

Conditions générales

Abonnement



Contenu

| | |
|---|----------|
| Conditions générales | 3 |
| 1. Généralités | 3 |
| 2. Procédure d'activation du contrat au Service Orange et/ou aux services supplémentaires | 3 |
| 3. Prestations et obligations d'Orange Belgium s.a. | 6 |
| 4. Obligations du Client | 12 |
| 5. Facturation et modalités de paiement | 16 |
| 6. Cession de Contrat..... | 17 |
| 7. Suspension du Contrat | 17 |
| 8. Résiliation | 18 |
| 9. Renonciation | 19 |
| 10. Information au Client | 19 |
| 11. Nullité | 20 |
| 12. Plaintes et litiges..... | 20 |

Conditions générales

1. Généralités

Orange Belgium, société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, commercialise et exploite ses services sous la marque déposée et la dénomination commerciale "Orange".

Dans les Conditions générales reprises dans le présent document, le Service Orange comprend aussi bien le Service Mobile que le Service Fixe, à l'exclusion de l'appareil de téléphonie mobile. Elles énumèrent l'ensemble des droits et obligations d'Orange Belgium s.a. et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Orange.

Le Service Fixe comprend : au départ d'une ligne fixe en Belgique, tous les types d'appels (nationaux et internationaux, appels vers des appareils de téléphonie mobile et numéros spéciaux (070 et 0900), à l'exception des appels vers les numéros d'urgence et les numéros abrégés Proximus.

L'accès au Service Fixe s'effectue exclusivement à partir d'un téléphone fixe par adjonction systématique du préfixe "1595" (soit manuellement, soit automatiquement) avant le numéro complet du correspondant.

Les relations contractuelles entre Orange Belgium s.a. et le Client (ci-après dénommées "le Contrat") sont régies par les présentes Conditions générales, la demande de contrat et ses avenants éventuels ainsi que par la brochure tarifaire.

Des services liés au Service Mobile ou au Service Fixe peuvent être offerts dans le cadre du Service Orange. Selon le service contracté, un contrat particulier entre le Client et Orange Belgium s.a. pourra être conclu. En cas de contradiction entre les dispositions du contrat particulier et le Contrat, c'est le contrat particulier qui primera.

Tous les prix mentionnés dans les présentes Conditions générales s'entendent TVA comprise.

On entend par 'tous moyens écrits' dans les présentes Conditions Générales, le fax 02 745 70 21, le courrier, recommandé ou pas et l'application Internet.

2. Procédure d'activation du contrat au Service Orange et/ou aux services supplémentaires

2.1. Informations à fournir

2.1.1. Le Client qui introduit une demande de contrat au Service Orange et/ou aux services supplémentaires est tenu de dûment remplir le formulaire de demande de contrat à destination d'Orange Belgium s.a. et est tenu de fournir, sur simple demande, les documents suivants :

- Si le Client est une personne physique :
 - le Client fournira tous les documents officiels jugés nécessaires par Orange Belgium s.a. pour conclure le contrat afin de prouver son identité, son domicile ou son lieu de résidence permanent dans l'Union Européenne.
- Si le Client est une personne morale ou une association de fait :
 - le Client fournira un exemplaire des statuts officiels publiés et de toutes les modifications parues qui y auraient été apportées,
 - les documents officiels prouvant l'identité, le domicile ou le lieu de résidence permanent de la personne physique qui peut engager la société ou l'association de fait,
 - tout document supplémentaire permettant à Orange Belgium s.a. de vérifier les moyens financiers 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 la Belgique est le lieu de résidence, l'adresse postale ou de facturation du Client, le lieu de constitution ou d'établissement de la société, le lieu d'exercice effectif de sa principale activité économique.

Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'exiger ces documents à tout moment ; tant pendant la durée de la Convention qu'à l'occasion de la résiliation de la Convention.

2.1.2. Toute personne se présentant en tant que mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait est tenue, sur simple demande d'Orange Belgium s.a., de s'identifier et d'apporter la preuve de sa qualité de mandataire.

2.1.3. Le Client s'engage à informer immédiatement Orange Belgium s.a., par courrier écrit à l'adresse mentionnée à l'article 12.1.1., de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de l'introduction de la demande de contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de siège social, de forme juridique et de raison ou dénomination sociale ou de toute information financière (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'expiration...). Aucune modification et/ou refacturation rétroactive ne pourra être effectuée lors d'une notification tardive d'une modification de la part du Client.

2.1.4. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit.

2.2. Motifs de refus

Orange Belgium s.a. se réserve le droit de limiter ou de refuser la demande de contrat ou l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services optionnels pour un des motifs suivants :

- a) Le Client refuse de fournir les informations requises visées à l'article 2.1. ou a livré des informations incorrectes, intentionnellement ou non.
- b) La demande de contrat n'a pas été dûment remplie.
- c) Le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec Orange Belgium s.a.
- d) En cas de preuves ou d'indices sérieux de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du Client ou d'un usage du Service Orange qui est contraire au Contrat, aux dispositions légales ou réglementaires et/ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.
- e) Le Client qui est en défaut de paiement, comme décrit à l'article 3.5.4. des Conditions Générales.
- f) Le Client perturbe ou menace le bon fonctionnement du réseau Orange ou nuit à l'intégrité de celui-ci.
- g) Le Client était passé d'un service d'abonnement Orange à un service Orange prépayé moins d'un mois auparavant.

2.3. Dépôt de garantie

2.3.1. Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande de contrat qu'au cours de celui-ci, le paiement d'un dépôt de garantie à la suite d'un non-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 des appels internationaux. Cette garantie s'élèvera à un maximum de 350 euros par carte SIM pour la téléphonie mobile.

2.3.2. Si le paiement d'un dépôt de garantie n'est pas effectué à la date fixée, la demande de convention sera refusée ou il sera automatiquement mis un terme au contrat sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

2.3.3. La somme versée à titre de garantie ne porte aucun intérêt.

2.3.4. 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 d'un mois après la date de résiliation du Contrat pour autant que toutes les factures aient été acquittées par le Client.

2.4. Domiciliation par carte de crédit

2.4.1. 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 Contrat, 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 de paiement, par l'envoi d'un courrier ordinaire à l'adresse de facturation. En aucun cas Orange Belgium s.a. n'est autorisée à demander ou utiliser un code d'autorisation au cas où Orange Belgium s.a. dispose d'une garantie sur base de l'article 2.3. des présentes conditions.

2.4.2. 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).

2.5. Entrée en vigueur et durée du Contrat

2.5.1. Sauf convention contraire, la convention existe à partir du concours des volontés.

Pour le Service Mobile, le Contrat entre en vigueur le jour où la carte SIM (telle que définie à l'article 3.2.2. des présentes Conditions générales) est activée par Orange Belgium s.a. La carte SIM est activée par Orange Belgium s.a. depuis le siège social de Bruxelles. Les redevances sont dues à partir du jour d'activation de la carte SIM.

Pour le Service Fixe, le Contrat entre en vigueur le jour de l'activation du service sur la ou les ligne(s) téléphonique(s) du Client. L'activation par Orange Belgium s.a. est réalisée depuis le siège social de Bruxelles. Les redevances sont dues à partir du jour d'activation du service.

2.5.2. Tous les droits et obligations du Contrat s'appliquent dès l'accord. Le Contrat lie le Client dès cet instant. Si le Client souhaite revenir sur l'accord passé, même avant son activation, les dispositions prévues à l'article 8.2. des présentes Conditions générales sont d'application.

2.5.3. Orange Belgium s.a. s'engage à tout mettre en œuvre pour activer la carte SIM et/ou les lignes de téléphone fixes - sauf circonstances exceptionnelles et à l'exception des actions spéciales et des promotions, et des raisons motivant un refus mentionnées à l'article 2.2. - dans un délai de 2 jours ouvrables (à l'exclusion du samedi) après le concours des volontés et dans la mesure où Orange Belgium s.a. dispose d'un dossier complet.

En cas de portabilité du numéro fixe ou du numéro portable, Orange Belgium s.a. s'engage à tout mettre en œuvre pour activer la carte SIM dans un délai fixé entre 4 et 11 jours, et la ligne de téléphone fixe dans un délai fixé entre 4 et 14 jours, en fonction du système d'application chez l'autre opérateur (soit simple, soit complexe). Les retards éventuels causés par les autres opérateurs, par le client lui-même, ou par des cas de force majeure prolongent les délais d'activation susmentionnés.

Dans l'hypothèse où Orange Belgium s.a. n'observerait pas les différents délais susmentionnés, le Client est en droit de résilier par écrit la convention dans les 7 jours ouvrables, à moins qu'il ne se soit déjà servi du Service Mobile ou du Service Fixe.

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

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

2.5.5. Le Contrat est conclu pour une carte (dénommée carte principale) et plusieurs autres cartes éventuelles (dénommées cartes supplémentaires), et ce, à concurrence de maximum 4 cartes.

2.5.6. La durée d'(une) éventuelle(s) carte(s) SIM supplémentaire(s) est déterminée par la durée liée à la carte SIM principale.

Les avantages de fidélité applicables à la carte principale remplacent les avantages de fidélité liés aux/à l'éventuelle(s) carte(s) supplémentaire(s).

2.5.7. Si le Client change de plan tarifaire, ou s'il reprend le contrat d'une autre personne, il reste lié à la période contractuelle originale. Lors de tout changement de plan tarifaire, le Client accepte les nouvelles modalités de fidélité et renonce aux éventuels avantages de fidélité et promotionnels originaux.

Le Client peut modifier à tout moment la durée de sa période de contrat, à condition que la nouvelle durée soit plus longue que la précédente. La date du changement sera également la date du début de la nouvelle période. Lors du changement de la période de contrat, le Client accepte les nouvelles modalités de fidélité et renonce aux éventuels avantages de fidélité et promotionnels originaux.

2.6. Modification du Contrat et/ou augmentation tarifaire

2.6.1. En cas de modification d'une clause du Contrat, le Client en est averti au moins un mois à l'avance. En cas d'augmentation tarifaire, le Client en sera averti via la facture précédant celle pour laquelle l'augmentation des tarifs entrera en vigueur. De telles modifications du Contrat et/ou des modifications tarifaires peuvent être consultées sur le site web d'Orange Belgium s.a. (www.orange.be) dès la publication de la modification.

2.6.2. Le Client qui refuse la modification de la Convention a le droit de résilier la Convention, sans frais de résiliation par tous moyens écrits adressés à Orange Belgium s.a., au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, 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.

2.6.3. En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat par tous moyens écrits adressés à Orange Belgium s.a., et sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications, sauf lorsque le contrat prévoit une hausse liée à l'indice des prix à la consommation.

2.7. Signature du Client

2.7.1. Un fax signé ou un document scanné avec signature a la même force probante que celle du message original et de la signature originale.

2.7.2. Chaque confirmation envoyée par mail, via le site d'Orange ou via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par exemple via SMS...), de modifications du service Orange présentées ou proposées par Orange Belgium s.a. ou d'activation de service(s) supplémentaire(s) présentée ou proposée par Orange Belgium s.a., dans le cadre du Contrat, engage le Client. Le Client est dès lors contractuellement lié pour la modification concernée du service Orange ou l'activation du/des service(s) supplémentaire(s). Les données de communication *électroniques afférentes sont conservées par Orange Belgium s.a., et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

3. Prestations et obligations d'Orange Belgium s.a.

3.1. Lors de l'introduction de la demande de contrat, Orange Belgium s.a. communique au Client toutes les informations utiles relatives au Service Orange (capacité du Service Orange, options disponibles, tarification...). Un Service Clients est disponible du lundi au samedi de 9h à 20h, et le dimanche, de 10h à 18h30, afin de répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions, problèmes et plaintes du Client relatifs au Service Orange. Le Service clients est accessible au 02 745 95 00 ou, gratuitement, depuis votre appareil de téléphonie mobile au numéro 5000.

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

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

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

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

3.2. Le Service Mobile

3.2.1. Orange Belgium s.a. s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au Client l'accès au réseau de télécommunications Orange Belgium s.a. et au Service Mobile de façon optimale. Cette obligation est une obligation de moyens et Orange Belgium s.a. détermine seule 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.

La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Étant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence. De plus, la qualité du Service Mobile dépend aussi de la qualité de l'appareil de téléphonie mobile utilisé par le Client. Orange Belgium s.a. ne peut être tenue responsable d'une quelconque perturbation dans la transmission résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

Orange Belgium s.a. rappelle qu'elle 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. Le Client retrouvera plus d'informations sur le site web quant à la gestion de trafic appliquée par Orange pour assurer une qualité optimale sur le réseau d'Orange et éviter une (sur)saturation.

3.2.2. Orange Belgium s.a. remet à son Client une carte à microprocesseur, la carte SIM Orange (ci-après dénommée "carte SIM") à placer dans l'appareil de téléphonie mobile afin d'avoir accès au Service Mobile. La carte SIM contient toutes les données d'identification du Client au travers du réseau, quel que soit l'appareil de téléphonie mobile utilisé pour émettre ou recevoir des appels. Elle représente le contrat du Client au réseau et au Service Mobile.

L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code PIN qui peut être utilisé par le Client suivant les modalités d'utilisation fournies dans les manuels de son appareil de téléphonie mobile.

3.2.3. Un numéro d'appel Orange est attribué lors de l'activation. Sauf convention entre Orange Belgium s.a. et le Client, ou si le Client transfère son numéro dans le cadre de la Portabilité des Numéros Mobiles, le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro de téléphone déterminé. En cas de convention entre Orange Belgium s.a. et le Client prévoyant le choix par le Client de son numéro, celui-ci est soumis à disponibilité. À la demande du Client, le numéro d'appel peut être modifié. Il sera répondu favorablement à cette demande sous réserve des disponibilités techniques. Si cette modification est de nature à engendrer des frais, Orange Belgium s.a. en informe le Client et ce, avant la modification définitive du numéro d'appel Orange. Sauf avis contraire du Client dans les 5 jours calendriers suivant la mention précitée, Orange Belgium s.a. modifie le numéro d'appel Orange du Client, avec les frais y afférents. Il est fortement recommandé, en tout état de cause, au Client de ne communiquer son numéro d'appel qu'après confirmation de celui-ci par Orange Belgium s.a.

3.2.4. Orange Belgium s.a. se réserve par ailleurs le droit de modifier, pour des raisons liées à l'exploitation du Service Orange, le numéro d'appel d'Orange attribué au Client moyennant un délai de préavis de deux mois au moins.

3.2.5. En matière d'utilisation de cartes SIM sur d'autres réseaux mobiles à l'étranger (roaming), le Service Mobile est également défini par la (les) zone(s) géographique(s) à partir de laquelle (desquelles) le Client souhaite émettre des appels et celle(s) à l'intérieur de laquelle (desquelles) il souhaite en recevoir et par les accords commerciaux conclus par Orange Belgium s.a.

Pour le roaming à partir d'un Etat membre de l'Union européenne, le Client, bénéficie, conformément à la réglementation européenne, des volumes nationaux (minutes, sms, mms et internet) 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 4.3.5. Pour les usages effectués au-delà du forfait depuis l'Union européenne, le tarif national de son contrat 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.

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 Belgium s.a. et sur le site web d'Orange (www.orange.be).

En vertu de 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 certain seuil financier, fixé à 50 euros (HTVA) ou à un autre montant choisi par les clients, et les sessions data roaming seront interrompues lorsque ce même seuil financier est entièrement consommé, sauf demande expresse du Client. A sa demande expresse, 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 Belgium s.a.

Cette disposition est applicable par défaut (sauf demande expresse du client de ne pas bénéficier du système). Orange Belgium s.a. avertit en outre le Client que certains appareils 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.

3.2.6. Portabilité du numéro mobile

La portabilité du numéro mobile permet au Client de conserver son numéro de GSM lorsqu'il change d'opérateur mobile. Seul le numéro de GSM peut être transféré, pas les Services et les Options.

Le transfert de son numéro à Orange Belgium s.a. ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. Orange Belgium s.a. respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client. Orange Belgium s.a. ne peut cependant pas être tenu pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Orange Belgium s.a. ne peut pas, en particulier, être tenu pour responsable en cas de demande de transfert fautive, incorrecte ou illisible.

3.2.7. Accès aux services d'urgence

Les appels vers les services d'urgence (services 1XX mais également notamment les services Child Focus et Centre Antipoisons) sont autorisés pour autant que le Client ait une carte SIM active. Un Client a une carte SIM active lorsqu'il est sous contrat avec Orange Belgium s.a. pour le Service Mobile.

Orange Belgium s.a. communique aux services d'urgence les coordonnées du point central de la cellule du réseau qui est utilisée par l'appelant.

Certains services d'urgence (par exemple le 112) peuvent être atteignables depuis tous les réseaux (y compris donc les lieux où Orange n'offre aucune couverture). D'autres services d'urgence néanmoins ne peuvent seulement être atteignable que si Orange offre une couverture.

A l'étranger, le Client peut atteindre les services d'urgence locaux en composant le numéro 112.

3.2.8. Mailbox 1307

Le service "Mailbox 1307" permet à une personne de laisser un message sur la boîte vocale du Client via le service de renseignement de Proximus 1307 sans que le numéro de GSM ne lui soit communiqué. Si le Client ne souhaite pas recevoir de messages via le service "Mailbox 1307" sur son GSM, le Client peut le signaler au numéro gratuit 0800 93 742.

3.3. Service Fixe

3.3.1. Grâce au Service Fixe, les communications nationales et internationales et les appels vers les appareils de téléphonie mobile et vers certains numéros spéciaux sont possibles à partir d'une ou

plusieurs lignes (maximum 4) reliées au réseau public de téléphonie en Belgique. L'Accès au Service Fixe ne peut être obtenu avec un téléphone fixe qu'en ajoutant le préfixe '1595' (soit manuellement, soit automatiquement), avant le numéro complet du correspondant. Les lignes de téléphonie fixes raccordées à une centrale téléphonique (PABX) ne peuvent être raccordées au Service Fixe.

3.3.2. Orange Belgium s.a. s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir de manière optimale l'accès du Client au réseau de télécommunications Orange et au Service Fixe. Cette obligation est une obligation de moyen et Orange Belgium s.a. détermine seule 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.

Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable d'interruptions momentanées ou locales du Service Fixe.

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.

La responsabilité d'Orange Belgium s.a. ne sera pas engagée en raison de perturbations causées par des travaux - notamment - d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension du réseau de et par une tierce partie.

3.3.3. Orange Belgium s.a. s'octroie le droit de faire livrer le Service Fixe intégralement ou partiellement par une (des) tierce(s) partie(s).

3.3.4. Obligations du Client

- a) Le Client doit adapter son matériel à ses propres frais et responsabilités et l'uniformiser pour permettre la mise en fonction du Service Fixe.
- b) La responsabilité de l'utilisation du Service Fixe incombe entièrement au Client, d'après les Lois et la réglementation en vigueur. Orange Belgium s.a. ne peut être tenu pour responsable d'une utilisation frauduleuse du Service Fixe. En particulier, Orange Belgium s.a. n'est pas tenu de signaler au Client une augmentation anormale ou excessive de l'utilisation du Service Fixe.
- c) Le Client s'engage à utiliser le Service Fixe dans les Conditions déterminées dans le Contrat et à signaler dans les 24 heures toute perturbation ou interruption dudit service au Service clients d'Orange.
- d) Le Client s'engage à employer le Service Fixe dans le cadre d'une utilisation normale et non dans un but illégal ou immoral. Le Client remboursera à Orange Belgium s.a. tous les frais et amendes qui lui seront imposés à la suite d'une infraction à cette clause par le Client.
- e) Sauf dispositions contraires, le Client s'engage à ne pas transférer ni vendre le Service Fixe, en tout ou en partie, à des tiers et à ne pas en permettre l'utilisation par des tiers de quelque manière que ce soit.

3.3.5. Portabilité du numéro fixe

La portabilité du numéro fixe permet au Client de conserver son numéro fixe lorsqu'il change d'opérateur fixe.

Le transfert de son numéro à Orange Belgium s.a. ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. Orange Belgium s.a. respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client. Orange Belgium s.a. ne peut cependant pas être tenu pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Orange Belgium s.a. ne peut pas, en particulier, être tenu pour responsable en cas de demande de transfert fautive, incorrecte ou illisible.

3.3.6. Accès aux services d'urgence

Les appels vers les services d'urgence (services 1XX mais également notamment les services Child Focus et Centre Antipoisons) sont autorisés pour autant que le Client ait une ligne fixe active. L'opérateur

historique se charge du routage des appels vers les services d'urgence et communiquera aux services d'urgence l'adresse de la location physique où se trouve l'appareil fixe.

3.4. Modification des prestations

3.4.1. Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service Orange, Orange Belgium s.a. peut être amené à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations, sans toutefois en modifier les caractéristiques essentielles.

3.4.2. Sauf cas de force majeure, ou au cas où cela lui serait impossible pour des raisons pratiques ou techniques, Orange Belgium s.a. s'engage à prévenir le Client de tout changement ayant des implications pour les appareils de téléphonie mobile.

La nécessité éventuelle d'un remplacement ou d'une modification de l'appareil de téléphonie mobile permettant l'accès à un certain service Orange et/ou à des services supplémentaires ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client à condition que la modification ou le remplacement soit indépendant de la volonté d'Orange Belgium s.a.

3.5. Protection de la vie privée

3.5.1. Orange Belgium s.a., en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client, en ce incluses les éventuelles données à caractère personnel relatives aux utilisateurs du service Orange et/ou à des services supplémentaires (les Utilisateurs).

Orange Belgium s.a. traite ces données personnelles à des fins de prestation et de facturation du/des Service(s) Orange, à des fins de gestion et d'information de la clientèle, de traitement des demandes effectuées par le Client, de lutte contre la fraude, ainsi qu'à des fins d'études de marché, de marketing et pour lui proposer d'autres biens ou services, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

Orange Belgium s.a., en sa qualité de responsable du traitement, traite les données de trafic du Client et des Utilisateurs, plus précisément :

- l'identification de la ligne appelante,
- le nombre total d'unités à comptabiliser pour la période de calcul,
- l'identification de la ligne appelée,
- le type, le moment de début et la durée d'un appel ou la quantité de données envoyées,
- la date du service ou de la connexion,
- d'autres données relatives aux paiements telles que les paiements anticipés, les paiements par tranches, les coupures et les sommations.

Dans le cadre de la facturation du/des Service(s) Orange et ce, jusqu'au terme de la période au cours de laquelle le paiement d'une facture peut être commandé par voie judiciaire.

Orange Belgium s.a. traite aussi les données de trafic, sans que la liste ci-dessus soit exhaustive, dans le cadre de :

- la lutte contre la fraude,
- les études de marché, les opérations de marketing, les services sur base géolocalisée et pour offrir au Client d'autres services ou produits, et ce, pour les objectifs et la durée des études de marché, actions marketing ou services concernés.
- le contrôle d'une utilisation raisonnable des services de roaming.

Orange Belgium s.a. est susceptible de faire appel à des tiers pour lui fournir des données relatives au Client soit dans le but de s'assurer du caractère exact et complet des informations contenues dans ses bases de données, soit afin d'effectuer des études de marché, des opérations de marketing ou de marketing direct. Orange Belgium s.a. est susceptible de transmettre les données de communication et à caractère personnel aux autorités compétentes et aux services d'urgence pour répondre aux demandes qui leur sont adressées.

Les données de communication et à caractère personnel du Client et des Utilisateurs sont intégrées dans les bases de données d'Orange qui sont la propriété d'Orange Belgium s.a.

3.5.2. Orange Belgium s.a. sous-traite les services de facturation et confie à des tiers, dans le cadre d'un contrat de sous-traitance ou de coopération, l'exécution de certains services fournis au Client et aux Utilisateurs. Orange Belgium s.a. communique des données à caractère personnel relatives aux Clients et aux Utilisateurs à ces tiers uniquement dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des services qui leur sont confiés et exclusivement aux fins de cette exécution.

Outre ces cas, Orange Belgium s.a. peut communiquer ces données de communication ou à caractère personnel à des tiers en cas de nécessité suite à un arrêté, une loi, prescription ou disposition applicable d'un organe officiel.

Par ailleurs, Orange Belgium s.a. fait appel à ses agents Orange pour la gestion de et le conseil à la clientèle. Dans ce contexte, Orange Belgium s.a. est susceptible de leur communiquer et de recevoir des données à caractère personnel relatives à l'identification de ses Clients et des Utilisateurs, aux services de communication qui leur sont fournis ainsi qu'à leurs contrats.

3.5.3. Dans les limites des dispositions légales applicables, la personne physique qui justifie de son identité peut obtenir la communication ou demander la rectification des données qui la concernent et sont traitées par Orange Belgium s.a. en adressant un courrier signé et daté au Service clients Orange.

Le Client peut également s'opposer, à tout moment et sans frais, en s'adressant à ce même service, à l'utilisation de ses données à caractère personnel et de ses données de communication à des fins de marketing direct.

3.5.4. Orange Belgium s.a. traite les informations personnelles des Clients qui ne respectent pas leurs obligations à l'égard d'Orange Belgium s.a. à des fins de fraude ou de non-paiement. A chaque souscription d'un Contrat par un (candidat) Client, Orange Belgium s.a. fait appel à certains fournisseurs d'informations financières et commerciales afin de vérifier que le (candidat) Client pourra respecter ses obligations.

3.5.5. Le Client choisit expressément de figurer dans les annuaires téléphoniques ou les services de renseignements au moment où il signe le Contrat.

Si la demande de contrat mentionne que le Client souhaite être repris aux services des renseignements, le Client figure tant dans leurs versions universelles que non universelles. Orange Belgium s.a. transmet aux annuaires téléphoniques et aux services de renseignements uniquement les informations fournies à cet égard par le Client.

Le Client peut gratuitement s'adresser au Service clients Orange s'il souhaite modifier les informations qu'il a fournies ou s'il ne souhaite plus figurer dans l'annuaire téléphonique ou aux services de renseignements. Le Client doit tenir compte du fait que l'entrée en vigueur des modifications et/ou des radiations dépend des délais adoptés par les annuaires ou les services de renseignements. (Ainsi, la version papier de l'annuaire universel n'est revue qu'une fois par an par son éditeur.)

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies. La responsabilité d'Orange Belgium s.a. se limite à la transmission correcte, aux fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements, des informations fournies par le Client.

3.5.6. 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.

3.6. Mesures prises par Orange Belgium s.a. en cas d'incidents liés à l'intégrité et à la sécurité

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

3.7. Responsabilités d'Orange Belgium s.a.

Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable en cas de ou par le fait de :

- mauvaise utilisation du Service Orange et/ou des services supplémentaires par le Client,

- mauvais fonctionnement ou mauvaise utilisation de l'appareil de téléphonie mobile ou fixe et/ou de ses accessoires ou d'utilisation de matériel non agréé,
- dérangements ou mauvaise qualité du Service Orange et/ou des services supplémentaires en raison de facteurs externes,
- intervention de tiers, en dépit des mesures de sécurité prises par Orange Belgium s.a. ,
- interruption ou fin du Service Orange et/ou des services supplémentaires, conformément aux Conditions générales, et cela, même si cette interruption ou fin de service devait faire subir des inconvénients à des tiers, directement ou indirectement,
- modification consécutive aux règlements de l'IBPT ou toutes autres autorités de régulation,
- cas de force majeure.

Orange Belgium s.a. n'est pas responsable du contenu des communications, messages et flux de données, ni des dommages qu'ils pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée.

Orange Belgium s.a. ne peut être tenue responsable des services ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers, tels que les Third Party Providers, et accessibles par l'intermédiaire du réseau d'Orange, même lorsqu'Orange Belgium s.a. en tirerait un quelconque profit ou qu'elle se chargerait de la facturation de ces services pour le compte de tiers. Les Third Party Providers sont la tierce partie qui fournit les Third Party Services directement au Client. Il s'agit des appels ou des messages vers des numéros spéciaux qui proposent des jeux, des sonneries, du chat et d'autres services ou produits qui sont achetés via internet, distribués par des tiers et facturés au client par Orange Belgium. Il ne s'agit pas de services délivrés par Orange. Orange intervient ici uniquement au nom et pour le compte de ces tiers. Orange ne peut être tenu responsable des transactions entre un tiers et le Client. Sauf spécification contraire expressément acceptée par Orange Belgium s.a., Orange Belgium s.a. n'est en aucune manière partie du contrat conclu entre le tiers et le Client.

Orange Belgium s.a. ne pourra en aucun cas être tenu responsable pour des dommages immatériels ou indirects tels que la perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats.

3.8. Commission d'éthique pour les télécommunications

La Commission d'éthique pour les télécommunications veille à l'utilisation correcte des numéros payants (par ex. numéros 0900, numéros 070, codes SMS à 4 chiffres commençant par les chiffres 2 à 9 inclus, par ex. 2345 ou 9876). En plus de mener des enquêtes de sa propre initiative, elle peut également examiner des plaintes relatives au non-respect du Code d'éthique pour les télécommunications.

Les plaintes peuvent être introduites auprès du secrétariat de la Commission d'éthique : Ellipse Building - bâtiment C - Avenue du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles.

4. Obligations du Client

4.1. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service Orange et/ou les services supplémentaires qui lui sont fournis par Orange Belgium s.a. en bon père de famille et exclusivement pour son usage propre, conformément aux dispositions du Contrat, des lois et règlements en vigueur.

Il s'interdit d'utiliser le Service Orange et/ou les services supplémentaires en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

Le Client s'engage également à faire un usage normal du Service Orange et/ou des services supplémentaires. Les usages suivants ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non exhaustive) :

1. L'usage dans le but de détourner directement ou indirectement des communications électroniques ou de revendre, de quelque façon que ce soit, le Service Orange et/ou les services supplémentaires à des tiers, et ce, dans la mesure où cette utilisation interviendrait sans l'accord écrit et préalable d'Orange Belgium s.a.
2. L'usage de manière telle que certaines fonctions du réseau Orange ou d'un autre réseau normalement repris sur le réseau Orange ne sont plus assurées de manière fiable et correcte, telles que

la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'appareil de téléphonie mobile émettant l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications conformément à l'ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification.

3. L'usage d'une manière qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du réseau Orange ou gêne le bon fonctionnement de celui-ci, ou par lequel les tarifs d'interconnexion d'Orange Belgium s.a. peuvent être contournés.
4. Tout autre usage que celui mentionné par le Client à Orange Belgium s.a. lors de la souscription d'un Service.
5. L'usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées pour les Clients du Service Orange quant à la fréquence ou à la répartition entre les différents types de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, MMS...) ou quant au temps de connexion.
6. L'usage à l'aide d'un dispositif qu'Orange Belgium s.a. a identifié comme ayant été ou étant utilisé d'une manière visée par l'un des points qui précèdent.
7. Tout autre usage qui serait contraire à des conditions particulières du Service Orange et/ou de services supplémentaires applicables.

La preuve des utilisations prohibées mentionnées peut être rapportée par Orange Belgium s.a. par toute voie de droit, en ce compris à l'aide de données et de relevés, enregistrés par ses propres systèmes ou ceux de tout autre opérateur de réseaux de télécommunication ou prestataires de services de télécommunication, concernant les communications ayant transité par ceux-ci. Ces données et relevés feront foi tant vis-à-vis du Client que d'Orange Belgium s.a. jusqu'à preuve du contraire.

Les cartes SIM ne pourront être utilisées que dans des terminaux mobiles individuels (« handset ») et ne pourront en aucun cas être insérées dans des appareils de type 'Sim box', 'GSM gateways' ou de tout autre type, similaire ou autre.

Les cartes SIM seront destinées à un usage purement personnel et ne seront en aucun cas utilisées dans le cadre de reventes de communications ou de rerouting.

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, et autres, de tiers. Sauf autre accord formel d'Orange Belgium s.a., il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le Réseau Orange des messages qui contiennent ou suggèrent un quelconque message commercial.

Sous réserve d'autorisation écrite, explicite et préalable d'Orange Belgium s.a., il est interdit au Client de commercialiser le Service Orange en tout ou en partie, directement ou indirectement.

4.2. Responsabilité

Le Client est seul responsable envers Orange Belgium s.a. pour l'usage du Service Orange et/ou des services supplémentaires. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même s'il a inscrit plusieurs Utilisateurs. Orange Belgium s.a. ne doit en aucun cas tenir compte d'une cession à des tiers faite en infraction à l'article 6.2. des présentes Conditions générales.

Le Client est seul responsable de tous dommages causés suite au non-respect de l'une des obligations dans le cadre de son Contrat.

4.3. Le Service Mobile

4.3.1. La carte SIM

Orange Belgium s.a. demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au Client suite à l'approbation de sa demande de contrat. Le Client s'engage à ne pas la céder, la louer, la détruire ou la dégrader 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. 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 du Contrat.

Le Client est responsable de tout dégât causé à Orange Belgium s.a. ou à un tiers suite à l'utilisation de sa carte SIM, quel que soit l'utilisateur de ladite carte SIM et l'appareil dans lequel celle-ci a été insérée. 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 en téléphonant au service clients Orange (02 745 95 00) ou en se rendant dans un point de vente Orange. Le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM et le Service Orange sera réactivé. La perte ou le vol d'une carte SIM ne signifie pas la fin du Contrat.

Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans son appareil de téléphonie mobile. 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 et 10 euros de frais de renouvellement de la carte SIM lui seront portés en compte.

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.

4.3.2. Les appareils de téléphonie mobile

Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie mobile agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier des téléphones mobiles et des accessoires pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau Orange.

Il s'interdit de relier aux téléphones mobiles et à leurs accessoires tout appareil pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau Orange. Avant comme après l'activation du contrat du Client, il peut lui être demandé de présenter son téléphone mobile à des fins de contrôle.

S'il est prouvé que celui-ci a causé ou peut causer des perturbations, ou que l'appareil est d'origine douteuse, Orange Belgium s.a. a le droit de prendre toutes les mesures nécessaires aux fins de protéger le réseau Orange.

Le Client est informé du fait que certains services GPRS nécessitent un appareil spécifique et/ou des accessoires ou logiciels spécifiques. Le Client est seul responsable de la conformité de ses appareils et programmes pour le service Orange et/ou les services supplémentaires qu'il souhaite utiliser.

4.3.3. Transmission de données

- 1.** Le Service Mobile permet au Client, à certaines conditions, la transmission de données (SMS, WAP, GPRS...). Celle-ci peut s'effectuer par différents moyens, certains étant automatiquement mis à la disposition du Client, d'autres étant soumis à l'activation d'une option, dont la date d'activation pourra être différente de la date d'activation du Service Orange.
- 2.** En aucun cas, Orange Belgium s.a. ne pourra être tenu responsable des services de transmission de données, de leur contenu ni de leur légalité lorsque ceux-ci sont fournis par des tiers. Orange Belgium s.a. ne sera pas non plus responsable de l'utilisation de ces services par le Client.
- 3.** Orange Belgium s.a. ne pourra être tenu responsable si des causes externes, qui ne peuvent lui être imputées, compliquent ou rendent impossible l'accessibilité aux services de transmission de données ou influencent le temps ou la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.
- 4.** Le Client est averti que certains services de transmission de données requièrent un matériel spécifique. De cette façon, Orange Belgium s.a. peut offrir des services qui donnent accès au Service Mobile sans que le Client doive utiliser son appareil de téléphonie mobile. Le Client sera seul responsable de la conformité de son matériel aux services qu'il désire utiliser.
- 5.** La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire non pas en fonction du temps de communication, mais de la quantité d'informations transmises. Orange Belgium s.a. ne pourra être tenu responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.

6. Orange Belgium s.a. pourra modifier à tout moment les services ou catégories de transmission de données disponibles sans pour autant exclure la possibilité d'utiliser ces services.
 7. Le Client peut seulement utiliser les services de transmission de données à des fins privées, conformément aux dispositions du Contrat et à la législation en vigueur.
- 4.3.4.** Orange Belgium s.a. se réserve le droit de restreindre ou d'empêcher l'accès - sans avis préalable - à certains services ou informations, ainsi que de modifier le contenu ou l'information si ce contenu des services ou informations risque de contrevenir aux lois et réglementations en vigueur, ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, communément admis en Belgique ou sur tout autre territoire de droit où le service Orange est accessible. Orange Belgium s.a. se réserve également le droit de coupler l'accès à certains services ou informations au respect de conditions susceptibles d'évoluer.

4.3.5 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, associée 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 et que le nombre de jours sans connexion en Belgique est 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 calendaires pour modifier son usage. A défaut Orange, appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués 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, avec la Belgique, de liens stables. Dans ce cas Orange peut immédiatement adopter des mesures proportionnées afin de garantir le respect de toutes les conditions du contrat, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts.

4.4. Le Service Fixe

- 4.4.1.** Le Client est seul responsable envers Orange Belgium s.a. en ce qui concerne l'exécution de ses obligations contractuelles. Le Client est responsable de toutes les communications téléphoniques passées à l'aide du Service Fixe sur les lignes qui sont activées à sa demande.
- 4.4.2.** Pendant toute la durée de son contrat au Service Fixe, le Client s'engage à conserver un abonnement téléphonique auprès d'un opérateur local permettant l'accès à ce service.
- 4.4.3.** Le Client ne peut en aucun cas louer à un tiers l'abonnement conclu avec Orange Belgium s.a. Il s'engage par ailleurs à n'utiliser le Service Orange que pour son propre usage.
- 4.4.4.** Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie fixe agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement.
- 4.4.5.** Orange Belgium s.a. rappelle au client que dans certaines circonstances l'option de présélection automatique (comme former automatiquement le préfixe "1595") peut être annulée. Ces circonstances (non exhaustives) sont les suivantes :
- le client demande explicitement à Orange Belgium s.a. ou Proximus de désactiver la présélection automatique,
 - le client n'a pas respecté ses obligations contractuelles vis-à-vis d'Orange Belgium s.a. ,

- le client enfreint les obligations contractuelles qu'il a auprès de Proximus ayant pour conséquence la résiliation du contrat entre le client et Proximus,
- le client demande à un autre opérateur d'activer le service de présélection automatique,
- le client migre vers un plan tarifaire pour lequel le service de présélection automatique n'est pas ou plus disponible,
- le client déménage d'endroit de fourniture du service de téléphonie fixe vers un autre endroit, avec ou sans changer de numéro de téléphone,
- le client change le numéro de téléphone ou la série ou « range » des numéros alloués qui sont liés au service,
- le client change l'environnement technique de telle façon que la fourniture de l'option de présélection automatique devient impossible,
- le client transfère son contrat Proximus vers un tiers, ou change les données contractuelles liées à son contrat Proximus ou entreprend n'importe quelle action menant à la désactivation de service de présélection automatique par Proximus.

Par conséquent de la désactivation et durant la période de désactivation de l'option de présélection automatique, le client doit composer le préfixe 1595 avant chaque appel afin d'accéder au service de téléphonie fixe Orange.

Orange Belgium s.a. souligne que les appels seront directement transportés et facturés par Proximus si le client néglige le fait de composer ce préfixe durant la désactivation.

Lorsque une désactivation se passe, la signature d'une nouvelle lettre d'autorisation (aussi appelée LoA, « Letter of Authority ») peut être nécessaire afin d'obtenir la réactivation de présélection automatique.

Indépendamment de l'application des autres clauses dans ces conditions générales, Orange Belgium s.a. décline toute responsabilité des conséquences résultant d'une désactivation temporaire ou définitive de l'option de présélection automatique dans la mesure où la cause d'une telle désactivation est faite par le client et/ou par Proximus, ou en cas de force majeure de la part d'Orange Belgium s.a.

La désactivation de l'option de présélection automatique ne prive en aucun cas le client de ses obligations contractuelles qu'il a auprès d'Orange Belgium s.a.

4.5. Logiciels Orange

4.5.1. Orange Belgium s.a. conserve la propriété intellectuelle des logiciels et documents y afférents mis à la disposition du Client dans le cadre du Service Orange (et dénommés ci-après "Logiciels Orange"). Le client reçoit un simple droit de licence non exclusif et non cessible pour l'utilisation des logiciels dans le respect des objectifs et des limites définis dans le cadre du Contrat.

4.5.2. La licence d'utilisation stipulée à l'article 4.5.1. est accordée au client en sa qualité d'utilisateur final et exclusivement pour son usage propre. Le Client s'engage à ne pas céder ou louer à des tiers le logiciel et à ne permettre en aucune façon l'utilisation de ce logiciel par des tiers.

4.5.3. Le Client s'engage à ne pas copier ni faire réaliser de copie de ce logiciel Orange et/ou des documents y afférents.

Il s'engage également à ne pas soumettre le logiciel à un processus de décompilation, analyse ou rétro-technique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser le logiciel d'une autre manière que celle prévue dans le cadre de la relation contractuelle entre Orange Belgium s.a. et le Client.

4.5.4. Aussi longtemps que le logiciel Orange est à la disposition du Client, le Client est entièrement responsable de :

- chaque utilisation du logiciel Orange et des conséquences de cette utilisation,
- chaque perte, vol ou endommagement du logiciel, quelle qu'en soit la cause, hormis un défaut propre au logiciel ou au support offert par Orange Belgium s.a.

4.5.5. Si le logiciel Orange présente un défaut, Orange Belgium s.a. réparera ou remplacera gratuitement celui-ci.

4.5.6. S'il est mis fin au service Orange, quel qu'en soit le motif, le Client s'engage à restituer dans les cinq jours ouvrables au plus tard le logiciel Orange.

4.5.7. L'article 4.5., à l'exception du point 4.5.6., reste entièrement d'application lorsque Orange Belgium s.a. vend une copie du logiciel Orange au Client.

5. Facturation et modalités de paiement

5.1. Chaque mois, Orange Belgium s.a. adresse à son Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, mentionne :

- le cas échéant, les frais d'activation,
- la redevance du contrat pour les plans tarifaires choisis,
- les redevances des éventuelles options payantes choisies par le Client,
- les prorata des contrats éventuellement modifiés pendant les périodes précédentes,
- les prorata portés en compte sur la première facture,
- le coût des communications mobiles nationales et internationales, les coûts des communications fixes nationales, internationales ou vers des téléphones mobiles,
- tous autres frais et crédits portés au compte du Client.

Le Client peut toujours demander une facture détaillée avec mention des numéros appelés.

Les redevances du contrat sont facturées au début de la période de facturation concernée, les coûts des communications en fin de période de facturation.

5.2. Orange Belgium s.a. a le droit de facturer plus tard que prévu les services roaming si des circonstances indépendantes de la volonté d'Orange Belgium s.a. surviennent, nécessitant le report de la facture. Le Client ne peut exiger de dédommagement pour cette raison.

5.3. Le client s'engage à traiter les données de facturation dans le strict respect de la législation en vigueur se rapportant à la confidentialité des communications, à la protection de la vie privée et au traitement des données personnelles.

5.4. Toutes réclamations relatives aux factures doivent être motivées clairement et adressées par écrit au Service clients Orange dans les trois mois suivant la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé accepter le montant qui lui a été facturé.

L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (compte rendu d'appels) servant de base à la facturation et archivés par Orange Belgium s.a. priment sur tout autre élément de preuve, en ce compris celles apportées par le Client, sans préjudice du droit du Client d'apporter la preuve contraire par tout moyen.

5.5. Les montants facturés sont payables à Orange Belgium s.a., dont le siège social est établi Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, dans un délai de 10 jours (sauf délai plus long mentionné sur la facture elle-même).

Lorsqu'un autre délai de paiement a été convenu et que la faillite a été demandée ou prononcée pour le Client en question, ou en cas d'insolvabilité notoire ou situation de cessation de paiement ou d'insolvabilité manifeste du Client, Orange Belgium s.a. a le droit de modifier unilatéralement ce délai de paiement. Le Client en sera tenu informé par écrit.

5.6. Les factures sont payables :

- Par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification des données complétées par Orange Belgium s.a.
- Par domiciliation :
 - a) Bancaire: il est à noter que la pré-notification prévue par la Directive européenne concernant les services de paiement se fera via la facture du Client qui pourrait lui être envoyée en-deçà des 14 jours prévus dans ladite Directive.

b) Sur carte de crédit Visa, Eurocard, Mastercard, American Express, au moyen des formulaires fournis 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).

5.7. 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 à concurrence de 10 euros peuvent être portés en compte pour chaque duplicata.

5.8. L'expiration du délai de paiement met le Client en demeure de plein droit sans qu'il y ait besoin d'une sommation, sauf en cas d'application de l'article 5.7. La facture sera automatiquement, et sans rappel de notre part, majorée d'une indemnité forfaitaire de 15 % sur le montant total de la facture, qu'il soit incontesté ou injustement contesté, avec un minimum de 62 euros, étant entendu que les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire ne sont comptabilisés dans le chef du Client qu'après une éventuelle mise à terme du Contrat et seulement à concurrence du/des montant(s) encore impayé(s) à ce moment.

Si Orange Belgium s.a. reste en défaut de rembourser au client les montants éventuellement dus 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.

5.9. Tous retards de paiement nécessitant l'envoi de rappels pourront donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans porter préjudice à la possibilité offerte par l'article 7.1.1. des présentes Conditions générales. L'utilisation d'une communication incorrecte ou incomplète sur le bulletin de virement donnera également lieu à la facturation de frais administratifs.

5.10. 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 à concurrence de 9 euros, sans sommation préalable.

6. Cession de Contrat

6.1. Par Orange

Orange Belgium s.a. est en droit de céder intégralement ou partiellement à un tiers ses droits et ses obligations nés du Contrat, sans le consentement du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession. Toutefois, la cession ne peut porter préjudice aux garanties fournies au Client.

Le Client peut mettre fin à son contrat faisant l'objet de la cession dans les 15 jours après la notification de la cession, sans devoir acquitter une quelconque indemnité, en adressant un courrier au repreneur.

6.2. Par le Client

Le Client ne peut céder ses droits et obligations nés du Contrat que moyennant l'acceptation d'Orange Belgium s.a. Après acceptation d'Orange Belgium s.a., le Client s'engage à signer un formulaire de transfert. Ce formulaire ainsi qu'une nouvelle demande de contrat devront également être signés par le repreneur et le nouveau Client. Le repreneur doit également accepter les Conditions générales.

7. Suspension du Contrat

7.1. Par Orange

7.1.1. En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement, et si le Client ne donne aucune suite au rappel par écrit d'Orange Belgium s.a. lui proposant un délai de régularisation d'une semaine, Orange Belgium s.a. peut suspendre de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité, le Service Orange et/ou les services supplémentaires offerts au Client, sauf en cas de contestation fondée par le Client du montant facturé. Aucun frais de suspension et de réactivation ne seront portés au compte du Client.

7.1.2. Si le Client ne remplit pas ses autres obligations envers Orange Belgium s.a. en vertu des présentes Conditions générales ou de toute condition particulière applicable, ou ne respecte pas les condi-

tions d'utilisation du Service Orange et/ou des services supplémentaires, Orange Belgium s.a. peut suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service Orange. Orange Belgium s.a. peut également suspendre le service en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude. Par ailleurs, 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, Orange Belgium s.a. se réserve le droit de suspendre l'accès au Service Orange et/ou aux services supplémentaires, dans un but conservatoire, après en avoir avisé le Client (dans la mesure du possible).

7.1.3. Outre les cas de force majeure, Orange Belgium s.a. peut également suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service Orange et/ou les services supplémentaires en raison de nécessités techniques d'exploitation. Orange Belgium s.a. s'engage toutefois, dans la mesure du possible, à en avertir les Clients par tout moyen approprié. Orange Belgium s.a. met tout en oeuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

7.1.4. Dans les cas de suspension visés aux articles 7.1.1. et 7.1.2., aucun frais de suspension et de réactivation ne seront portés en compte au Client. Par ailleurs, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat. Ce dernier peut se terminer automatiquement un mois après la date de suspension.

7.2. Par le Client

7.2.1. Le Client peut demander une suspension de son Contrat pour une durée maximale de 3 mois, et ce, pour quelque motif que ce soit. Aucune prolongation de cette période n'est possible. Après une durée maximale de 3 mois, le contrat sera réactivé automatiquement. Des frais de suspension (18 euros par carte SIM) et de réactivation (18 euros par carte SIM) pourront être portés au compte du Client.

7.2.2. Lorsqu'un Contrat est suspendu, soit par Orange Belgium s.a., soit par le Client, le Contrat à durée déterminée est automatiquement prolongé de la durée de suspension du dit Contrat.

7.2.3. La suspension du Contrat entraîne la suspension des options qui y sont associées.

8. Résiliation

À la résiliation du Contrat, Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'exiger du Client la restitution de la carte SIM.

8.1. Résiliation par Orange

8.1.1. Si dans les dix jours qui suivent la suspension du Contrat par Orange Belgium s.a. en vertu des articles 7.1.1. et 7.1.2., le Client ne s'est pas mis en règle, Orange Belgium s.a. est en droit de résilier immédiatement par écrit le Contrat, sans qu'Orange Belgium s.a. ne soit tenu par de quelconques préavis, indemnités de rupture ou dommages.

8.1.2. Orange Belgium s.a. est également en droit de résilier immédiatement le Contrat, sans préavis, par envoi d'un courrier recommandé, s'il devait constater que le Client lui a fourni des informations essentielles erronées, fausses ou incomplètes (tel qu'il ressort du formulaire de demande de contrat) lors de l'introduction de sa demande de contrat ou que le Client a omis de l'informer des modifications importantes intervenues dans ces informations ou si le Client utilise le Service Orange et/ou les services supplémentaires à des fins contrevenant à l'ordre public, aux bonnes moeurs ou à une disposition légale ou réglementaire.

8.1.3. Orange Belgium s.a. s'octroie le droit de résilier de plein droit et immédiatement le Contrat en cas de faillite, de demande de concordat judiciaire, demande de report de paiement, mise en liquidation ou dissolution du Client et ce, sans indemnité de rupture ni dommages et intérêts.

8.1.4. Le présent Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à Orange Belgium s.a. par les autorités belges compétentes, et ce, sans indemnité de rupture ni dommages et intérêts. La résiliation en vertu des articles 8.1.1., 8.1.2. et 8.1.3. ne porte aucun préjudice au droit d'Orange Belgium s.a. de se faire rembourser par le Client les éventuels dommages subis.

8.2. Par le Client

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

Dans le cas d'un contrat à durée déterminée uniquement, le Client est redevable à Orange Belgium s.a. d'une indemnité de résiliation s'il met fin à son Contrat avant l'expiration d'une période de 6 mois à dater de la date d'activation du Service :

- i. Par carte SIM activée, cette indemnité de résiliation est égale au montant total des redevances du contrat contractuellement définies, à l'exclusion de toute promotion, et des éventuelles redevances pour le temps de communication inclus de manière contractuelle à échoir jusqu'à l'expiration d'une période de 6 mois à dater de l'activation du service. Le montant maximum de l'indemnité s'élève à 150 euros, par carte activée.
- ii. Le Client est également redevable d'une indemnité de résiliation, calculée au prorata du pourcentage de cartes annulées, s'il résilie une partie du total de ses cartes SIM actives chez Orange Belgium s.a. Cette indemnité de résiliation ne peut en aucun cas être considérée comme un paiement du montant des factures restant dues.

Le Client mettant fin au Contrat sera tenu de le faire par tous moyens écrits. Cet écrit mentionnera le numéro de GSM et de Client, ainsi que le nom et l'adresse du Client et sera signé et daté.

8.3. Service Fixe

8.3.1. Modification des caractéristiques et du nombre de lignes à la demande du Client.

Toute demande de modification par le Client des caractéristiques et options des lignes du Client doit s'effectuer par courrier recommandé en rappelant les références du Contrat. Elle ne peut être obtenue sans l'accord des deux parties. Un courrier adressé au Client confirme la mise en compte éventuelle de la modification par Orange Belgium s.a. au Client et son délai moyen de prise d'effet.

8.3.2. Désactivation du Service Fixe

- l'option manuelle : Cette option ne peut être désactivée que sur base d'un document signé par le Client, moyennant un préavis d'un mois.
- l'option automatique : La désactivation de l'option automatique est soumise aux modalités reprises dans le formulaire de demande de l'option automatique.

8.4. La résiliation du Contrat entraîne la résiliation des options qui y sont associées.

9. Renonciation

Le fait qu'une des parties omette, à un moment donné, d'exiger la stricte application d'une des dispositions du présent Contrat, ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont elle dispose du fait du Contrat et n'empêchera pas cette partie d'exiger par la suite la stricte observation de ces dispositions ou autres conditions du Contrat, sauf disposition contractuelle expresse entre les parties concernées prévoyant le contraire.

10. Information au Client

Orange Belgium s.a. tient à attirer l'attention du Client sur le danger possible lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'une voiture, d'une part, et les perturbations que son appareil de téléphonie mobile peut induire à proximité de carburants, d'explosifs, d'appareils médicaux et de systèmes de navigation. Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable de tout dommage encouru par le Client ou par des tiers et résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

11. Nullité

Au cas où une des clauses des présentes Conditions générales deviendrait nulle, non exécutoire ou non valable, ceci n'entraîne pas la nullité, l'invalidité partielle ou totale des autres dispositions des Conditions générales, sauf si la convention ne peut exister sans la clause frappée de nullité.

12. Plaintes et litiges

12.1. Règlement à l'amiable

12.1.1. En cas de plainte, le Client s'adresse au Service clients Orange.

Orange Belgium s.a., Boîte postale 950, 1140 Bruxelles

Tél. 02 745 95 00 ou gratuitement depuis votre GSM Orange : 5000

Fax 0800 95 95 6

12.1.2. Si le Client n'est vraiment pas satisfait de la réponse d'Orange Belgium s.a. à sa plainte, il lui est loisible de s'adresser au Service de Médiation désigné à cette fin par les autorités compétentes et avec lequel Orange Belgium s.a. a conclu une convention :

Service de Médiation, Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3, 1000 Bruxelles

Tél. 02 223 06 06 ; Fax 02 219 77 88

Mail : plaintes@mediateurtelecom.be

Site web : www.mediateurtelecom.be

12.2. Règlement judiciaire

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

12.3. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.