

# Conditions générales

Internet Everywhere



# Conditions générales du service Internet Everywhere d'Orange

## Article 1. Généralités

**1.1.** Orange Belgium s.a., société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles et ayant pour numéro d'entreprise BE0456.810.810, commercialise et exploite ses services sous la marque déposée et la dénomination commerciale 'Orange'.

**1.2.** Si le Client achète un modem dans le cadre de la Convention et que des conditions et modalités d'utilisation sont liées à ce modem, elles font également partie de la Convention.

**1.3.** Tous les prix mentionnés dans ces Conditions générales s'entendent TVA comprise et incluent toute autre charge (Recupel / Bebat).

**1.4.** Toutes les cartes SIM du forfait Internet Everywhere Multi doivent être liées au même contrat Orange pour pouvoir partager le forfait internet.

## 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 :

- **Activation** ou **Activer** le Service signifie rendre opérationnel le Service par l'activation de la carte SIM par Orange Belgium s.a., depuis son siège social établi à Bruxelles,
- **le service Orange 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 Client** est la personne physique, morale ou l'association de fait qui s'inscrit au Service,
- **la Convention** désigne la relation contractuelle entre Orange Belgium s.a. et le Client et est régie par la demande de contrat et ses éventuelles annexes, les présentes Conditions Générales et les tarifs applicables,
- **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 Belgium s.a. qui fait appel à la technologie de télécommunication mobile et qui permet à Orange Belgium s.a. 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. Selon le cas, l'Option est décrite dans la Convention, les présentes Conditions générales, la brochure tarifaire ou dans des conditions spécifiques,
- **le Logiciel** comprend tous les éléments de l'Équipement protégés par un droit de propriété intellectuelle, y compris la documentation fournie par Orange Belgium s.a.,
- **l'Équipement** désigne ce qu'Orange Belgium s.a. met à la disposition du Client pour pouvoir utiliser ou conserver le Service, y compris la carte SIM fournie par Orange. L'Équipement peut aussi inclure le Logiciel qui ne devient jamais la propriété du Client. Les matériels qui ne sont pas mis à disposition par Orange Belgium s.a. pour utiliser et/ou conserver le Service ne

font pas partie de l'Équipement. Un modem acheté par le Client ne fait pas partie de l'Équipement comme défini ici,

- les **moyens écrits** désignent le courrier - recommandé ou pas - et l'application internet.

## Article 3. Informations à communiquer par le Client

**3.1.** Le Client désirant souscrire la Convention est tenu de fournir à Orange Belgium s.a. les informations indiquées dans le formulaire de demande de contrat, ainsi que toute autre information nécessaire. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il communique.

**3.2.** A tout moment et sur simple demande d'Orange Belgium s.a., le Client est, en outre, tenu de présenter entre autres les documents suivants :

- si le Client est une personne physique : la carte d'identité belge originale, la carte de séjour de l'UE, la carte d'identité originale délivrée aux étrangers résidant en Belgique ou, le cas échéant, tout autre document d'identification,
- si le Client est une personne morale ou une association de fait :
  - a) un exemplaire des statuts parus au Moniteur belge, de même qu'un exemplaire de toutes les modifications de ces statuts parues au Moniteur belge,
  - b) la carte d'identité belge originale, la carte de séjour UE ou la carte d'identité originale délivrée aux étrangers résidant en Belgique de la personne physique mandatée pour représenter la personne morale ou l'association de fait,
  - c) tout autre document permettant à Orange Belgium s.a. d'examiner les capacités financières de la personne morale ou de l'association de fait.

Le Client doit pouvoir justifier 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, le lieu de constitution ou d'établissement de la société ou le lieu d'exercice effectif de sa principale activité économique se trouve en Belgique.

Orange Belgium s.a. peut demander ces documents à tout moment et donc tant avant que pendant ou à la suite de la résiliation de la Convention.

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

**3.4.** Le Client s'engage à informer Orange Belgium s.a. immédiatement et par écrit de toute modification des informations apparaissant dans la Convention à l'adresse mentionnée à l'article 17.1.1. Doivent notamment être communiquées : toute modification de l'adresse ; toute modification relative au siège social, à la forme juridique, à l'objet social ou au nom de la société ; ainsi que toute modification relative aux informations financières ou liées à la facturation (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'échéance...).

Si le Client communique trop tardivement les modifications des informations transmises, il ne pourra aucunement se prévaloir de l'effet rétroactif des modifications ou d'une refacturation par Orange Belgium s.a.

## Article 4. La Convention

### 4.1. Conclusion et entrée en vigueur de la Convention

**4.1.1.** Sauf convention contraire, la Convention est conclue au moment où Orange accepte la demande de Services du Client.

A partir de ce moment-là, la Convention lie le Client et tous les droits et obligations de la Convention s'appliquent. Si le Client souhaite revenir sur l'accord passé, et ce même avant l'activation du Service, les dispositions prévues à l'article 13.3.1. des présentes Conditions générales sont d'application.

Si la Convention est conclue par le biais d'une vente à distance, Orange s'engage à envoyer la confirmation de la demande par mail. Cet e-mail fait partie de la Convention.

**4.1.2.** Le Service est exclusivement compatible avec la gamme des plans tarifaires résidentiels d'Orange Belgium s.a.

**4.1.3.** Orange Belgium s.a. se réserve le droit de refuser une demande de contrat pour un des motifs suivants :

- a) des circonstances techniques ne permettent pas ou ne permettent pas raisonnablement la réalisation d'une connexion sur le Réseau Orange,
- b) le Client ou son mandataire refuse de livrer les informations demandées ou livre des informations inexactes, incomplètes ou fausses,
- c) le Client ou son mandataire ne complète pas convenablement le formulaire de demande de contrat,
- d) le Client n'a pas respecté ses obligations découlant d'une ou de plusieurs autre(s) convention(s) conclue(s) avec Orange Belgium s.a.,
- e) le Client est en défaut de paiement, comme décrit aux articles 10.13 à 10.15 des présentes Conditions Générales,
- f) Orange Belgium s.a. dispose de preuves ou d'indices sérieux de défaut de paiement, de fraude ou d'utilisation du Service contraire à la présente Convention, aux dispositions juridiques et/ou réglementaires, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- g) le Client perturbe, menace ou met en péril l'intégrité ou le bon fonctionnement du Réseau Orange, notamment en mettant en péril l'utilisation normale pour d'autres utilisateurs, par l'envoi illégitime de données, par l'obtention d'un accès illicite aux données des réseaux connectés ou en endommageant ou portant atteinte à l'intégrité des données informatiques.

## 4.2. Fourniture

**4.2.1.** Orange Belgium s.a. s'engage à tout mettre en œuvre pour que l'Activation du Service survienne dans un délai de 2 jours à partir du moment où Orange Belgium s.a. dispose d'un dossier complet et accepté.

Les retards causés par un autre opérateur, par le Client lui-même ou par un cas de force majeure prolongent le délai susmentionné.

**4.2.2.** Si un modem est acheté dans le cadre de cette Convention, la livraison se déroule conformément à l'article 9 des présentes Conditions générales.

## 4.3. Droit de rétractation – conditions et modalités pratiques

**4.3.1.** Si le Client est un consommateur et que la Convention a été conclue à distance ou en dehors des espaces commerciaux d'Orange Belgium s.a. ou des points de vente indépendants agréés par Orange Belgium s.a., le Client dispose d'un délai de 14 jours calendrier à compter 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 Belgium s.a. de sa décision de se rétracter de la Convention, par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguïté et avant l'expiration du délai de rétractation. Pour ce faire, le Client peut prendre contact avec le Service Clients au 5000 (numéro gratuit depuis un numéro mobile Orange Belgium) ou au 02 745 95 00 (tarif local), envoyer un mail à [mobile\\_shop@orange.be](mailto:mobile_shop@orange.be) ou adresser sa décision par courrier postal à Orange Belgium s.a., Service Clients, Boîte postale 950, B-1140 Bruxelles. Le Client peut, sans y être obligé, utiliser le formulaire type de rétractation qui figure en annexe des Conditions générales. Toute clause faisant renoncer le Client à

ce droit est nulle. En ce qui concerne le respect du délai, il suffit d'envoyer la communication avant l'expiration de ce délai.

**4.3.2.** Si le Client se rétracte de la Convention, Orange Belgium s.a. 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 Belgium s.a.).

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 Belgium s.a. 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 Belgium s.a. a été informé de la décision du Client de se rétracter de la Convention.

Si Orange Belgium s.a. a mis à disposition du Client des biens, des équipements ou tout autre accessoire en vue de l'exécution de la Convention, il est tenu de contacter Orange Belgium s.a. pour obtenir les instructions pour le renvoi de ceux-ci. Le renvoi s'effectue aux frais du Client, à l'adresse mentionnée à l'article 17.1.1. et au plus tard 14 jours calendrier après que le Client a notifié sa décision de rétractation à Orange Belgium s.a. Ce délai est respecté si le Client renvoie les biens avant l'expiration du délai de 14 jours. Les biens, Equipements et accessoires doivent être renvoyés intacts et dans leur emballage original. Dans ce cas, Orange Belgium s.a. peut différer le remboursement des montants que le Client aurait déjà exposés jusqu'au moment où celui-ci a récupéré les biens ou jusqu'au moment où le Client a démontré avoir renvoyé les biens, selon l'événement qui survient en premier. Le Client est responsable de toute diminution de la valeur des biens, Equipements, 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.

Si le Client a demandé l'exécution du Service pendant le délai de rétractation, Orange Belgium s.a. lui facturera un montant proportionnel aux services déjà fournis jusqu'au moment où le Client a informé Orange Belgium s.a. de sa décision d'exercer son droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par la Convention.

**4.3.3.** 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 4.3.1. et 4.3.2.

L'exercice du droit de renonciation implique l'obligation pour le Client de restituer le modem, conformément aux dispositions prévues aux articles 4.3.1. et 4.3.2 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](http://www.orange.be)). Les frais de réexpédition sont à charge du Client.

## 4.4. Durée de la Convention

**4.4.1.** Si la Convention est conclue pour une durée indéterminée, elle peut être résiliée à tout moment par écrit. Si la Convention est conclue pour une durée déterminée et qu'elle n'est pas résiliée à l'issue de la période contractuelle, elle sera tacitement prolongée pour une durée indéterminée. La Convention pourra alors être résiliée à tout moment, par écrit.

**4.4.2.** Si le Client change de formule tarifaire ou reprend la Convention d'une tierce personne, il reste lié par la période contractuelle initiale. En cas de changement de formule tarifaire, le Client renonce aux avantages de fidélité et aux conditions promotionnelles initiales et accepte les nouveaux avantages de fidélité et conditions promotionnelles d'application.

#### **4.5. Modification de la Convention et/ou augmentation de tarif**

**4.5.1.** Orange Belgium s.a. peut revoir et adapter ses prix une fois par an, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

**4.5.2.** En cas de modification d'une clause de la Convention, le Client en est averti un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. En cas d'augmentation tarifaire, le Client en sera averti via la facture qui précède celle pour laquelle l'augmentation des tarifs entrera en vigueur. De telles modifications de la Convention et/ou des modifications tarifaires peuvent être consultées sur le site web d'Orange Belgium s.a. ([www.orange.be](http://www.orange.be)) dès la publication de la modification.

**4.5.3.** Le Client qui refuse la modification de la Convention a le droit de résilier la Convention sans frais de résiliation, sauf en cas de modification des conditions conformément à une nouvelle réglementation ou à des décisions qui ne laissent pas le choix aux opérateurs quant à la manière de les exécuter. Ce droit peut être exercé par tous moyens écrits à Orange Belgium s.a., et ce, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification.

**4.5.4.** Sauf en cas d'augmentation tarifaire liée à l'indice des prix à la consommation, le Client qui refuse raisonnablement une hausse de tarif a le droit de mettre un terme à la Convention sans frais de résiliation. Ce droit peut être exercé par tous moyens écrits adressés à Orange Belgium s.a., et ce, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture avec l'augmentation de tarif.

#### **4.6. Signature du Client**

**4.6.1.** Un document scanné avec signature a la même force probante que celle du message original et de la signature originale.

**4.6.2.** Tout message ou toute confirmation envoyée via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par ex. par SMS), via le site d'Orange ou par e-mail et reprenant une mention de l'expéditeur et le contenu en implique la preuve du contenu. En ce sens, la confirmation par le Client par mail, SMS ou via le site web d'Orange des modifications présentées ou proposées par Orange Belgium s.a. en ce qui concerne le Service ou de l'activation d'Options présentées ou proposées par Orange Belgium s.a. engage le Client. Les données de communication électroniques en question sont enregistrées par Orange Belgium s.a. et ce, pour une durée n'excédant pas la période nécessaire.

#### **4.7. Dépôt de garantie**

**4.7.1.** Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande de contrat qu'au cours de la Convention, le paiement d'un dépôt de garantie à la suite d'un défaut de paiement ou d'un paiement partiel ou tardif lorsque le montant des communications du Client le justifie, lorsque les informations résultant du dossier sont incomplètes, lorsque les contrôles effectués sur ce dernier le justifient ou lors de l'attribution de la possibilité d'utiliser le Service à l'étranger. Cette garantie s'élèvera à un maximum de 350 euros par carte SIM.

**4.7.2.** Si le paiement d'un dépôt de garantie n'est pas effectué à la date fixée, la demande de contrat du Client sera refusée ou il sera automatiquement mis un terme à la Convention sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité. Il n'est payé aucun intérêt sur la somme ainsi versée en garantie.

**4.7.3.** La garantie sera intégralement affectée au paiement (partiel) de factures, à l'exception des trois premières factures que le Client reçoit après la date de paiement de la garantie. Le Client ne peut donc se prévaloir du droit de demander à Orange Belgium

s.a. d'affecter la garantie au paiement (partiel) des 3 premières factures qui suivent la date de paiement de la garantie. Si le montant (résiduel) de la garantie ne peut être utilisé comme décrit ci-dessus, Orange Belgium s.a. remboursera le montant (résiduel) de la garantie au Client dans un délai de deux mois après la date de résiliation de la Convention pour autant que toutes les factures aient été acquittées par le Client.

#### **4.8. Domiciliation par carte de crédit**

En cas de domiciliation sur carte de crédit, Orange Belgium s.a. se réserve le droit, tant lors de la demande de contrat qu'en cours de Convention, de demander un code d'autorisation à l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Orange Belgium s.a. en informe le Client au plus tard 24 heures avant la demande, par l'envoi d'un courrier ordinaire à l'adresse de facturation. Orange Belgium s.a. ne demandera et n'utilisera aucun code d'autorisation lorsqu'elle dispose d'une garantie.

Le code d'autorisation habilitera Orange Belgium s.a., en cas de non-paiement intégral ou partiel d'une facture à la date d'échéance, à obtenir un montant de 60 euros auprès de l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Ces 60 euros seront affectés à l'acquittement du montant total ou partiel des factures impayées. Si la somme de 60 euros excède le montant des factures impayées, le solde en sera déduit de la (des) prochaine(s) facture(s).

### **Article 5. Protection de la vie privée**

**5.1.** Orange Belgium s.a., 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 [www.orange.be](http://www.orange.be).

**5.2.** Le Client peut gratuitement s'inscrire sur la liste 'Ne m'appellez plus' à l'adresse [www.Ne-m-appellez-plus.be](http://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 6. Prestations d'Orange**

#### **6.1. Informations concernant les prestations**

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

#### **6.2. Service clients**

**6.2.1.** Un service clients est disponible du lundi au samedi de 8 heures à 20 heures 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 Belgium s.a. met également à la disposition de son Client un espace 'Aide' sur son site internet [www.orange.be](http://www.orange.be), sur lequel sont recensées les questions qui sont le 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 Belgium s.a. Finalement, le Client trouvera sur cet espace l'ensemble des coordonnées des shops Orange en Belgique.

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



### 6.3. Prestations d'Orange

**6.3.1.** Orange Belgium s.a. 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. Cet engagement constitue une obligation de moyen. Le Client retrouvera sur le site web d'Orange Belgium s.a. 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 Belgium s.a. fournit au Client une carte à microprocesseur - la carte SIM - que le Client doit placer dans son modem 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 Belgium s.a. 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 Belgium s.a. 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 Belgium s.a. lui demande de faire preuve de compréhension. Orange Belgium s.a. met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

**6.3.2.** Orange Belgium s.a. fournit le Service de façon optimale et dans les délais les plus courts possibles, compte tenu de l'importance et de la complexité du Service, de la disponibilité du personnel, du fonctionnement et de la disponibilité des moyens de communication, des moyens techniques et de tous les facteurs qui peuvent influencer sur les prestations liées au Service. Orange Belgium s.a. 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.

**6.3.3.** Orange Belgium s.a. ne garantit la compatibilité du Service avec l'Équipement que pour autant que ce dernier ait été mis à disposition par Orange même, acheté auprès d'Orange ou reconnu comme tel par ce dernier. Orange Belgium s.a. 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.

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

Le Client peut obtenir des informations relatives à sa consommation de data via son Espace Client.

**6.3.5.** 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.

**6.3.6.** Dans le cadre du service d'abonnement, Orange Belgium s.a. peut accorder au Client une quantité mensuelle incluse d'unités de consommation. Si le Client dépasse le volume mis à disposition, un supplément peut être comptabilisé et facturé par unité de dépassement. Orange Belgium s.a. propose dans ce cas au Client, pour autant que cela soit possible, un système permettant au Client de vérifier quelle proportion du volume alloué mensuellement a déjà été utilisée.

**6.3.7.** Afin de garantir l'intégrité et les prestations du Réseau Orange, Orange Belgium s.a. se réserve le droit de contrôler à tout moment les volumes 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.

**6.3.8** Utilisation du service hors de Belgique

L'utilisation d'internet Everywhere d'Orange Belgium en dehors de la Belgique est possible.

En ce qui concerne le Roaming (utilisation d'autres réseaux mobiles à l'étranger avec sa carte SIM) à partir d'un Etat membre de l'Union européenne, le Client bénéficie, conformément à la réglementation européenne, des volumes nationaux inclus dans son forfait national sans surcoût par rapport à la compensation mensuelle prévue pour sa formule d'abonnement et dans les limites d'une utilisation non abusive tel que repris à l'article 7.1.7. 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 du forfait depuis l'Union européenne, le tarif national de la Convention s'applique.

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 Belgium s.a. 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 Belgium s.a. et peuvent être consultés dans la brochure tarifaire d'Orange Belgium s.a. et sur le site web d'Orange ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

Conformément à la réglementation européenne, Orange Belgium s.a. 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 dans les Conditions Spécifiques disponibles sur le site web d'Orange.

Orange Belgium s.a. 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.

**6.3.9.** Orange Belgium s.a. s'engage à intégrer des protections dans le réseau Orange télécom et IT afin de minimiser les risques d'abus. Orange Belgium s.a. ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée. Au même titre que pour les autres incidents, le 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.

#### 6.4. Modifications des prestations

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

**6.4.2.** Orange Belgium s.a. 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.

**6.4.3.** Si le Service doit être limité de façon permanente, voire suspendu, suite à un cas de force majeure ou en raison de motifs liés à l'exploitation technique du Réseau Orange ou de modifications du cadre juridique ou réglementaire, le Client en sera averti le plus rapidement possible.

#### 6.5. Responsabilités

**6.5.1.** 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.

**6.5.2.** Orange Belgium s.a. 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 Belgium s.a. 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 Belgium s.a.,
- 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.

**6.5.3.** Nonobstant l'application de l'article 6.5.2, Orange Belgium s.a. 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 Netiquette,
- 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 Belgium s.a. même,
- ni des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont proposés par des tiers ou sont accessibles par le biais du Réseau Orange, y compris lorsque Orange Belgium s.a. reçoit une rémunération y afférente sous quelque forme que ce soit, ou lorsque Orange Belgium s.a. 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 Belgium s.a. n'offre aucune garantie en la matière, à moins que ces informations soient issues d'Orange Belgium s.a. même,
- des transactions entre un tiers et le Client. Sauf spécification contraire expressément acceptée par Orange Belgium s.a., Orange Belgium s.a. n'est en aucune manière partie au contrat conclu entre le tiers et le Client.

**6.5.4.** 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. Dans tous les cas, et sans préjudice des dispositions légales impératives, la responsabilité d'Orange Belgium s.a. se limite à un montant équivalent à trois (3) mois de frais mensuels des Services concernés.

## Article 7. Obligations du Client

### 7.1. Utilisation consciencieuse du Service

**7.1.1.** 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. Il est en outre interdit d'utiliser le Service en contravention avec l'ordre public et les bonnes mœurs.

Le Client s'engage notamment :

- à ne rien entreprendre qui puisse compromettre ou perturber le bon fonctionnement du Réseau Orange 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 comprise 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.

**7.1.2.** 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.

**7.1.3.** Le Client accepte :

- qu'Orange Belgium s.a. n'exerce aucun contrôle sur le contenu, la nature, les caractéristiques, la qualité et l'intégrité des informations, des données et des services qui sont envoyés et livrés par le biais de son Service - à moins qu'ils ne soient issus d'Orange Belgium s.a. même - et qu'Orange Belgium s.a. ne puisse en aucun cas en être tenu responsable,
- qu'un code de conduite est en vigueur sur internet, appelé Netiquette, dont la violation peut produire des conséquences désagréables, et qu'Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable de la violation par l'Utilisateur du code Netiquette ni du fait que cette violation entraîne une sanction,
- qu'il a pris connaissance de la nature d'internet, et notamment de son fonctionnement technique 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 Belgium s.a. ou d'un installateur reconnu par Orange Belgium s.a. et/ou de tout autre matériel permettant d'avoir accès au Service et pour prévenir le mauvais usage du Réseau Orange, Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'examiner proactivement si le Client prend effectivement des mesures contre l'open relay / open proxy. Orange Belgium s.a. se réserve également le droit de faire bloquer la réception des courriels par ses serveurs, si ces courriels viennent de serveurs qui ne sont pas protégés contre l'open relay, c'est-à-dire des serveurs qui transmettent des courriels qui ne leur sont pas destinés et qui rendent ainsi possible l'envoi d'importantes quantités de courriels indésirables.

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

**7.1.5.** Orange Belgium s.a. 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 Belgium s.a. à la première demande de celle-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 Belgium s.a. 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 Belgium s.a. 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. 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](http://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.

**7.1.6.** 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](http://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](http://www.orange.be)). Orange Belgium s.a. fera à son tour connaître cette information émanant du Client aux services de police. Le Client peut toutefois contacter directement les services de police par le biais du site Web de la police fédérale ([www.polfed.be](http://www.polfed.be)).

**7.1.7. Roaming**

Le Client s'engage également à utiliser les services en roaming de manière raisonnable et non abusive 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 associée 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.



## 7.2. Responsabilité du Client

**7.2.1.** Le Client est seul redevable d'une compensation et est seul responsable à l'égard d'Orange Belgium s.a. pour l'utilisation du Service. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même si une autre personne que lui fait usage du Service. Orange Belgium s.a. ne doit en aucun cas tenir compte de quelque cession de la Convention que ce soit à un tiers en violation de l'article 11 des présentes Conditions générales.

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

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

## 7.3. Equipement

**7.3.1.** 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.

**7.3.2.** 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.

**7.3.3.** 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 Belgium s.a.

**7.3.4.** 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 Belgium s.a. et à ne pas démonter ni faire démonter l'Equipement ou des éléments qui le composent.

**7.3.5.** 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.

**7.3.6.** 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 Belgium s.a. pour faire valoir ses droits seront à la charge du Client.

## Article 8. Logiciel

**8.1.** La mise à disposition au Client du Logiciel permettant d'utiliser le Service est incluse dans les tarifs applicables.

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

**8.3.** Le Client accepte qu'Orange Belgium s.a., par le biais du Logiciel, traite des données relatives aux spécifications de son (ses) PC et/ou de son (ses) modem(s) et aux configurations de son (ses) PC. Le Client accepte qu'Orange Belgium s.a., par le biais du Logiciel, puisse en tout temps mettre à jour une partie ou la totalité de ce même Logiciel, y compris en ligne.

## Article 9. Achat, paiement et livraison du modem

**9.1.** Si le Client achète un modem dans le cadre de la Convention, cet achat fait partie intégrante de la Convention et en constitue un élément.

Dans ce cas, le Client obtient la propriété du modem conformément aux conditions liées à son achat et à son utilisation.

**9.2.** Le Client accepte que le modem acheté à Orange Belgium s.a. ne devienne sa propriété qu'une fois la totalité du prix d'achat acquittée 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.

**9.3.** Pour autant que possible, la livraison survient soit immédiatement à l'achat du modem 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 avoir lieu immédiatement, Orange Belgium s.a. livre le modem 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 Belgium s.a. dans les 2 jours ouvrables et ce, par le biais du Service clients d'Orange (voir article 17.1.1). Orange Belgium s.a. communique au Client les modalités de réexpédition.

Les frais de renvoi sont à la charge d'Orange Belgium s.a. si le Client satisfait à toutes les conditions de renvoi. Après avoir reçu les articles correspondants, Orange Belgium s.a. met tout en œuvre pour livrer le plus rapidement possible un modem au Client. En cas d'articles manquants, Orange Belgium s.a. 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 et/ou les accessoires ne fonctionnent pas, il est tenu d'en avvertir immédiatement Orange Belgium s.a. par le biais du Service clients d'Orange (voir article 17.1.1), après quoi Orange Belgium s.a. aidera le Client à traiter les articles défectueux.

Le Client est tenu d'accepter les livraisons partielles ou étalées.

**9.4.** 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.

**9.5.** Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client et effectue une saisie exécutoire sur le modem 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 Belgium s.a. Si le tiers refuse la mainlevée à l'amiable, tous les coûts supportés par Orange Belgium s.a. pour faire valoir ses droits seront à la charge du Client.



## Article 10. Prix, facturation et modalités de paiement

**10.1.** Si, dans le cadre de la Convention, le Client s'abonne non seulement au Service mais achète également un modem, le prix du modem sera immédiatement dû et porté en compte. Le Client acceptera, le cas échéant, que le paiement du modem intervienne par la première facture ou par carte de crédit et au moyen du numéro de carte de crédit communiqué par le Client à Orange Belgium s.a.

**10.2.** Le prix du Service est distinct du prix d'éventuelles Options mises à disposition et diffère selon la formule tarifaire proposée par Orange Belgium s.a. et choisie par le Client. Les prix ne sont pas seulement communiqués au Client à la conclusion de la Convention, le Client peut aussi obtenir des informations à cet égard à tout moment pendant l'exécution de la Convention par le biais de différents canaux (entre autres le Service clients ou le site web d'Orange).

**10.3.** La facturation du Service intervient conformément aux dispositions des articles 6.3.5 et 6.3.6 des présentes Conditions générales.

**10.4.** Si, avant la conclusion de la Convention, le Client recevait déjà une facture d'Orange Belgium s.a. sur la base d'un ou de plusieurs autres contrats qu'il a conclu(s) avec Orange Belgium s.a., il se déclare d'accord pour que le prix du Service et des Options éventuelles puisse être éventuellement intégré dans la facture émise en vertu de cet(ces) autre(s) contrat(s). Le Client accepte que les délais et méthodes de paiement indiqués sur la facture restent d'application dans le cadre de la facturation du Service et des éventuelles Options, et pour autant qu'ils puissent être réglés au moyen d'une facture unique. Inversement, si après la conclusion de la Convention, le Client souscrit un ou plusieurs autre(s) contrat(s) avec Orange Belgium s.a., il se déclare également d'accord pour que le prix à verser sur la base de cet(s) autre(s) contrat(s) de téléphonie mobile avec Orange Belgium s.a. puisse être intégré dans la facture envoyée sur la base de la Convention.

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

- le prix d'achat unique éventuel du modem,
- les éventuels frais d'activation,
- le montant mensuel relatif à la fourniture du Service, les montants sur la base d'unités de temps et/ou d'utilisation, de même que le montant mensuel pour les Options éventuelles,
- les frais éventuels d'utilisation du Service hors de Belgique,
- les montants éventuels calculés au prorata et découlant d'inscriptions à d'autres Services et/ou Options au cours de la période précédente,
- les montants éventuels calculés au prorata sur la première facture,
- tous les autres coûts et crédits à assumer par le Client.

**10.6.** Les frais mensuels fixes pour la fourniture du Service et des Options éventuelles sont facturés dès le début de la période de facturation en question et ce, contrairement aux montants supplémentaires variables pour la fourniture du Service qui sont déterminés sur la base d'unités de temps et/ou d'unités d'utilisation, tels que les montants dus en raison du dépassement du volume inclus. Ceux-ci sont facturés à la fin de la période de facturation en question.

**10.7.** Sur son site web [www.orange.be](http://www.orange.be), Orange Belgium s.a. met à la disposition du Client un aperçu des factures payées et à payer.

**10.8.** Orange Belgium s.a. s'engage à traiter les données de facturation dans le strict respect de la législation en vigueur en matière de confidentialité des communications, de protection de la vie privée et de traitement des données personnelles.

**10.9.** Toute plainte relative aux factures doit être clairement motivée par écrit et envoyée au service clients d'Orange à l'adresse stipulée à l'article 17.1.1. des présentes Conditions générales et ce, dans les trois mois suivant la date de l'établissement de la facture concernée. 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 enregistrements d'utilisation des Services, qui font office de base pour la facturation et qui sont stockés par Orange priment sur tout autre élément de preuve en ce compris ceux qui émanent du Client, sans préjudice du droit du Client de faire valoir la preuve contraire par tous les moyens possibles.

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

**10.11.** 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 Belgium s.a.,
- par domiciliation,
- par domiciliation bancaire : la pré-notification prévue par la Directive européenne concernant les services de paiement se fera via votre facture qui pourrait vous être envoyée en-deçà des 14 jours prévus dans ladite Directive,
- par domiciliation sur carte de crédit Visa, Eurocard, MasterCard, American Express. Cette domiciliation se fait par un formulaire mis à disposition par Orange Belgium s.a.,
- par paiement comptant à Orange Belgium s.a., Sirius Shop, 3 Avenue du Bourget, 1140 Bruxelles, durant les heures de bureau (du lundi au vendredi).

**10.12.** En cas de non-réception de la facture, le Client peut demander un duplicata de la facture en question à Orange Belgium s.a., étant entendu que cette demande doit porter sur une facture dont la date d'échéance ne dépasse pas un an. Des frais administratifs peuvent être portés en compte pour chaque duplicata. Un aperçu des éventuels frais annexes susceptibles d'être réclamés par Orange Belgium s.a. est disponible sur le site web d'Orange Belgium s.a. ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

**10.13.** A défaut pour le Client de payer les montants dont il est redevable dans le délai imparti, Orange Belgium s.a. lui adressera, par tout moyen approprié, un ou plusieurs rappel(s) de paiement. L'envoi de rappels de paiement donne lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires (tarifs : voir [www.orange.be](http://www.orange.be)). L'utilisation d'une communication incorrecte ou incomplète sur le bulletin de virement donnera également lieu à la facturation de frais administratifs (tarifs : voir [www.orange.be](http://www.orange.be)). L'envoi de courrier(s) de rappel par Orange Belgium s.a. ne porte pas préjudice aux possibilités offertes par les articles 12.1. et 13.2. des présentes Conditions générales.

**10.14.** L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel de paiement met de plein droit le Client en demeure. Si le Client n'a pas réglé les montants dont il est redevable dans ce délai, la somme due sera majorée de plein droit des intérêts moratoires

au taux légal, à compter de l'échéance jusqu'au paiement intégral du montant dû, ainsi que d'une indemnité forfaitaire équivalente à 15 % du montant impayé, avec un minimum de 62 euros (afin d'indemniser Orange Belgium s.a. des frais extrajudiciaires exposés pour obtenir le paiement des montants dus). Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire ne sont comptabilisés dans le chef du Client qu'après une éventuelle mise à terme de la Convention et seulement à concurrence du/des montant(s) encore impayé(s) à ce moment.

Si Orange Belgium s.a. reste en défaut de rembourser les montants éventuellement dus au Client dans le délai de paiement convenu, le Client a droit à des intérêts légaux équivalents, à compter du moment où Orange Belgium s.a. a eu connaissance du numéro de compte du Client.

**10.15.** Tout refus de paiement d'une facture domiciliée, incontestée ou injustement contestée, par l'organisme financier indiqué par le Client peut donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans sommation préalable (tarifs : voir [www.orange.be](http://www.orange.be)).

## Article 11. Cession de la Convention ou des obligations contractuelles

### 11.1. Par Orange

Orange Belgium s.a. 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 puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession. La cession de la Convention ne peut toutefois entraîner une diminution des garanties octroyées au Client. En cas de cession de la Convention, le Client peut résilier la Convention cédée dans un délai de 15 jours à dater de la notification de la cession, par tous moyens écrits adressés au repreneur.

### 11.2. 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 Belgium s.a. et après que le Client et le repreneur aient complété et signé le formulaire de transfert établi par Orange Belgium s.a. En outre, le repreneur doit signer une nouvelle demande de contrat et est tenu d'accepter les Conditions générales du Service et les tarifs en vigueur.

## Article 12. Suspension de la Convention

### 12.1. Par Orange

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

- le non-paiement ou le paiement incomplet d'un montant facturé à la date d'échéance malgré l'envoi d'une mise en demeure écrite de la part d'Orange Belgium s.a. prévoyant un délai de régularisation d'une semaine, sauf contestation justifiée du montant facturé par le Client,
- en cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client ou de l'Utilisateur, et ce, si possible par comparaison avec la moyenne d'utilisation des 3 mois précédents, en tant que mesure préventive,
- si Orange Belgium s.a. constate que l'Équipement et/ou le modem 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/ou de raisons qui ont trait à l'exploitation technique du Réseau Orange ; le Client est, dans la mesure du possible, mis au courant d'une telle suspension, à l'aide de tous les moyens adéquats ; Orange Belgium s.a. met tout en œuvre pour limiter les pannes autant que possible et y remédier,
  - le Client ne respecte pas ses obligations telles que spécifiées dans un ou plusieurs autre(s) contrat(s) conclu(s) avec Orange Belgium s.a.
- 12.1.2.** Orange Belgium s.a. n'imputera aucun frais de suspension au Client.

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

**12.1.3.** Si la Convention a été conclue pour une durée déterminée et que le Service est suspendu par Orange Belgium s.a., la durée fixe de la Convention est automatiquement prolongée d'une durée équivalente à la durée de suspension de ladite Convention.

### 12.2. Par le Client

**12.2.1.** Le Client peut demander une suspension de la Convention pour une durée ne pouvant excéder une période de trois mois par an et ce, pour quelque motif que ce soit. Cette période ne peut être prolongée. Après cette durée maximale de trois mois, l'exécution de la Convention est automatiquement réactivée.

Des frais de réactivation pourront être facturés au Client (tarifs : [www.orange.be](http://www.orange.be)).

**12.2.2.** Lorsque la Convention est conclue pour une durée déterminée et qu'elle est suspendue par le Client, la durée fixe de la Convention est automatiquement prolongée d'une durée équivalente à la durée de suspension de ladite Convention.

**12.2.3.** La suspension du Service entraîne de plein droit la suspension des Options y afférentes.

## Article 13. Résiliation

### 13.1. Conséquences pour l'Équipement

Lors de la résiliation de la Convention, le Client est tenu de rendre l'Équipement - à l'exception du moment que le Client a acheté - en parfait état à Orange Belgium s.a. dans les 14 jours ouvrables suivant la résiliation de la Convention. Les frais de réexpédition sont à charge du Client, ce que ce dernier accepte expressément.

### 13.2. Par Orange

**13.2.1.** Lorsque la Convention est conclue pour une durée déterminée, Orange Belgium s.a. peut résilier la Convention moyennant un préavis d'un mois notifié avant l'échéance du délai convenu. Après l'échéance de la durée déterminée, Orange Belgium s.a. peut résilier la Convention à tout moment, sans préavis ni indemnité.

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

**13.2.3.** Orange Belgium s.a. 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 ou son mandataire a donné des informations essentielles qui sont inexactes, incomplètes ou erronées lors de la conclusion de la Convention,
- le Client ou son mandataire a omis de communiquer d'importantes modifications concernant les informations communiquées,
- le Client utilise le Service en contravention de dispositions légales ou réglementaires, de l'ordre public ou des bonnes mœurs ou

pour des activités telles que décrites aux articles 7.1.1 et 7.1.2 des présentes Conditions générales,

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

**13.2.4.** Orange Belgium s.a. peut résilier immédiatement et de plein droit la Convention en cas de faillite, de tutelle judiciaire, de demande de report de paiement, de liquidation ou de dissolution de la société du Client, sans indemnité de rupture et/ou dédommagement de la part d'Orange Belgium s.a.

**13.2.5.** La résiliation faisant suite aux articles précédents donne lieu à la facturation au Client des indemnités prévues à l'article 13.3.1. Cette imputation ne porte pas préjudice au droit d'Orange Belgium s.a. de réclamer l'indemnisation par le Client des dommages subis.

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

### 13.3. Par le Client

**13.3.1.** Le Client peut résilier la Convention à durée déterminée ou indéterminée à tout moment par tous moyens écrits.

Dans le cas d'une Convention à durée déterminée, le Client est redevable à Orange Belgium s.a. d'une indemnité de résiliation s'il met fin à la Convention avant l'expiration d'une période de 6 mois à dater de la date d'Activation du Service. Cette indemnité de résiliation est égale au montant total de l'ensemble des redevances dues en vertu de la Convention et des montants dus pour les éventuelles Options convenues contractuellement qui restent à échoir jusqu'à l'expiration de cette période de 6 mois, à l'exclusion de toute promotion. Cette indemnité ne peut être considérée comme le paiement des montants facturés non encore acquittés.

**13.3.2.** Une résiliation de la Convention par le Client doit être communiquée par tous moyens écrits à Orange à l'adresse mentionnée à l'article 17.1.1. Cet écrit fait mention du numéro de client, du nom et de l'adresse du Client. Il mentionne également la date de rédaction du courrier et porte la signature du Client.

## Article 14. Conséquences de la suspension ou de la résiliation

**14.1.** La suspension du Service entraîne de plein droit la suspension des Options qui y sont liées.

**14.2.** La résiliation de la Convention entraîne de plein droit l'arrêt du Service qui en est l'objet et des Options qui y sont liées.

**14.3.** La suspension ou la résiliation, pour quelque raison que ce soit, ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer tous les montants dus.

**14.4.** Lorsque le Client a conclu un ou plusieurs autre(s) contrat(s) avec Orange Belgium s.a. et que le Service et les services exécutés en vertu de cet/s autre(s) contrat(s) sont facturés par le biais de la même facture, la résiliation de la Convention pour cause de défaut de paiement du Client entraîne la résiliation de cet/s autre(s) contrat(s), et inversement.

## Article 15. 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 16. 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 17. Plaintes et litiges

### 17.1. Règlement à l'amiable

**17.1.1.** 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>

**17.1.2.** 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 Belgium s.a. a conclu un accord :

Service de médiation pour les Télécommunications :

Boulevard Roi Albert II, 8 bte 3, 1000 Bruxelles

Tél. : 02 223 06 06 Fax : 02 219 77 88

Mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)

Site Web: [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)

### 17.2. Règlement judiciaire

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

### 17.3. 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

