

Conditions générales

Internet Everywhere Ticket
Formule prépayée



Article 1. Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent lorsque le Client fait usage d'Internet Everywhere en tant que formule prépayée. Tous les prix mentionnés dans ces Conditions générales s'entendent TVA comprise et incluent toute autre charge (Recupel / Bebat).

Article 2. Définitions

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

- **le service Internet Everywhere**, en abrégé **le Service**, désigne le service par lequel Orange Belgium s.a. met en œuvre la connexion du Client à internet par le biais du réseau de télécommunication mobile et la fournit au moyen de la carte SIM Internet Everywhere. Le 'Service' est régi par les présentes Conditions générales, les brochures tarifaires et tout autre élément de la relation contractuelle entre Orange Belgium s.a. et le Client (la Convention),
- **Orange** désigne Orange Belgium s.a., société anonyme de droit belge, dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, enregistrée sous le numéro d'entreprise BE0456.810.810 et qui exploite et commercialise ses services sous la marque de fabrique ou la dénomination commerciale déposée 'Orange',
- par **Client**, on entend toute personne physique ou juridique qui fait usage du Service,
- la **Carte SIM** est la carte à puce Orange que le Client doit placer dans le modem USB et qui est éventuellement déjà rechargée avec un forfait data,
- le **Modem USB** est le modem acheté ou non chez Orange que le Client doit brancher à son 'PC' pour accéder au Service,
- le **PC** est l'ordinateur personnel acheté ou non chez Orange et qui permet au Client d'utiliser effectivement le Service,
- **Activation** ou **Activer** le Service signifie rendre opérationnel le Service par l'activation de la carte SIM par Orange, depuis son siège social établi à Bruxelles,
- l'**Utilisateur** est toute personne qui utilise le Service, en ce compris le Client,
- le **Réseau Orange** est le réseau de communication exploité ou utilisé par Orange qui fait appel à la technologie de télécommunication mobile et qui permet à Orange de fournir le Service,
- une **Option** est un aménagement optionnel et complémentaire, moyennant paiement ou non, lié au Service. 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,
- le **Logiciel** comprend tous les éléments de l'Équipement protégés par un droit de propriété intellectuelle, y compris la documentation fournie par Orange,
- l'**Équipement** désigne ce qu'Orange met à la disposition du Client pour pouvoir utiliser ou conserver le Service, y compris la carte SIM fournie par Orange. L'Équipement peut aussi inclure le logiciel, le matériel d'installation et les CD-rom qui ne deviennent jamais la propriété du Client. Le matériel qui n'est pas mis à disposition par Orange pour utiliser et/ou conserver le Service ne fait pas partie de l'Équipement. Un modem et/ou un PC acheté par le Client ne font pas partie de l'Équipement comme défini ici,
- **tous moyens écrits** désignent le courrier, recommandé ou pas et l'application internet,
- le **Roaming** permet au Client d'utiliser d'autres réseaux mobiles à l'étranger avec sa carte SIM.

Article 3. Le Service

3.1. Accès au Service

Le Client peut accéder au Service en demandant une Carte SIM dans un point de vente, par téléphone ou sur le site www.orange.be. Dans le premier cas, le Client reçoit la Carte SIM immédiatement tandis que dans les deux autres cas, le Client reçoit la Carte SIM par la poste après l'avoir payée via un paiement électronique et après paiement des éventuels frais d'administration ou d'envoi. Pour être actif sur le Réseau Orange, le Client doit envoyer un SMS d'activation gratuit via l'application SMS du modem Internet Everywhere au 8512.

3.2. Durée de validité de la Carte SIM et du montant de la recharge

Le Carte SIM reste valable 12 mois. Après chaque recharge, la validité est prolongée de 12 mois. Le forfait data initial est valable maximum 31 jours au cours de la période de 12 mois précitée. Le volume de recharge est aussi valable 31 jours au cours de la période de 12 mois précitée.

3.3. Droit de rétractation

3.3.1. Si le Client est un consommateur et que la Convention est conclue à distance ou en dehors des espaces commerciaux d'Orange ou des points de vente indépendants agréés par Orange et à condition que le Client n'ait pas encore utilisé le Service, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendrier à compter du jour suivant la date de la conclusion de la Convention pour se rétracter de la Convention, sans avoir à motiver sa décision et sans être redevable d'une indemnité. Ce droit est uniquement ouvert aux personnes physiques qui agissent à des fins exclusivement privées, à savoir qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer Orange de sa décision de se rétracter de la Convention, par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée par tout moyen écrit avant l'expiration du délai de rétractation. Le Client peut, sans y être obligé, utiliser le formulaire type de rétractation qui figure en annexe des Conditions générales. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que le Client envoie la notification de sa décision d'exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai imparti.

3.3.2. Si le Client se rétracte de la Convention, Orange lui remboursera tous les paiements qu'il a déjà effectués, en ce compris les frais de livraison (à l'exception des éventuels frais supplémentaires liés au fait que le Client a choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux standard proposé par Orange).

Les éventuels frais d'installation et d'activation ayant été comptabilisés préalablement à la rétractation en vue de fournir des services au Client ne sont pas remboursés. Ces montants restent dus et ne peuvent pas être récupérés. Orange rembourse le Client en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Le remboursement est effectué sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours calendrier suivant celui où Orange a été informé de la décision du Client de se rétracter de la Convention. Si Orange Belgium s.a. a mis des biens, des équipements ou tout autre accessoire à disposition du Client dans le cadre de la Convention, il est tenu de contacter Orange pour obtenir les instructions pour le renvoi de ceux-ci. Le renvoi s'effectue aux frais du Client et au plus tard 14 jours calendrier après que le Client a notifié sa décision de rétractation à Orange. Ce délai est respecté si le Client renvoie les biens avant l'expiration du délai de 14 jours. Les biens, équipements, et accessoires doivent être renvoyés intacts et dans leur emballage original. Le Client est responsable de toute diminution de la valeur des

biens, équipements, et accessoires quelconques résultant d'une utilisation inappropriée ou de manipulations de ceux-ci autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ceux-ci.

Le Client reconnaît qu'il perd son droit de rétractation s'il a déjà activé le Service pendant le délai de rétractation.

3.3.3. Si dans le cadre de cette Convention, le Client a acheté un modem pour un usage exclusivement privé et que cet achat a été conclu en dehors des bureaux d'Orange Belgium s.a. ou des agences commerciales indépendantes reconnues par Orange Belgium s.a. ou à distance, le Client disposera d'un même droit de renonciation. Ce droit de rétractation doit être exercé dans un délai de quatorze jours calendrier à compter du jour suivant la date de livraison du modem et conformément aux conditions exposées aux articles 3.3.1. et 3.3.2.

L'exercice du droit de renonciation implique l'obligation pour le Client de restituer le modem, conformément aux dispositions prévues aux articles 3.3.1. et 3.3.2. des présentes Conditions générales. A défaut pour le Client de respecter ces dispositions et les délais impartis, il se verra facturer une indemnité (tarifs : www.orange.be). Les frais de réexpédition sont à charge du Client.

Article 4. Protection de la vie privée

4.1. Orange, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client. Afin d'obtenir davantage d'informations à ce sujet, veuillez consulter la politique de protection de la vie privée d'Orange Belgium s.a. sur le site internet d'Orange www.orange.be.

4.2. 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.

Article 5. Prestations d'Orange

5.1. Informations concernant les prestations

Avant la conclusion de la Convention, Orange 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 20h et le dimanche de 10h à 18h30 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 d'un numéro mobile Orange, via le numéro 5000.

Orange 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 prévue la possibilité pour le Client de s'adresser par mail à Orange. Finalement, le Client trouvera sur cet espace 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. Le Client a la possibilité de refuser cet enregistrement et écoute au cas par cas.

5.3. Prestations d'Orange

5.3.1. Orange s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir au Client l'accès au Service spécifié dans la Convention de façon optimale et utilise à cette fin les informations techniques qui sont à sa disposition en fonction des technologies utilisées. Il s'agit d'une obligation de moyen et Orange détermine seul les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions et utilise à cette fin les informations techniques qui sont à sa disposition en fonction des technologies utilisées. Le Client retrouvera sur le site web d'Orange plus d'informations quant à la gestion de trafic appliquée par Orange pour assurer une qualité optimale sur le réseau d'Orange et éviter une (sur)saturation.

Orange fournit au Client une carte à microprocesseur - la carte SIM - que le Client doit placer dans son modem USB qu'il doit à son tour brancher à son PC afin de pouvoir accéder au Service. Dans la mesure où le Service est fourni par le biais du réseau de télécommunication mobile, le Client doit tenir compte du fait que les signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief de l'environnement où le Client utilise le Service. Une transmission parfaite ne peut donc être garantie partout et en permanence. La vitesse maximale estimée et la vitesse annoncée pour le téléchargement descendant (download) et ascendant (upload) de services d'accès à l'internet mobile sont disponibles sur le site internet d'Orange. La vitesse maximale estimée est la valeur de la vitesse que les Clients Orange peuvent s'attendre à obtenir en différents endroits du territoire de couverture dans les conditions d'utilisation réalistes. Etant donné que différents facteurs peuvent avoir une influence sur la vitesse maximale estimée, il est probable que le Client n'atteigne pas ces valeurs partout et en permanence. Orange rappelle qu'il souhaite assurer à tout moment la qualité optimale de son Réseau. Cela peut nécessiter des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de son Réseau. De tels travaux peuvent provoquer des perturbations que le Client devra tolérer. Orange lui demande de faire preuve de compréhension. Orange met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

5.3.2. Orange 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 les prestations liées au Service. Orange choisit de façon autonome les moyens techniques nécessaires à la mise en place de l'accès au Service spécifié dans la Convention dans les meilleures conditions.

5.3.3. Orange ne garantit la compatibilité du Service avec le Modem USB et/ou le PC acheté chez Orange ainsi qu'avec l'Équipement que pour autant que ce dernier ait été mis à disposition par Orange, acheté auprès d'Orange ou reconnu comme tel par ce dernier. Orange rappelle au Client que la qualité du Service dépend également de la qualité et des caractéristiques des appareils utilisés par le Client pour l'utilisation du Service.

5.3.4. Les vitesses de surf mentionnées par Orange sont des vitesses maximales. La vitesse de surf effective dépend des conditions d'utilisation (heure, trafic, appareil utilisé...). Orange ne garantit pas de bande passante minimum. Le Client retrouvera plus d'informations sur les vitesses de surf sur le site web d'Orange.

5.3.5. La tarification du Service peut survenir selon un montant mensuel fixe, selon des unités de temps, selon la consommation ou sur toute autre base, ou selon une combinaison de différentes modalités tarifaires. Si la tarification du Service est déterminée selon des unités de temps, la facturation surviendra par unité de temps entamée. Si cette tarification est, par exemple, fixée par journée pendant laquelle il est fait usage du Service, la journée commence à 0h et se termine le même jour, 23 heures et 59 minutes plus tard.

Si la tarification est fixée par minute, la facturation survient dès la première seconde. Si la tarification du Service est fixée selon des unités de consommation, en combinaison ou pas avec une tarification par unité de temps, la facturation pourra intervenir aussi par unité d'utilisation entamée.

5.3.6. Afin de garantir l'intégrité et les prestations du Réseau Orange, Orange se réserve le droit de contrôler à tout moment les volumes consommés et de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder l'intégrité et les prestations du réseau, notamment en limitant ou restreignant temporairement le Service fourni.

5.3.7. Utilisation du service hors de Belgique

Grâce au Service et moyennant le crédit nécessaire, le Client peut utiliser le Service Internet Everywhere Ticket d'Orange en dehors de la Belgique. Orange informe le Client de tous les éléments essentiels de ses différents plans tarifaires. Le Client reconnaît les accepter. Orange se réserve le droit d'en modifier les modalités.

En ce qui concerne le Roaming à partir d'un Etat membre de l'Union européenne, le Client bénéficie, conformément à la réglementation européenne, des volumes nationaux disponibles sans surcoût. Les connexions data effectués en zones maritimes (par exemple depuis un bateau lors d'une croisière) utilisent les réseaux satellites correspondant à une autre zone géographique que celle de l'Union européenne. Pour les usages effectués au-delà des volumes nationaux disponibles depuis l'Union européenne, le tarif national de la Convention s'applique.

Pour pouvoir bénéficier du Roaming à partir d'un Etat membre de l'Union européenne selon les conditions décrites ci-dessus, le Client doit pouvoir justifier, à la requête d'Orange, d'un lien stable avec la Belgique conformément à la réglementation européenne. Un tel justificatif peut notamment consister en un document valable attestant que le lieu de résidence, l'adresse postale ou de facturation du Client ou le lieu de constitution, d'établissement de la société ou le lieu d'exercice effectif de sa principale activité économique se trouve en Belgique.

Pour l'internet mobile, les usages réalisés depuis un pays de l'Union européenne peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part d'Orange dans les conditions définies dans la fiche tarifaire en vigueur et dans le respect de la réglementation européenne.

L'utilisation internationale du Service sera déterminée par la/les zone(s) géographique(s) dans la(es)quelle(s) le Client veut utiliser le Service et par les accords commerciaux conclus par Orange. La liste des pays dans lesquels le roaming est possible et les tarifs roaming peuvent être modifiés selon l'évolution de ces accords. La liste des pays et les tarifs sont disponibles auprès d'Orange et peuvent être consultés dans la brochure tarifaire d'Orange et sur le site web d'Orange (www.orange.be).

Conformément à la réglementation européenne, Orange met en place un système de transparence et de protection tarifaire en vertu duquel le Client sera averti lorsqu'il aura consommé au plus 80 % d'un seuil financier, fixé à 50 euros (HTVA) ou à un autre montant choisi par le Client, et les sessions data roaming seront interrompues lorsque ce même seuil financier aura été entièrement consommé, sauf demande expresse du Client. Cette disposition est applicable par défaut (sauf demande expresse du client de ne pas bénéficier du système). Le Client peut dès lors décider de ne pas bénéficier du système de transparence et de protection tarifaire.

Le Client trouve toute information concernant le système de transparence et de protection tarifaire sur le site web d'Orange. Orange avertit en outre le Client que certains appareils de téléphonie mobile se connectent sur internet et peuvent télécharger des données en itinérance (Roaming) de manière automatique et incontrôlée et que le Client peut interrompre de telles connexions automatiques à des services de données en itinérance. Le Client peut trouver plus d'informations à ce sujet dans le mode d'emploi de l'appareil concerné.

Conformément à la réglementation européenne, le Client peut choisir des services de roaming particuliers délivrés par d'autres

fournisseurs de services de roaming, selon les modalités décrites sur le site web d'Orange.

5.3.8. Orange s'engage à intégrer des protections dans le réseau Orange télécom et IT afin de minimiser les risques d'abus. Orange 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 des prestations

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

5.4.2. Orange s'engage à informer préalablement le Client de toute modification du Service, sauf en cas de force majeure ou parce que des raisons pratiques ou techniques rendent cette opération impossible.

5.4.3. Si le Service doit être limité de façon permanente - voire suspendu - suite à un cas de force majeure, à la modification du cadre juridique ou réglementaire ou pour des motifs liés à l'exploitation technique du Réseau Orange, le Client en sera averti le plus rapidement possible.

5.5. Responsabilités

5.5.1. La nécessité éventuelle d'une maintenance, d'un remplacement, d'une modification ou d'une adaptation du réseau, de l'Équipement ou de l'un de leurs éléments ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

5.5.2. Orange ne peut, en outre, 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 et qui ne fait pas partie de l'Équipement,
- la mauvaise utilisation de l'Équipement,
- les défaillances de l'Équipement imputables au Client,
- les perturbations ou des défauts qualitatifs dans la fourniture du Service causés par le Client, des tiers, des facteurs extérieurs ou par des travaux d'entretien, d'amélioration, de réaménagement ou d'élargissement du Réseau Orange ou de l'Équipement. Tout est mis en œuvre par Orange pour limiter au mieux ces perturbations ou défauts de qualité et y remédier,
- le non-respect par le Client de ses obligations à l'égard d'Orange,
- la mauvaise utilisation du Service par le Client,
- la suspension ou la résiliation du Service, conformément à la Convention et aux présentes Conditions générales, y compris si cette suspension ou cette résiliation peut produire des conséquences directes ou indirectes auprès de tiers,
- la saturation du Réseau Orange,
- toute modification consécutive aux règlements de l'IBPT ou de toute autre autorité de régulation,
- nonobstant l'application d'autres articles, les cas de force majeure.

5.5.3. Nonobstant l'application de l'article 5.5.2, Orange ne peut être tenu responsable des événements suivants pouvant survenir dans le cadre de la fourniture ou de l'utilisation du Service :

- 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 Nétiquette,
- la signalisation d'augmentations anormales d'utilisation du Service,
- de l'annulation ou de la non-réception de courriels ou de toute autre information,
- de la non-conservation de courriels ou de toute autre information, parce que le Client a éventuellement dépassé la capacité de stockage maximale des 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 elle-même,

- ni des services, ni leur facturation, lorsque ceux-ci sont proposés par des tiers ou sont accessibles par le biais du Réseau Orange, y compris lorsque Orange reçoit une rémunération y afférente sous quelque forme que ce soit, ou lorsque Orange prend en charge la facturation de ces services pour des tiers. Orange intervient ici uniquement au nom et pour le compte de ces tiers,
- des informations, des données ou des services qui sont diffusés par le biais du Réseau Orange; Orange n'offre aucune garantie en la matière, à moins que ces informations soient issues d'Orange même,
- des transactions entre un tiers et le Client. Sauf spécification contraire expressément acceptée par Orange, Orange n'est en aucune manière partie au contrat conclu entre le tiers et le Client.

5.5.4. En tout état de cause, la responsabilité d'Orange Belgium s.a. se limite à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que le Client a subi, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel tel que - mais de manière non-exhaustive - la perte de bénéfices, de chiffre d'affaires ou de revenu, la perte de clients ou de contrat, la perte ou endommagement de données ou d'enregistrements, l'interruption d'activités.

Article 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 de la Convention et des lois et règlements en vigueur. En outre, il est 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 applicables 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 en ce compris la Carte SIM,
 - à respecter les lois et règlements applicables en cas de transfert de données et/ou d'activités via le Réseau Orange. Les transferts de données et activités interdits consistent notamment, mais pas exclusivement, en des transferts d'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 transferts de données et activités qui portent atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs et/ou à la vie privée et les transferts de données protégées par le secret commercial ne sont pas davantage autorisés,
 - 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 et à ne pas envoyer des messages en chaînes et/ou des messages malintentionnés,
 - à ne pas adopter de position illégale ou immorale dans les forums de discussion,
 - à ne pas commettre d'acte de piratage informatique ('hacking' ou autre),
 - à communiquer les perturbations ou défaillances du Service au service clients d'Orange.
- 6.1.2.** Il est interdit au Client et, le cas échéant, aux Utilisateurs 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 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 même - et qu'Orange ne puisse en aucun cas en être tenu responsable,
- qu'un code de conduite est en vigueur sur internet, appelé Nétiquette, dont la violation peut produire des conséquences désagréables, et qu'Orange ne peut être tenu responsable de la violation par l'Utilisateur du code Nétiquette 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 ainsi que du temps nécessaire pour envoyer, recevoir 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'il doit prendre les mesures nécessaires pour protéger l'Équipement contre l'open relay et l'open proxy afin de prévenir la violation du Réseau Orange par, entre autres, des spammers et des hackers. 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 possible 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 ou d'un installateur reconnu par Orange et/ou de tout autre matériel permettant d'avoir accès au Service et pour prévenir le mauvais usage du Réseau Orange, Orange se réserve le droit d'examiner proactivement si le Client prend effectivement des mesures contre l'open relay / open proxy. Orange 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, 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 personnelles.

6.1.5. Orange demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au Client. Le Client s'engage à ne pas la céder, la louer, la détruire ou l'endommager de quelque manière que ce soit. Il s'engage à la restituer immédiatement à Orange à la première demande de celui-ci et, quoi qu'il en soit, en cas de résiliation de la Convention. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM. Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique écrites dans la carte SIM et tout usage frauduleux ou irrégulier de la carte SIM sont interdits. Le Client s'engage à ne pas soumettre la carte SIM à un processus de décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans le cadre de la Convention.

Le Client est responsable de tout dommage causé à Orange ou à des tiers suite à l'utilisation de la carte SIM, quel que soit l'utilisateur de ladite carte SIM et l'appareil dans lequel celle-

ci a été insérée et ce, même en cas de perte ou de vol. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable pour l'utilisation et le paiement jusqu'au moment où il en informe Orange et lui demande de suspendre temporairement la carte SIM. Le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM et le Service sera réactivé. La perte ou le vol d'une carte SIM ne signifie pas la fin de la Convention. Les frais de réactivation peuvent être portés en compte du Client.

Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans le modem USB. En cas de blocage ou d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM sera fournie après demande écrite du Client. Dans ce cas, le Client devra supporter les frais de renouvellement de la carte SIM (tarifs : voir www.orange.be). En cas de carte SIM défectueuse (défaut de fabrication ou mauvaise configuration de la carte SIM), une nouvelle carte SIM sera attribuée gratuitement au Client.

6.1.6. 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 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 du Client

6.2.1. Le Client est seul redevable d'une compensation et est seul responsable à l'égard d'Orange 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 ne doit en aucun cas tenir compte de quelque cession de la Convention que ce soit à un tiers.

6.2.2. Le Client est seul responsable de son code PIN, c'est-à-dire du code qui sécurise l'accès à la Carte SIM et s'engage à conserver le caractère confidentiel de son code PIN et à ne pas les communiquer à un tiers.

6.2.3. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de ce code PIN, le Client doit immédiatement en avvertir Orange par le biais du numéro de téléphone 02 745 95 00 ou gratuitement à partir de son numéro mobile Orange, 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 de la Convention. Le Client doit indemniser Orange pour le préjudice ainsi engendré, sous réserve de tous les autres droits et créances d'Orange.

6.3. Equipement

6.3.1. Pour l'utilisation de l'Equipement, 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 la Convention et, entre autres, les articles suivants.

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

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

6.3.4. Le Client s'engage à ne pas effectuer ni faire effectuer de réparation, d'entretien ou de modification sur l'Equipement par des tiers qui ne sont pas reconnus par Orange, et à ne pas démonter ni faire démonter l'Equipement ou des éléments qui le composent.

6.3.5. Dès que l'Equipement 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 ; il est responsable de toute

perte, de tout vol ou de toute dégradation de l'Equipement, quelle qu'en soit la cause, à l'exception des défauts de l'Equipement non causés par le Client et de l'usure normale.

6.3.6. Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client ou effectue une saisie exécutoire sur l'Equipement, le Client s'engage à indiquer immédiatement à ce tiers que l'Equipement 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 pour faire valoir ses droits seront à la charge du Client.

6.4. Roaming

Le Client s'engage également à utiliser les services en Roaming de manière raisonnable et non abusive et ce, conformément à la réglementation européenne. Sont considérés comme un usage abusif ou anormal dans le sens de la réglementation européenne :

1. l'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée combinée à un usage Roaming dans l'Union européenne très fréquent, voire exclusif,
 2. une consommation en Roaming dans l'Union européenne plus élevée que la consommation nationale combinée à un nombre de jours sans connexion en Belgique supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'Union européenne,
 3. l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même Client en itinérance dans l'Union européenne.
- Orange observera pendant une période de quatre mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'un usage abusif ou anormal avéré, le Client en sera informé par tous moyens appropriés (sms, email, courrier, téléphone,...) et bénéficiera dès lors d'un délai de 15 jours calendrier pour modifier son usage. A défaut pour le Client de modifier son usage dans le délai imparti, Orange appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués et ce, conformément à la réglementation européenne et aux tarifs en vigueur.

Constitue également un cas d'usage abusif du service Roaming: la revente organisée de cartes SIM à des personnes qui ne résident pas effectivement en Belgique, ou n'ont pas, de liens stables avec la Belgique. Dans ce cas, Orange peut immédiatement adopter des mesures proportionnées afin de garantir le respect de toutes les conditions de la Convention, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts.

6.5. Identification

La Carte SIM ne sera activée qu'à condition pour le Client de s'être préalablement identifié selon une des méthodes d'identification détaillées ci-dessous. Orange se réserve le droit de refuser l'activation d'une Carte SIM si les données d'identification fournies par le Client ne lui semblent pas fiables.

Par ailleurs, le Client est tenu de s'identifier, selon une des méthodes d'identification détaillées ci-dessous ou selon la méthode choisie par Orange, chaque fois que Orange le lui demande. A défaut pour le Client de procéder à son identification dans le délai imparti, Orange se réserve le droit de bloquer la Carte SIM concernée.

Le Client peut s'identifier selon les méthodes d'identification suivantes :

- lors de l'achat de la Carte SIM et à tout moment, en se rendant dans un point de vente physique d'Orange ou dans un point de vente physique d'un des partenaires d'Orange vendant des cartes SIM Orange et en y présentant un des documents d'identification valides suivants :
 - une carte d'identité belge,
 - une carte d'identité d'un Etat membre de l'Union européenne,
 - une carte électronique belge pour étrangers,
 - un passeport international,
 - un document officiel remplaçant temporairement un des documents précités suite à la perte ou au vol de ce dernier, à condition que le document de remplacement temporaire soit original, lisible et valide.

Si le Client s'identifie au moyen d'une carte d'identité électronique, il pourra lui être demandé d'introduire le code PIN lié à cette carte,

- lors d'une vente à distance (par exemple sur internet ou par téléphone), le Client est tenu de s'identifier sur le site web d'Orange, en se rendant à l'adresse suivante : <https://prepaidcust.orange.be/prepaid/customer/pueregistration> et en s'y enregistrant au moyen de sa carte d'identité électronique et du code PIN y afférent.

Lorsque l'identification est basée sur une opération de paiement électronique en ligne spécifique à l'achat ou la recharge de la carte prépayée, l'identification reste valable pendant 18 mois et le Client sera tenu de s'identifier une nouvelle fois dans les 18 mois qui suivent la transaction de paiement.

Orange se réserve le droit de modifier ou de supprimer un ou plusieurs de ces méthodes d'identification et de mettre de nouvelles méthodes d'identification à disposition du Client.

Article 7. Logiciel

7.1. La mise à disposition au Client du Logiciel permettant d'utiliser le Service est gratuite.

7.2. 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.

7.3. Le Client accepte qu'Orange, 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. Le Client accepte qu'Orange, 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.

Article 8. Achat, paiement et livraison du modem USB et/ou PC

8.1. Si le Client achète un modem et/ou un Pc dans le cadre de la Convention, cet achat fait partie intégrante de la Convention et en constitue un élément. Le Client obtient la propriété du modem conformément aux conditions liées à son achat et à son utilisation.

8.2. Le Client accepte que le modem USB et/ou PC acheté à Orange ne devienne sa propriété qu'une fois acquittée la totalité du prix d'achat et que la responsabilité du risque lui est transmise par le simple fait de la livraison, nonobstant les obligations du Client dans le cadre d'une éventuelle rétractation de la Convention.

8.3. Pour autant que possible, la livraison survient soit immédiatement à l'achat du modem USB et/ou PC dans un point de vente, soit dans un délai de 3 à 4 jours ouvrables après la formation de la Convention. Ce délai de livraison est indiqué de bonne foi, mais ne constitue, néanmoins, aucune garantie. Un retard de livraison ne peut en aucun cas conduire à l'annulation de la Convention et/ou à un dédommagement. Si la livraison ne peut immédiatement avoir lieu, Orange livre le modem USB et/ou PC à l'adresse de livraison mentionnée par le Client, le Client contrôle si l'adresse mentionnée sur la liste de colis correspond à celle indiquée sur le bon de livraison ainsi qu'à l'adresse de livraison qu'il a communiquée.

Le Client signe un accusé de réception à la livraison. S'il refuse la livraison pour cause de dégâts visibles et/ou d'irrégularités, il est tenu de le mentionner sur l'accusé de réception. Lorsqu'il signe pour réception du colis, le Client contrôle la livraison à l'aide de la liste de colisage apposée sur le colis. Si le nombre et/ou la nature des articles commandés par le Client ne correspond(ent) pas à ce qui est indiqué sur la liste de colisage ou au contenu du colis, le Client en informe Orange dans les 2 jours ouvrables, et ce, par

le Service clients d'Orange. Orange communique au Client les modalités de réexpédition.

Les frais de renvoi sont à la charge d'Orange si le Client satisfait à toutes les conditions de renvoi. Après avoir reçu les articles correspondants, Orange met tout en œuvre pour livrer le plus rapidement possible un modem USB et/ou PC au Client. En cas d'articles manquants, Orange met également tout en œuvre pour livrer le plus rapidement possible les articles manquants au Client. Si, après ouverture des articles qui lui ont été livrés, le Client constate que le modem USB, et/ou le PC et/ou les accessoires ne fonctionnent pas, il est tenu d'en avertir immédiatement Orange par le biais du numéro 5000 ou du Service clients d'Orange, après quoi Orange aidera le Client à traiter les articles défectueux. Le Client est tenu d'accepter les livraisons partielles ou étalées.

8.4. Le Client reconnaît que pour bénéficier des droits liés à la garantie légale telle qu'elle est définie aux articles 1649 bis et suivants du Code civil, il ou elle sera en tout cas tenu(e) de présenter la preuve d'achat et l'accusé de réception.

8.5. Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client et effectue une saisie exécutoire sur le modem USB et/ou PC dont la propriété n'a pas encore échue au Client, entre autres, pour défaut de paiement intégral, le Client s'engage à indiquer immédiatement à ce tiers que cet appareil est la propriété d'Orange. Si le tiers refuse la mainlevée à l'amiable, tous les coûts supportés par Orange pour faire valoir ses droits seront à la charge du Client.

Article 9. Suspension de la Convention

9.1. Orange peut immédiatement suspendre la fourniture du Service - en tout ou en partie - sans mise en demeure, sans indemnité et après en avoir informé le Client dans la mesure du possible et par tous les moyens appropriés dans chacun des cas suivants :

- 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. Dans tous les cas, le Service sera interrompu jusqu'au mois suivant si le Client atteint un volume de consommation de 5 GB au cours d'un mois défini,
- si Orange constate que l'Equipement et/ou le modem USB et/ou PC 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,
- 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 met tout en œuvre pour limiter les pannes autant que possible et y remédier.

9.2. En cas de suspension de la Convention, le Client doit continuer de respecter toutes les obligations, y compris l'obligation de paiement, qui lui sont imposées par la Convention.

Article 10. Résiliation

10.1. Conséquences pour l'Equipement

Lors de la résiliation de la Convention, le Client est tenu de rendre l'Equipement - à l'exception du modem USB et/ou PC

que le Client a acheté - en parfait état à Orange dans les 14 jours ouvrables suivant la résiliation de la Convention. Le Client accepte que les frais de réexpédition soient à sa charge.

10.2. Par Orange

10.2.1. Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les dix jours suivant la suspension du Service par Orange, Orange a le droit de mettre fin immédiatement à la Convention, par écrit, sans préavis ni indemnité de rupture et/ou dédommagement de sa part.

10.2.2. Orange peut également résilier la Convention immédiatement, par envoi d'un courrier recommandé adressé au Client, sans préavis ni indemnité de rupture et/ou dédommagement de sa part, si :

- 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,
- pour toute violation de la Convention qui justifierait cette résiliation.

10.2.3. La résiliation faisant suite aux articles précédents ne porte pas préjudice au droit d'Orange de réclamer l'indemnisation par le Client des dommages subis.

10.2.4. La Convention prend fin au moment où expirent les licences d'exploitation accordées par les autorités belges à Orange sans indemnité de rupture et/ou dédommagement d'Orange.

Article 11. Absence de renonciation

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

Article 12. Nullité

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

Article 13. Plaintes et litiges

13.1. Règlement à l'amiable

13.1.1. En cas de plainte ou de problème relatif à l'exécution de la Convention, le Client s'adresse au service clients d'Orange dont les coordonnées sont les suivantes:

Orange Belgium s.a.
Boîte postale 950, 1140 Bruxelles
Tél. : 02 745 95 00 ou gratuitement avec votre numéro mobile
Orange : 5000
Site internet : <http://www.orange.be/contact>

13.1.2. 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 désigné à cette fin par les autorités compétentes et avec lequel Orange 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
E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be
Site web: www.mediateurtelecom.be

13.2. Règlement judiciaire

Toute contestation portant sur l'existence, l'interprétation ou l'exécution de la Convention qui ne peut être réglée amiablement

entre Orange et le Client sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

13.3. Droit applicable

Toutes les dispositions de la Convention sont régies par le droit belge.

ANNEXE : Formulaire type de rétractation

(Ne remplissez et renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez renoncer au contrat)

A :
Orange Belgium s.a.
Boîte postale 950
B-1140 Bruxelles

Je/Nous(*) soussigné(s) vous informe/vous informons(*) par la présente que je/nous(*) renonce/renonçons(*) au contrat concernant la vente des marchandises suivantes/fournitures du service suivant(*) :

.....
.....

Commandé le / Reçu le (*) :

Nom/Noms consommateur(s) :

Adresse consommateur(s) :

.....
.....

Date :

Signature du/des consommateur(s)

.....

(Seulement si vous envoyez ce formulaire sur papier)

(*) Biffez les mentions inutiles

