Client et Orange considèrent que ces données et relevés font foi jusqu'à preuve du contraire.

Le Client est seul responsable envers Orange pour l'exécution de ses obligations contractuelles et pour tous dommages causés suite au non-respect de l'une de ses obligations dans le cadre du Contrat. Le Client remboursera également Orange de tous frais et amendes qui seront imposés à Orange à la suite d'une infraction commise par le Client.

10. Service clients

Le service clients d'Orange est disponible pour répondre aux questions, problèmes et plaintes du Client par rapport aux Services.

Le Client accepte que les conversations téléphoniques entre le Client et le service clients puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne participent pas aux conversations, dans le cadre de formations et de supervision du personnel d'Orange.

Le Client a la possibilité de refuser cette modalité à chaque conversation téléphonique.

Le Client peut également se rendre sur le site internet www.orange.be pour trouver les questions fréquemment posées et les réponses apportées.

11. Facturation et conditions de paiement

Tous les tarifs mentionnés dans le Contrat s'entendent TVA comprise.

11.1. Chaque mois, Orange adresse à son Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, peut contenir les éléments suivants en fonction des Services choisis par le Client :

- les coûts d'activation,
- la location du/des décodeur(s),
- les frais d'installation et frais pour les éventuels accessoires,
- les montants relatifs aux abonnements pour les Services,
- les montants relatifs aux options payantes sélectionnées par le Client,
- les cotisations réglées au prorata sur la première facture,
- tous les autres frais, les taxes et crédits à assumer par le Client.

Sur son site internet (www.orange.be), Orange met à la disposition du Client un aperçu des factures réglées et à payer. La facturation sera effective à compter de l'activation des Services. Si le Client paie déjà pour d'autres services, les Services en question pourront être regroupés sur une seule et même facture.

11.2. 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.

11.3. Toute plainte relative aux factures doit être clairement motivée par écrit et envoyée au service clients d'Orange dans les trois mois qui suivent 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 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.

11.4. 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 sur le numéro de compte fourni par Orange. 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 a le droit de modifier unilatéralement ce délai de paiement. Le Client en sera informé par écrit.

11.5. Les montants facturés restent dus à Orange même si le Client n'utilise pas les services, par exemple dans le cas de problème de l'Équipement d'Orange ou des appareils du Client.

11.6. Les factures sont réglées :

- 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,
- par domiciliation bancaire sur un compte bancaire belge ou sur une carte de crédit via Visa, Eurocard Mastercard ou American Express. Cette domiciliation est effectuée au moyen d'un formulaire fourni par Orange,
- par paiement à Orange Belgium s.a., Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, durant les heures de bureau (du lundi au vendredi).

11.7. En cas de non-réception d'une facture, le Client peut demander un duplicata, à condition que la facture ne soit pas datée de plus de 12 mois. Des frais administratifs peuvent être facturés.

11.8. 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 peuvent être imputés sans préavis.

11.9. Si le montant des factures à payer n'est pas reçu à la date d'échéance, Orange enverra un rappel au client défaillant par tout moyen approprié. Les rappels entraînent des frais administratifs forfaitaires. Si la mention apparaissant sur le virement du Client est erronée ou incomplète, des frais administratifs supplémentaires seront calculés.

11.10. Si le montant n'a pas été payé par le Client à la date d'échéance mentionnée sur le rappel, des intérêts de retard sont dus de plein droit et sans mise en demeure préalable au taux d'intérêt légal à compter de la date d'échéance jusqu'au paiement complet. En outre, Orange se réserve le droit de facturer une indemnisation forfaitaire de 15 % sur le montant des factures non réglées, avec un minimum de 62 euros si Orange se voyait contraint de sous-traiter à un tiers le recouvrement du montant des factures non réglées.

11.11. Un aperçu des tarifs est disponible sur www.orange.be.

12. Protection de la vie privée

Veuillez consulter notre politique de protection de la vie privée sur <https://corporate.orange.be/fr/vie-privee>.

13. Suspension du Contrat

13.1. Si le Client ne remplit pas ses obligations envers Orange en vertu du Contrat ou ne respecte pas les conditions d'utilisation, Orange peut suspendre les Services immédiatement, sans préavis, et sans qu'une indemnité ne soit due envers le Client, et peut refuser une demande de services supplémentaires, une réactivation des Services ou une réparation. Orange peut également suspendre les Services en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude.

Orange peut, sauf en cas de contestation fondée par le Client, suspendre immédiatement les Services de plein droit, sans indemnité en cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date d'échéance et pourvu que le Client ne donne aucune suite au rappel d'Orange lui proposant un délai de régularisation d'une semaine.

13.2. En cas de suspension du Contrat, aucuns frais de suspension et de réactivation ne seront portés en compte au Client. Le Client reste tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat. Le Contrat peut se terminer automatiquement un mois après la date de suspension.

13.3. Orange a le droit de suspendre les Services immédiatement, sans préavis ou indemnité pour des raisons de force majeure ou pour des raisons relatives à l'exploitation technique. Orange s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter autant que possible les dérangements et pour lever la suspension aussi rapidement que possible.

14. Résiliation du Contrat

14.1. Par le client

Le Contrat à durée déterminée ou indéterminée peut être résilié par le Client à tout moment par tous moyens écrits et sans devoir en indiquer les motifs.

En cas de résiliation du Contrat, il est demandé au Client de s'acquitter auprès d'Orange du montant de l'ensemble des factures impayées et de restituer en bon état à Orange tous les Équipements dont il dispose.

14.2. Par Orange

Si le Client ne s'est pas mis en règle endéans les 10 jours qui suivent la suspension du Contrat de Service par Orange en vertu de l'article 13.1 des présentes Conditions Générales, Orange peut résilier immédiatement le Contrat par écrit, sans qu'un préavis ne soit fixé et sans qu'une indemnité de résiliation ou des dommages ne soient dus par Orange au Client.

Orange pourra, sans préjudice de tout dommage et intérêt dans son chef, résilier le Contrat immédiatement, moyennant une simple notification écrite au Client et sans avertissement, en cas :

- de non-respect des obligations contractuelles du Client,
- d'information essentielle erronée, fausse ou incomplète du Client ou l'absence de communication des modifications importantes quant à ces informations,
- d'usage des Services à des fins qui contreviennent à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire,
- de mise à disposition de l'Équipement à des tiers sous quelque forme que ce soit, et plus généralement, de toute utilisation anormale ou non autorisée de l'Équipement ou du réseau,
- de toute utilisation de l'Équipement en dehors du territoire belge,
- d'échéance des autorisations d'exploitation accordées à Orange par les autorités belges compétentes,
- de faillite, concordat judiciaire, demande de report de paiement, mise en liquidation ou dissolution du Client,
- d'actions du Client visant à recevoir des programmes partiels ou complets par des tiers.

Dès notification de la résiliation, Orange procédera ou fera procéder immédiatement et de plein droit à la désactivation des Services.

15. Cessibilité

15.1. Par le Client

Le Client ne peut céder ses droits et obligations contractuels, en tout ou en partie, à un tiers que moyennant l'autorisation préalable et écrite d'Orange. Le tiers doit accepter les droits et obligations en vertu du Contrat. À cet égard, le Client et le tiers doivent compléter et signer le formulaire de cession d'Orange.

15.2. Par Orange

Orange a le droit de céder tout ou partie de ses droits et obligations contractuels à un tiers, sans autorisation préalable du Client et sans que ce dernier ne puisse réclamer une compensation. La cession ne peut toutefois porter préjudice aux garanties octroyées au Client. En cas de cession du Contrat par Orange à un tiers, le Client peut résilier le Contrat endéans les 15 jours par tous moyens écrits, sans devoir acquitter une quelconque indemnité, à compter de la communication de la cession.

16. Modification des conditions du Contrat

16.1. Modification due à des facteurs externes objectifs

Orange se réserve le droit de modifier les conditions contractuelles et/ou les prix dès que cela s'avère nécessaire en raison de facteurs externes objectifs, qui ne dépendent pas uniquement de sa volonté, qu'il s'agisse d'un Contrat conclu à durée déterminée ou indéterminée. Dans ce cas, il ne s'agit pas d'une modification unilatérale de la part d'Orange. Sont considérés comme des facteurs externes objectifs : (i) des modifications du cadre légal et/ou réglementaire en vigueur (ii) des décisions des autorités réglementaires compétentes, et (iii) le retrait, par des chaînes émettrices, de l'autorisation de diffuser leurs programmes. Orange notifie ces modifications de la manière qui lui semble appropriée.

16.2. Modification d'un Contrat à durée indéterminée

Si le Contrat a été conclu pour une durée indéterminée ou s'il est prolongé pour une durée indéterminée, Orange a le droit de modifier les prix et/ou les conditions contractuelles pour quelque raison que ce soit et de manière unilatérale. Le Client est prévenu un mois à l'avance de toute modification éventuelle des conditions du Contrat. Le Client est prévenu de toute hausse de tarif via la facture précédant celle à partir de laquelle la hausse de tarif entre en vigueur.

Le Client qui refuse une modification du Contrat qui s'applique à lui vu les Services activés a le droit, jusqu'au dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur de la modification, de mettre un terme au Contrat sans indemnité de rupture par tout moyen écrit adressé à Orange.

17. 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.

18. 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.

19. Plaintes et litiges

Règlement à l'amiable

En cas de problème relatif à l'exécution du Contrat, le Client s'adresse au service clientèle d'Orange : Orange Belgium s.a., Boîte postale 950 à 1140 Bruxelles
Tél. 02 745 95 00 ou gratuitement au 5000 à partir de votre GSM Orange.
Site Internet : <http://www.orange.be/contact>

Médiation

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse donnée par le service clients d'Orange, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications désigné à cette fin par les autorités compétentes :

Service de Médiation Télécommunications
Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3
1000 Bruxelles
Tél. 02 223 06 06 ; Fax 02 219 77 88
E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be
Site web : www.mediateurtelecom.be

Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable entre le Client et Orange sera de la compétence exclusive des tribunaux compétents de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.

Conditions des Services Internet d'Orange

Le Client a constaté et reconnaît qu'il n'est pas possible de conclure un Contrat pour les Services Internet sans disposer d'un Contrat pour les Services TV.

1. Services Internet

Les Services Internet comprennent le raccordement à Internet au réseau câblé, et sont exclusivement réservés à une utilisation privée et à une utilisation dans le cercle familial.

Les vitesses de téléchargement mentionnées par Orange sont des vitesses maximales. La vitesse de surf effective dépend des conditions d'utilisation (heure, trafic, nombre de clients connectés, conditions du réseau, type de connexion...). Orange ne garantit pas de bande passante minimum et met à la disposition du Client un volume de trafic Internet mensuel fixe ou illimité, en fonction du Contrat du Client.

2. Obligations spécifiques d'Orange

Afin de garantir l'intégrité et les prestations du réseau, Orange 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, notamment une restriction ou une limitation temporaire des Services fournis.

Orange ne peut être tenu responsable des préjudices encourus par le Client en cas de ou à cause :

- de l'utilisation mauvaise ou fautive des Services Internet ou du modem par le Client,
- de l'utilisation par le Client de matériel non agréé,
- des interruptions temporaires ou définitives ou une mauvaise qualité des Services Internet en raison de facteurs externes ou de conséquences de ceux-ci,
- de l'intervention de tiers, malgré les mesures de sécurité prises par Orange,
- de modifications entraînées par des réglementations de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou d'autres organismes de régulation,
- de perturbations sur le réseau,
- de travaux de maintenance, d'amélioration ou d'extension effectués par Orange ou par l'opérateur de câblodistribution,
- d'un modem défectueux ou ne fonctionnant pas correctement,
- du non-respect des obligations du Client,
- de la présence d'un grand nombre de personnes surfant et téléchargeant à un même moment sur un même nœud de réseau,
- du mauvais état ou de la mauvaise qualité du câble sur lequel sont installés les Services Internet,
- de la modification de l'adresse IP pour cause de nétiquette ou pour des raisons opérationnelles, techniques ou légales.

3. Obligations spécifiques du Client

3.1. Accès aux Services Internet

Pour pouvoir accéder au WIFI, le Client se voit attribuer par Orange un SSID et un mot de passe. Cette information se trouve sur l'étiquette apposée sur le modem. Il incombe au Client de garder cette information confidentielle et de ne pas la communiquer à des tiers.

Si le Client suspecte que son SSID ou son mot de passe sont utilisés par une personne non autorisée, il peut modifier lui-même son mot de passe. Si le SSID ou le mot de passe a été modifié et que le Client a perdu ces données, il peut contacter le service clients d'Orange.

3.2. Utilisation des Services Internet

Le Client s'engage notamment à (liste non exhaustive) :

- ne pas gêner les autres utilisateurs d'internet et à ne rien entreprendre qui puisse entraver le réseau de façon malveillante,
- ne pas utiliser les Services Internet dans des buts illégaux ou immoraux qui peuvent nuire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, comme transférer des informations ou mener 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.),
- respecter les règles en vigueur en cas de transfert d'informations, de droits intellectuels et de droits appartenant à des tiers,
- ne pas envoyer de messages non sollicités (spams), quelle qu'en soit la nature (annonces, publicités, pamphlets politiques, etc.),
- ne pas envoyer d'importantes quantités de messages identiques ou semblables, en chaîne ou malveillants,
- ne pas adopter de position illégale ou immorale dans les forums de discussion,
- ne pas commettre d'acte de piraterie informatique (« hacking » ou autre).

Le Client accepte :

- d'être le seul responsable de l'utilisation des Services,
- d'être le seul responsable de la diffusion d'informations confidentielles pendant l'utilisation des Services Internet,
- de prendre lui-même les mesures nécessaires pour protéger ses données, ses appareils et ses logiciels contre la contamination par des virus et autres programmes malveillants,
- de respecter le code de conduite en vigueur sur Internet, appelé Nétiquette.

Conditions des Services TV d'Orange

1. Services TV

1.1. Offre

Le Client a uniquement accès aux chaînes comprises dans l'offre TV digitale d'Orange à laquelle il a souscrit. Le Client ne peut utiliser l'Équipement d'Orange pour tenter d'obtenir l'accès à des chaînes non prises en charge et non comprises.

Les Services TV comportent un Service TV de base, des programmes télévisés qui sont disponibles au format numérique et éventuellement au format analogique, et des services interactifs. Le contenu de certaines chaînes télévisées peut être diffusé en qualité HD à condition que le Client dispose d'un téléviseur permettant la distribution en haute définition et qu'il se trouve dans une région où les services HD sont supportés par le câblo-opérateur.

La liste des chaînes est sujette à modification sans avertissement préalable.

1.2. Enregistrement

Grâce à l'enregistrement, le Client peut utiliser des fonctionnalités telles que l'enregistrement de programmes télévisés sur le décodeur, mettre sur pause ou revenir en arrière lors d'émissions en direct. Il est impossible de copier des enregistrements se trouvant sur le décodeur sur d'autres supports.

Le décodeur dispose d'une capacité d'enregistrement limitée. Le décodeur indique quand cette limite est atteinte. Le Client peut libérer de l'espace en supprimant certains enregistrements. S'il ne le fait pas, les enregistrements qui n'auront pas été protégés par le Client pourront être automatiquement supprimés sur la base de leur ancienneté.

1.3. Protection

L'accès à certains contenus peut nuire au développement physique, mental ou moral de mineurs et peut être limité grâce à un code parental qui est communiqué à un utilisateur âgé d'au moins dix-huit ans. Ce code parental se compose de quatre chiffres et est introduit pendant l'installation des Services TV. Le Client peut lui-même modifier ce code PIN grâce aux paramètres du décodeur. Si le Client perd son code PIN, celui-ci peut être paramétré une nouvelle fois avec l'aide du service clients. Le Client est lui-même responsable de la bonne gestion du contrôle parental et s'engage à respecter le caractère confidentiel du code parental et à ne pas le communiquer à des tiers. Toute utilisation après l'introduction du code parental est supposée avoir été effectuée par le Client ou avec l'autorisation du Client.

1.4. Utilisation

Le Client est responsable de l'utilisation des Services TV qui a lieu par le biais de son raccordement. Toute utilisation des Services TV par les membres de la famille sera facturée au Client.

2. Responsabilité d'Orange par rapport aux Services TV

Orange ne peut être tenu responsable du contenu et/ou de l'arrêt de chaînes ou de services interactifs, et/ou de la perte d'exclusivité et/ou de la suppression de ses programmes ou services interactifs.

Orange ne peut être tenu responsable des préjudices subis par le Client en cas de ou à cause de :

- la mauvaise utilisation des Services et du décodeur par le Client,
- l'utilisation par le Client de matériel non agréé,
- des interruptions temporaires ou définitives ou une mauvaise qualité des Services Internet en raison de facteurs externes ou de conséquences de ceux-ci,
- l'intervention de tiers malgré les mesures de sécurité prises par Orange,
- modifications successives de réglementations par les organes de régulation,
- dérangements sur le réseau,
- travaux de maintenance effectués par Orange ou par l'opérateur de câblodistribution,
- coupures de courant ou mauvais fonctionnement du décodeur,
- difficultés d'enregistrement causées par une erreur, une modification ou un retard dans la programmation annoncée.

Orange n'est pas responsable des informations contenues dans le guide des programmes télévisés fourni par les chaînes ni des produits et services fournis par des tiers par le biais de la télévision numérique.

3. Droit de propriété intellectuelle

Le Client reconnaît et accepte qu'il ne peut utiliser les Services et le(s) décodeur(s) que dans le cadre d'une utilisation familiale et privée. Toute autre utilisation, même non rémunérée, est interdite.

Les contenus mis à la disposition du Client sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Afin de protéger ces droits, les Services ont recours à un système technique pour la gestion de ces droits.

Grâce à ce système, certains contenus ne peuvent être regardés qu'en « lecture seule ». Cela permet de protéger les contenus contre des acteurs autres que les acteurs autorisés et évite toute reproduction, communication à des tiers, modification et tout acte de piraterie. Le Client reconnaît avoir été informé et accepte que le système soit en mesure de limiter ou de refuser son accès à un ou plusieurs contenus, et qu'il soit automatiquement mis à jour. Orange n'est, d'aucune manière que ce soit, responsable du fonctionnement du système.

L'utilisateur ne peut entreprendre aucune action visant à manipuler, esquiver ou entraver les règles de sécurité et d'utilisation établies par Orange.

Annexe 1 : Conditions relatives au droit de rétractation

Si le Client est un consommateur et si le Contrat est conclu à distance ou en dehors des bureaux d'Orange ou des agences commerciales indépendantes reconnues par Orange, le Client a le droit de se rétracter du Contrat sans devoir faire état de ses motivations avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours calendriers. Le délai de rétractation prend fin quatorze jours calendriers après le jour de conclusion du Contrat. Le droit de rétractation ne s'applique qu'à des personnes physiques qui agissent à des fins n'entrant pas dans le cadre de leur activité commerciale, artisanale ou libérale.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer Orange de sa décision de se rétracter du Contrat par une déclaration sans équivoque. Pour ce faire, il peut contacter le service clients au numéro 5000 (numéro gratuit), envoyer un mail ou transmettre sa décision par voie postale à Orange Belgium s.a., Service clients, Boîte postale 950, 1140, Bruxelles. Le Client peut, pour ce faire, mais sans aucune obligation, utiliser le formulaire type pour la rétractation. Pour le respect du délai de rétractation, il suffit que le Client envoie sa notification relative au droit de rétractation avant que le délai de rétractation n'arrive à échéance.

Conséquences de la rétractation

Si le Client se rétracte du Contrat, il récupère tous les paiements qu'il a effectués jusqu'à ce moment, à l'exception des frais d'installation et d'activation réalisés par Orange avant la rétractation pour mettre les Services à la disposition du Client. Si le Client a demandé que la fourniture des Services commence pendant le délai de rétractation, le Client paie ces derniers proportionnellement à la fourniture déjà effectuée jusqu'au moment où le Client a informé Orange de la rétractation. Ces montants restent dus et ne peuvent être récupérés.

Le remboursement doit s'effectuer au plus tard quatorze jours calendriers après que Orange a été mis au courant de la décision du Client de se rétracter du Contrat. Orange effectue le remboursement via le mode de paiement utilisé par le Client lors de la transaction initiale, sauf accord exprès du Client pour qu'un autre mode de paiement soit utilisé ; dans tous les cas, pour de tels remboursements, il n'est tenu compte d'aucuns frais.

En cas de rétractation, le Client doit prendre contact avec Orange pour recevoir les instructions nécessaires au renvoi du modem et du/des décodeur(s) et des accessoires mis à sa disposition. Le renvoi se fait aux frais du Client et au plus tard quatorze jours après l'annonce de la rétractation par le Client à Orange. Le modem, le(s) décodeur(s) et leurs accessoires doivent être renvoyés par le Client et ne pas être endommagés.

Formulaire type de rétractation

(Ne complétez et renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez vous rétracter du Contrat)

Destinataire :

Service clients d'Orange, Boîte 950 à 1140, Bruxelles

Je/nous (*) soussigné(s) notifie/notifions (*) que je/nous (*) :

souhaitons résilier avec effet immédiat (*)

notre Contrat relatif à la vente du bien suivant / fourniture du service suivant (*) :

.....

Contrat conclu le (*) :

Nom du/des Client(s) (*) :

Adresse(s) du/des Client(s) :

Numéro de client :

Signature du/des Client(s)

.....

(seulement si le présent formulaire est notifié par écrit)

Date :

(*) : Biffer les mentions inutiles

