Conditions générales de vente du service Orange destinées aux consommateurs résidentiels Valable à partir du 01/01/2022

1. Introduction

ORANGE Communications Luxembourg S.A. (ci-après dénommée «ORANGE»), société anonyme de droit luxembourgeois, ayant son siège social à L-8070 Bertrange, 8 rue des Mérovingiens, a été autorisée en 2003 par l'Etat luxembourgeois, à mettre en œuvre et à exploiter au Luxembourg la quatrième licence UMTS, l'autorisant à fournir toute prestation de communication électronique, qu'il s'agisse d'un réseau mobile ou fixe, ainsi que tout service associé rentrant dans son objet social, (ci-après dénommés dans leur ensemble « le Service ORANGE »).

2. Objet

2.1. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux contrats de fourniture de matériel et/ou de prestation de services, conclus entre ORANGE et un client consommateur (ci-après le « Client »), au sens des dispositions de l'article L.010-1 du Code de la Consommation. Elles régissent donc les relations contractuelles entre ORANGE et toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

2.2. Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties, ensemble avec les Conditions Particulières de chaque Service ORANGE, le formulaire de demande d'abonnement dûment rempli et signé, et ses avenants éventuels, ainsi que le plan tarifaire correspondant au Service ORANGE choisi par le Client.

2.3. Le formulaire de demande d'abonnement dûment rempli et signé par le Client constitue, ensemble avec les présentes Conditions Générales de Vente et le plan tarifaire du Service choisi par le Client, le Contrat d'abonnement, à compter de la date de sa signature par ORANGE (ci-après « le Contrat »).

2.4. Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent au Service ORANGE, à l'exclusion de l'équipement technique du Client.

En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Particulières du Service ORANGE, ce sont ces dernières qui primeront sur les Conditions Générales de Vente.

3. Souscription au contrat d'abonnement donnant accès au Service ORANGE

3.1. Le Client qui souhaite souscrire à un Contrat d'abonnement donnant accès au Service ORANGE, s'engage à dûment remplir et signer le formulaire de demande d'abonnement et de le remettre, ensemble avec une copie signée des présentes conditions Générales de Vente, à ORANGE.

3.2. Le Client est également tenu de fournir les informations et documents suivants à ORANGE (ci-après « les Données ») :

- l'original de la carte d'identité, le passeport ou le permis de conduire,
- un certificat de résidence,
- la preuve d'un ordre permanent souscrit au bénéfice d'ORANGE et destiné au règlement des factures et redevances, et/ou
- la preuve de la constitution d'un dépôt de garantie au bénéfice d'ORANGE et destinée au règlement des factures et redevances, conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes CGV.

3.3. Le Client s'engage à informer immédiatement ORANGE par écrit, de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de la souscription de la demande d'abonnement, et notamment de tout changement de domicile ou de toute information financière (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'expiration, etc…).

3.4. Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations qu'il fournit.

4. Souscription hors abonnement au Service ORANGE

Lorsque le Client souscrit à un Service hors abonnement, tel que les cartes prépayées, l'introduction du code PIN par le Client sur son terminal mobile vaut acceptation de sa part, et l'engage contractuellement pour tous les Services auxquels il a accès grâce à son code PIN.

5. Motifs de refus

ORANGE se réserve le droit de refuser la demande d'abonnement et par conséquent de fournir le Service ORANGE, ou de refuser l'accès à certains Services ORANGE, par exemple l'accès aux réseaux étrangers, notamment dans les cas suivants :

- le Client omet ou refuse de fournir les informations et/ou les documents visés à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- la demande d'abonnement n'a pas été dûment remplie et/ou signée ;
- le Client a omis de remettre un exemplaire signé des présentes Conditions Générales de vente à ORANGE ;
- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu du Contrat conclu avec ORANGE ;
- en cas de non-paiement ou de retard dans le paiement d'une ou de plusieurs factures, et/ou en cas de fraude dans le chef du Client ;
- le Client a fourni des informations incorrectes et/ou fausses ;
- le Client n'a pas souscrit l'ordre permanent ou n'a pas fourni le dépôt de garantie, visés aux articles 3 et 10 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- l'ordre permanent ou le dépôt de garantie fournis par le Client ne sont plus valables, soit qu'ils ont expiré, ont été résiliés ou annulés, pour quelle que raison que ce soit ;
- en cas d'utilisation par le Client d'un matériel non agréé par la réglementation luxembourgeoise en vigueur, ou d'un matériel inadéquat empêchant une interopérabilité pertinente avec le Service ORANGE, ou susceptible de porter atteinte à celui-ci ou au(x) réseau(x) de télécommunications.

6. Le terme et la tacite reconduction du Contrat d'abonnement

6.1. Le Contrat d'abonnement au Service ORANGE est conclu pour une durée de 12 mois ou de 24 mois, suivant les dispositions des Conditions Particulières, qui commence à courir à compter de sa signature.
6.2. Le Contrat est ensuite reconduit tacitement, à chaque fois pour une période de 12 mois, s'il n'a pas été résilié par lettre recommandée, en respectant un préavis d'un mois, avant l'arrivée du terme.

7. La date de l'activation du Service

7.1. ORANGE s'engage à activer la carte SIM, sauf circonstances exceptionnelles ou force majeure, endéans un délai raisonnable, après acceptation du dossier et après que le Client ait fourni les documents et informations visés à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente, et qu'il ait rempli et signé le formulaire de demande d'abonnement ainsi que
7.2. Sauf stipulation contraire, les redevances sont dues à partir du jour de l'activation de la carte SIM, conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes Conditions Générales de Vente.

8. La carte SIM

8.1. Après la signature du Contrat d'abonnement et des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Particulières du Service, ORANGE remet à son Client une carte à microprocesseur, à placer dans l'appareil, afin d'avoir accès au Service ORANGE.
8.2. La carte SIM est la propriété d'ORANGE et le Client s'engage à la restituer à ORANGE, sur première demande, tant au cours d'exécution du Contrat si des contraintes techniques l'exigent, qu'à l'expiration de celui-ci.
8.3. La carte SIM contient toutes les données d'identification du Client à travers le réseau. Elle représente l'abonnement du Client au réseau et au Service ORANGE.
8.4. L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code secret PIN (Personal Identification Number.
8.5. Le Client recevra, sur demande, un nom d'utilisateur et un mot de passe, lui donnant accès à la gestion de son compte. Le Client en est responsable et il pourra les modifier librement suivant certaines modalités.
8.6. Le Client s'engage à ne pas céder, louer, détruire ou dégrader la carte SIM, de quelque manière que ce soit.
8.7. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM.
8.8. Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique décrites dans la carte SIM est interdite et peut entraîner la suspension ou la résiliation du Contrat, ainsi que le paiement de dommages-intérêts en cas de préjudice subi par ORANGE.
8.9. Le Client est tenu d'informer, sans délai, ORANGE, de tout vol ou perte de sa carte SIM, afin de permettre à ORANGE de bloquer la carte volée ou perdue, sous peine de devoir prendre à sa charge exclusive les frais de communication, d'utilisation et/ou de redevances postérieurs au vol ou à la perte.
8.10. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client est tenu d'envoyer à ORANGE une déclaration écrite de perte ou de vol, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité. Ce n'est qu'après la réception de cette déclaration écrite par ORANGE, que le Client pourra recevoir une nouvelle carte SIM.
8.11. Des frais de blocage et/ou de réactivation, à concurrence de 30 Euros, seront facturés au Client en cas de vol ou de perte de la carte SIM.

8.12. En cas d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM lui sera attribuée après demande écrite. Des frais de renouvellement de la carte SIM lui seront facturés pour un montant de 10 Euros.

9. Le numéro d'appel

9.1. Après la signature du Contrat et des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Particulières du Service, ORANGE attribue au Client un numéro d'appel.
9.2. Sauf convention contraire, le Client ne peut exiger un numéro de téléphone déterminé, qu'il s'agisse d'une première attribution, ou d'une attribution intervenant suite à un changement du numéro de téléphone demandé par le Client conformément à l'article 9.4. des présentes.
9.3. En cas de convention prévoyant le droit du Client de choisir un numéro de téléphone déterminé, celui-ci ne lui sera attribué que s'il est encore disponible, c'est-à-dire s'il n'a pas déjà fait l'objet d'une attribution.
9.4. Tout changement de numéro de téléphone n'intervient que sur demande expresse et écrite du Client.
9.5. En cas de changement de numéro, des frais peuvent être facturés au Client.
9.6. ORANGE se réserve par ailleurs le droit de modifier, en raison d'impératifs techniques, le numéro de téléphone qu'elle a attribué au Client.
9.7. La modification du numéro de téléphone opéré par ORANGE, pour des contraintes techniques, ne saurait en aucun cas donner lieu à des dommages-intérêts.
9.8. Au cas où le Client introduit une demande de portage de son numéro vers un autre opérateur, avant l'arrivée du terme de son Contrat d'abonnement avec ORANGE, il s'engage à payer à ORANGE la totalité des redevances restant à échoir jusqu'au terme.

10. Dépôt de garantie

10.1. ORANGE se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande d'abonnement qu'au cours de l'exécution du Contrat, la constitution d'un dépôt de garantie.
10.2. Le dépôt de garantie se fait, suivant les instructions d'ORANGE, soit auprès d'un établissement bancaire, soit directement auprès d'ORANGE.
10.3. Le Client doit constituer ce dépôt de garantie, notamment à la suite d'un retard ou d'un incident de paiement, lorsque le montant des communications du Client le justifie, en cas de dépassement du crédit d'appel, ou lorsque les informations et/ou documents fournis par lui sont incomplets ou inexacts.
10.4. Si la constitution du dépôt de garantie n'est pas effectuée à la date indiquée par ORANGE, la demande d'abonnement sera refusée, respectivement le Contrat sera automatiquement résilié sans préavis ni autre formalité, et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.
10.5. La somme versée à titre de garantie ne porte aucun intérêt.
10.6. Le Client autorise ORANGE à procéder à la compensation entre ses dettes envers ORANGE, et le montant ainsi déposé, sans distinction de la nature ou du montant de la dette.
10.7. A l'arrivée du terme, ou suite à la résiliation du Contrat, ORANGE s'engage à restituer au Client, endéans un délai raisonnable, le solde éventuel, après avoir procédé à la compensation de toutes les dettes, échues ou venant à échoir, du Client envers ORANGE, avec les sommes déposées.

11. Facturation et modalités de paiement

11.1. ORANGE adresse au Client une facture mensuelle qui, outre les mentions légalement prescrites, contient, notamment :

- les frais d'activation du Service ;
- la redevance correspondant au Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, redue à partir du premier jour d'activation de la carte SIM ;
- les prorata de la redevance correspondant au Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, tels que définis à l'article 11.3. des présentes Conditions Générales de Vente ;
- les redevances des éventuelles options payantes choisies par le Client ;
- les frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services de transmission de données ou de plates-formes de contenu numérique, tels que les services Premium, qui ne sont pas compris dans la redevance du Service ORANGE, objet du Contrat d'abonnement ;
- le coût des communications mobiles nationales, d'itinérance internationale et du trafic data ;
- tous autres frais tels que les frais d'activation d'une nouvelle carte SIM suite au vol ou à la perte de la carte SIM d'origine, des frais de blocage ou de déblocage, etc, … .

11.2. Le coût des communications, et les redevances du Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, sont exigibles à la date indiquée sur la facture.
11.3. Pour les Contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un

prorata de la redevance sera calculé par ORANGE, pour la facturation correspondant au premier mois de fourniture du Service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du Service, en tenant compte du nombre de jours effectifs où le Service est fourni.

11.4. Pour les Contrats donnant droit, mensuellement, à la fourniture d'une quantité déterminée de Service(en termes de Méga bits, de nombre d'heures d'appels, de nombre de SMS, etc…), lorsqu'ils n'entrent pas en vigueur le premier du mois, le Client ne bénéficie que d'un prorata de la quantité stipulée au Contrat, calculé en fonction du prorata de la redevance tel que stipulé à l'article 11.3. des présentes Conditions Générales de Vente, pour le premier mois de fourniture du Service, ainsi que pour le dernier mois de fourniture du Service.

11.5. La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire en fonction du temps de communication, de la quantité d'informations transmises ou d'une combinaison des deux

11.6. Toute réclamation relative aux factures doit être adressée par écrit au Service Clientèle de ORANGE dans les deux semaines suivant la date d'établissement de la facture litigieuse. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté la facture, dans son principe et son montant.

11.7. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée, endéans le délai stipulé à l'article 11.2. des présentes Conditions Générales de Vente.

11.8. Tout document servant de base à la facturation, établi par ORANGE, prime sur les autres éléments de preuve.

11.9. ORANGE ne pourra être tenue responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.

11.10. Le Client s'engage à payer les factures, à la date indiquée sur celles-ci, par les moyens de paiement suivants :

- par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification de celui-ci ;
- par domiciliation ;

a) bancaire

b) sur carte de crédit Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, au moyen des formulaires fournis par ORANGE

- directement chez ORANGE ou auprès des points de vente ORANGE, pendant les heures d'ouverture.

11.11. Le Client peut obtenir auprès d'ORANGE et/ou via son site Internet, un duplicata de la facture. ORANGE se réserve le droit de facturer des frais administratifs à concurrence de 10 euros, pour chaque duplicata envoyé par courrier.

11.12. Les créances et factures d'ORANGE sont, de plein droit, productives d'intérêts au taux légal, à partir de l'expiration du troisième mois qui suit la fourniture du Service. Cependant, si ORANGE décide de procéder à l'envoi d'une sommation mise en demeure, avant le troisième mois suivant la fourniture du Service, les créances et factures seront productives d'intérêts, au taux légal, à compter de la date de la mise en demeure.

11.13. En outre, tout retard de paiement nécessitant l'envoi de rappels, pourra donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans préjudice des dispositions des articles 27 et 28 des présentes Conditions Générales de Vente.

11.14. La TVA est facturée au taux en vigueur au moment de l'établissement de la facture. Le Client est averti que le taux de TVA est susceptible de varier au cours de l'exécution du Contrat et que Orange se réserve le droit de répercuter toute hausse de TVA sur les tarifs, ce que le Client reconnaît et accepte.

12. Les obligations du Client

12.1. Le Client s'engage à utiliser le Service ORANGE en bon père de famille, conformément aux dispositions du Contrat et des lois et règlements en vigueur, notamment l'ordre public et les bonnes mœurs.

12.2. Il s'engage par ailleurs à n'utiliser le Service ORANGE que pour son usage personnel. Notamment, le Client ne peut en aucun cas revendre, ou faire commerce, du trafic téléphonique mis à sa disposition par le Service ORANGE.

12.3. Il est interdit au Client de poser directement ou indirectement des actes susceptibles d'endommager l'intégrité, ou la fiabilité du réseau, ou de porter atteinte à l'interconnexion des réseaux ou du trafic de télécommunications, ou de perturber le Service ORANGE.

12.4. Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils agréés conformément à la réglementation luxembourgeoise en vigueur et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier aux appareils et à leurs accessoires, tout autre élément pouvant entraîner des perturbations du Service ORANGE.

12.5. Le Client est conscient qu'en activant et/ou en consommant des services non-compris dans la redevance du Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, tels que les services Premium ou Itinérance, il devra prendre à sa charge exclusive, les frais liés à la consommation et/ou à l'activation de ces services.

12.6. Le Client s'engage à tenir ORANGE quitte et indemne de toute condamnation susceptible de naître à son encontre, du fait d'une utilisation non-conforme du Service par le Client, ou de la violation de l'une ou de plusieurs des obligations de ce dernier, découlant du Contrat, des présentes Conditions Générales de Vente , ou des lois et règlements en vigueur.

12.7. Le Client s'engage à tenir ORANGE quitte et indemne du paiement de tout frais lié à la consommation et/ou à l'activation de services non-compris dans la redevance du Service ORANGE, objet du Contrat d'abonnement, tels que les services Premium.

12.8. La non-exécution, ou le retard dans l'exécution, par le Client, de l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat et des Conditions Générales de Vente, donne lieu au paiement de dommages et intérêts de la part du Client.

13. Utilisation excessive ou abusive du Service ORANGE

13.1. Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service.

13.2. Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille, s'abstenant de toute utilisation excessive ou abusive, notamment lorsqu'il bénéficie d'offres comprenant des communications dites « illimitées ».

13.3. Une utilisation excessive du Service correspond à une durée d'appel, et/ou à une quantité de data, qui dépassent de par leur volume, une quantité pouvant être considérée comme raisonnable, pour toute personne physique utilisant le Service pour ses besoins exclusivement personnels.

13.4. Une utilisation excessive ou non-conforme du Service ORANGE, donne lieu au paiement de dommages et intérêts de la part du Client.

14. PROTECTION DES DONNÉES-RGPD

14.1. Traitement et Responsable des Données

ORANGE s'engage à traiter les Données lui fournies par le Client, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment de la loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et mise en œuvre du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), portant modification du Code du travail et de la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État (dite loi « RGPD »).

14.2. Finalités du traitement

Dans le cadre de sa prestation de services et/ou de vente, ORANGE collecte des données à caractère personnel du Client à des fins (1) de gestion de la relation Client ORANGE, et (2) de respect des lois et règlements applicables à ORANGE dans le cadre de ses activités.

Les Données sont traitées afin de permettre, notamment, (a) l'exécution des contrats de prestation du Service ORANGE et/ou de fourniture de matériel,(b) la facturation, (c) l'assistance et la maintenance des Services, (d) la comptabilité, (e) l'archivage, et (f) le recouvrement des créances. . Les Données sont également traitées aux fins de gestion de la relation commerciale avec le Client et notamment (a) la fourniture d'informations commerciales , (b) l'amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services et la (c) prospection directe pour d'autres services similaires ou liés offerts par des entités du groupe ORANGE à Luxembourg ou à l'étranger ou par des tiers. Le Client consent expressément à ce que les Données soient traitées à de telles fins. ORANGE s'engage, à prendre toutes les mesures de précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

ORANGE s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées.
Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par ORANGE afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.ORANGE traite les Données y compris les données de localisation (données indiquant la position géographique de l'équipement terminal du Client), pour répondre à ses obligations légales et réglementaires, et peut notamment fournir des données relatives à l'identification et à la localisation du Client aux autorités compétentes dans le cadre de leurs missions légales, y compris en relation avec des appels à des services d'urgence. Le Client dispose du droit de s'opposer sur demande et gratuitement au traitement des Données à ces fins de prospection ainsi qu'à la communication des données à d'autres entités du groupe ORANGE ou à des tiers.

14.3. Destinataire des données.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les données à caractère personnel susvisées le concernant puissent être transférées par Orange à d'autres entités du groupe ORANGE à Luxembourg ou à l'étranger ou à des tiers.
Ces dernières ne pourront toutefois accéder à ces données à caractère personnel que dans le cadre des finalités susmentionnées, et dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données à caractère personnel. ORANGE peut, toutefois, être amenée à devoir les communiquer ou à transmettre ces données à caractère personnel à toute autorité compétente dans le cadre de leurs missions légales, notamment dans le cadre de réquisitions ou aux fins de règlement des conflits.
En ce cas, ORANGE s'engage à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités

14.4. Droit d'accès et de rectification

ORANGE garantie sur demande expresse du Client, (a) un droit d'accès à ses données personnelles, qui s'exerce par la communication d'une copie de l'intégralité des données détenues. (b) un droit de rectification de ses données personnelles, lorsqu'il établit que lesdites données collectées contiennent des informations inexactes. (c) un droit à « l'oubli » de ses données personnelles lorsqu'il ne souhaite plus que les données qui le concernent soient traitées, à condition que cette demande ne soit pas contraire à une disposition légale, règlementaire ou contractuelle, ou bien à un motif légitime justifiant leurs conservation. (d) un droit à « la portabilité » de ses données personnelles : lorsqu'il souhaite pouvoir récupérer les données qu'il a communiquées, à condition que cette demande ne soit pas contraire à une disposition légale, règlementaire ou contractuelle, ou bien à un motif légitime justifiant leurs non-transmission

14.5. Le Client -qui a sa résidence habituelle au Grand-Duché de Luxembourg, en souscrivant un abonnement ORANGE, se trouve automatiquement répertorié dans l'annuaire universel, sauf s'il en a convenu autrement avec ORANGE, au préalable et par écrit, au moment de la conclusion du Contrat. Dans ce cas, il ne figurera pas non plus au service de renseignements, sauf mention explicite contraire.

15. Le consentement du Client aux techniques de communication à distance

15.1. En apposant sa signature sur les présentes Conditions Générales de Vente, le Client donne son consentement préalable à ORANGE, d'utiliser à son encontre des systèmes de communication à distance tels que le système automatisé d'appel sans intervention humaine, la télécopie, le téléphone et le courrier électronique.

15.2. A cette fin, le Client consent expressément à ce que ses coordonnées, électroniques, téléphoniques et de téléfax soient exploitées par ORANGE ainsi que toute autre entité du groupe ORANGE, à des fins de prospection pour des produits ou services analogues.

15.3. Le Client dispose du droit de s'opposer, sans frais et par écrit, en ce compris par courrier électronique, à l'envoi de communications commerciales par ORANGE et/ou par d'autres entités du groupe ORANGE et/ou des tiers.

16. Modification des présentes Conditions Générales de Vente et des tarifs du Service ORANGE

16.1. ORANGE se réserve le droit de modifier, en tout ou partie, les présentes Conditions Générales de Vente.

16.2. Le Contrat ne peut être modifié de manière unilatérale par l'une ou l'autre Partie.

Par dérogation, ORANGE se réserve le droit de modifier, à tout moment et de manière unilatérale, le Contrat sur base de critères objectifs, notamment, à titre indicatif et non exclusif, dans les cas suivants :

➢ modification non préjudiciable au Client et/ou au bénéfice du Client ;

➢ modification à caractère purement administratif sans incidence négative sur le Client ;

➢ modification d'ordre technique du Service qui oblige obligeant le Client à acquérir un nouvel équipement d'accès ;

➢ modification tarifaire en raison d'une hausse des taxes ou de droits (tels que des droits d'auteur) applicables au Produit ou Service ou d'une hausse de l'indice des prix à la consommation ;

➢ modification liée à des évolutions technologiques ou à des contraintes résultant de la relation commerciale entre ORANGE et ses fournisseurs, d'une

➢ modification législative ou réglementaire.

Dans ce cas, cette modification est notifiée par ORANGE au Client, par écrit ou sur un autre support durable au plus tard un (1) mois avant son entrée en vigueur.
Le client dispose d'un délai d'un (1) mois à compter, après l'entrée en vigueur de la modification, pour résilier son contrat en raison de ladite modification, de sorte que passé ce délai, le client est réputé avoir accepté la modification de son contrat, et même si la modification devait être considérée comme basée sur des critères non-objectifs.
Toutefois, en cas de résiliation de la part du Client dans un tel cas, les dispositions des articles 28.2 s'appliqueront de plein droit.

17. Modification des prestations et/ou du matériel

17.1. Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service ORANGE, ORANGE peut être amenée à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations faisant l'objet du Contrat, sans toutefois pouvoir en modifier les caractéristiques essentielles.

17.2. De telles modifications édictées par des impératifs techniques ne donnent droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

17.3. De même, suite à certaines contraintes et/ou évolutions techniques, l'accès au Service ORANGE peut nécessiter, au cours de l'exécution du Contrat, le changement, le remplacement ou l'achat d'un ou de plusieurs matériels nouveaux, tels qu'un nouveau modèle de téléphone portable, un nouveau décodeur, etc…. De tels changements, remplacements ou achats, ne donnent droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

17.4. En matière de communications internationales (Itinérance), le Service ORANGE, ainsi que sa tarification sont susceptibles de modifications, en fonction de la zone géographique où le Client utilise le Service, ainsi que suite aux différents accords commerciaux conclus par ORANGE.

18. Les obligations précontractuelles et/ou formelles d'information

18.1. Lors de la souscription de l'abonnement par le Client, ORANGE lui communique systématiquement toutes les informations relatives au Service ORANGE, telles que les caractéristiques essentielles du Service, son prix, les modalités de paiement, les modalités et délais d'exécution du Service par ORANGE, le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité, l'existence éventuelle d'un droit de rétractation, l'existence d'un service après-vente, etc.

18.2. Avant que le Client ne soit lié par un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ORANGE s'engage à lui fournir toutes les informations relatives au Service ORANGE, notamment celles énumérées à l'article 18.1. des présentes Conditions Générales de Vente. En apposant sa signature sur les présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît ainsi, avoir reçu toutes les informations précontractuelles relatives au Service ORANGE, conformément aux dispositions de l'article L.113-1 du Code de la Consommation.

18.3. Avant que le Client ne soit lié par un contrat à distance ou hors établissement, ORANGE s'engage à lui fournir toutes les informations relatives au Service ORANGE, notamment celles énumérées à l'article 18.1. des présentes Conditions Générales de Vente. En apposant sa signature sur les présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît ainsi avoir reçu toutes les informations précontractuelles et /ou formelles relatives au Service ORANGE, conformément aux dispositions des articles L.221-2, L.222- 3, L.222-4, L.222-6 et L.222-7 du Code de la Consommation, dont notamment celles relatives :

- aux principales caractéristiques du bien ou du Service…
- à l'adresse géographique ainsi que le numéro de téléphone d'ORANGE…
- au prix total des redevances mensuelles….

19. Le droit de rétractation

Le Client qui conclut un contrat à distance ou hors établissement avec ORANGE, a le droit de se rétracter par écrit ou sur tout autre support durable, ou même oralement, sans indication de motif et sans pénalité, dans un délai de quatorze jours calendrier, à partir du jour de la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions de l'article L.221-3 du Code de la Consommation.

20. La demande de portage

20.1. Au cas où le Client introduit une demande de portage de son numéro vers un autre opérateur, avant l'arrivée du terme de son Contrat d'abonnement avec ORANGE, il s'engage à payer à ORANGE la totalité des redevances restant à échoir jusqu'au terme.

20.2. La portabilité d'un numéro mobile n'entraîne, en aucun cas, pour ORANGE, l'obligation de fournir les mêmes services que ceux dont le Client bénéficiait auprès de l'opérateur/fournisseur donneur.

21. Le Service clientèle

Un service clientèle est disponible afin de répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions du Client relatives au Service ORANGE.

22. Garantie légale de conformité

22.1. Conformément aux dispositions de l'article L.212-5 du Code de la Consommation, en cas de défaut de conformité, le Client a le choix de demander la réparation ou le remplacement du matériel vendu par ORANGE, ou la réduction du prix si ORANGE ne procède pas au remplacement ou à la réparation, ou enfin la résolution de la vente si le défaut de conformité est majeur et qu'ORANGE ne procède ni à sa réparation ni à son remplacement.

22.2. Conformément aux dispositions de l'article L.212-6 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de dénonciation de deux ans à compter de la délivrance du matériel, et d'un délai d'action de deux ans à compter de la dénonciation.

23. Clause limitative et/ou exclusive de responsabilité

23.1. La responsabilité d'ORANGE ne saurait être engagée qu'en cas de faute lourde équipollente au dol.

23.2. ORANGE s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au Client l'accès au réseau de télécommunications et à son Service, dans les meilleures conditions. Cet engagement est constitutif pour Orange d'une obligations de moyens.

Orange n'est tenue d'une obligation de résultat, qu'en matière d'offre de fourniture de service internet sur le réseau fixe, c'est-à-dire le débit qu'Orange s'est proposé de fournir et s'exonère de toute responsabilité sur ce point en cas du fait fautif imputable au client ou en cas de force majeure.

23.3. La responsabilité d'ORANGE est exclue, notamment dans les cas suivants :

- En cas de résiliation du Contrat, due au manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat ou des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation excessive ou abusive du Service ;
- En cas de suspension du Service conformément à l'article 27 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas de mauvaise installation de l'appareil ou de ses accessoires ;
- En cas de défaut de fonctionnement ou d'utilisation de tout matériel n'ayant pas fait l'objet d'un contrat d'abonnement et/ou d'un contrat de vente avec ORANGE ;
- En cas d'utilisation d'un matériel inadéquat, empêchant une interopérabilité pertinente avec le Service ORANGE ;
- En cas d'illégalité et/ou erreurs entachant le contenu des informations, communications, messages, ou de tout autre contenu numérique accessible à partir du Service ORANGE ;
- En cas d'illégalité et/ou d'erreurs entachant les informations fournies, et le contenu des services offerts par d'autres prestataires de service ou opérateurs qu'ORANGE, même si les services précités sont accessibles par l'intermédiaire du Service ORANGE ;
- En cas d'erreurs de facturation imputables à des prestataires de service ou opérateurs, ou des plates-formes tiers ;
- En cas de facturation de frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services non-compris dans la redevance du Service ORANGE objet du Contrat d'abonnement, tels que les services dits Premium, par le Client ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par les travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des réseaux, et du Service ORANGE en général ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service ORANGE, momentanés ou prolongés, engendrés par la défaillance des réseaux des autres exploitants, auxquels est raccordé le réseau ORANGE, notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'opérateur local ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, des services fournis par des prestataires de service, opérateurs ou plates-formes tiers ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, du Service ORANGE, engendrés par la présence d'obstacles tels que les bâtiments, la végétation ou le relief ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, du Service ORANGE, engendrés par une défaillance généralement quelconque du réseau ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés du Service ORANGE, engendrés par la force majeure ;
- En cas de dommage accru aux personnes et/ou aux biens, du fait de l'utilisation illégale ou intempestive des appareils de téléphonie mobile. En effet, ORANGE tient à attirer l'attention du Client sur le danger généré lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite de véhicules automoteurs, ainsi que sur les perturbations que les équipements de téléphonie mobile peuvent induire sur les appareils médicaux ou les systèmes de navigation.

24. Cession et sous-contrat

24.1. Le Contrat d'abonnement est un contrat conclu *intuitu personae* pour ORANGE, et le Service faisant l'objet du Contrat est exclusivement destiné au Client.

24.2. Par conséquent, le Contrat d'abonnement ne saurait en aucun cas faire l'objet d'une cession, ni d'un sous-contrat par le Client, sans le consentement express, préalable et écrit d'ORANGE.

24.3. Le Client est seul responsable envers ORANGE de l'exécution de l'ensemble de ses obligations contractuelles.

24.4. ORANGE 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.

25. Ordre public et bonnes mœurs

ORANGE se réserve le droit de restreindre ou d'empêcher l'accès, sans préavis ni d'autres formalités, à certains services ou informations, ainsi que de modifier certains services ou le contenu des informations, si ces derniers sont susceptibles de contrevenir aux lois en vigueur, ou à l'ordre public ou aux

bonnes mœurs.

26. La propriété intellectuelle

26.1. ORANGE ou, selon le cas, une société tierce, conservent la propriété des logiciels et documents y afférents éventuellement mis à la disposition du Client dans le cadre du Service ORANGE (dénommé ci-après ''Logiciels ORANGE'').
26.2. Le Client reçoit une licence d'utilisation, non exclusive et non cessible, portant sur les Logiciels ORANGE, dans le respect des objectifs et des limites définis dans le cadre de la relation contractuelle entre ORANGE et le Client portant sur le Service ORANGE, et pour la durée du Contrat.
26.3. La licence d'utilisation stipulée à l'article 26.2., est accordée au Client en sa qualité d'utilisateur final et exclusivement pour son usage personnel. Le Client s'engage à ne pas céder ou louer les Logiciels ORANGE et les documents y afférents et à ne permettre en aucune façon l'utilisation de ces logiciels ou de ces documents par des tiers.
26.4. Le Client s'engage à ne pas copier ni faire réaliser de copie des Logiciels ORANGE et/ou des documents y afférents. Il s'engage également à ne pas soumettre les Logiciels ORANGE à un processus de décompilation, analyse ou « reverse engineering », à ne pas créer des 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 et le Client.
26.5. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation, de la perte, du vol ou de l'endommagement des Logiciels ORANGE et/ou des documents y afférents, quelle qu'en soit la cause.
26.6. A l'expiration du Contrat, le Client devra restituer les Logiciels ORANGE et les documents y afférents.

27. Exception d'inexécution : la suspension du Contrat

27.1. En cas de non-paiement, total ou partiel, ou de retard dans le paiement d'une facture, ORANGE peut procéder, sans mise en demeure préalable, à la suspension du Service, sans que le Client ne puisse prétendre à aucun dommages-intérêts du fait de cette suspension.
27.2. En cas de non-exécution, de mauvaise exécution, ou de retard dans l'exécution, par le Client, de l'une quelconque de ses obligations en vertu du Contrat, ORANGE peut suspendre de plein droit la fourniture du Service, sans préavis ni indemnité.
27.3. ORANGE peut également suspendre le Service en cas de preuve ou de fortes présomptions de fraude.
27.4. En cas de dépassement des seuils fixés, pour les Contrats donnant droit, mensuellement, à une quantité déterminée de Service, ou en cas d'augmentation anormalement excessive de la quantité et/ou du montant des consommations du Client, ORANGE se réserve le droit de suspendre le Service.
27.5. Outre les cas de force majeure, ORANGE peut également suspendre de plein droit, sans préavis ni indemnité, le Service ORANGE, en raison de nécessités techniques d'exploitation.
27.6. En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, les sommes restant dues deviennent immédiatement exigibles.
27.7. Dans les cas de suspension visés à l'article 27 des présentes Conditions Générales de Vente, les frais de suspension et de réactivation du Service seront à la charge du Client.
27.8. En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat. Le Client demeure tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.
27.9. ORANGE se réserve le droit de résilier le Contrat de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité, dix jours après la date de suspension, si le Client reste en défaut de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations découlant du Contrat.
27.10. Le Client ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise qualité du réseau, ou de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés du Service, pour réclamer la suspension du Contrat, ce alors qu'ORANGE n'est tenue que d'une obligation de moyens.
Orange n'est tenue d'une obligation de résultat qu'en matière de fourniture de service internet sur le réseau fixe et s'exonère de toute responsabilité sur ce point en cas du fait fautif imputable au client ou en cas de force majeure.

28. Résiliation

28.1. Résiliation par ORANGE
ORANGE est en droit de résilier le Contrat, sans mise en demeure préalable ni

Client, lorsque ce dernier manque à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, notamment :

- En cas de non-paiement ou de retard dans le paiement d'une facture ;
- En cas de suspension du Contrat, si le Client a omis de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations dans un délai de dix jours suivant la date de la suspension, conformément aux dispositions de l'article 27.9. des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas d'utilisation abusive ou excessive ou frauduleuse du Service ;
- En cas de communication d'informations fausses, par le Client, lors de la souscription à l'abonnement, ou d'omission de communication de leurs
- éventuelles modifications à ORANGE;
- En cas d'omission de constitution du dépôt de garantie visé à l'article 10 des présentes CGV ;

28.2. Le présent Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à ORANGE par les autorités luxembourgeoises.

28.2. Résiliation par le Client
Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes Conditions Générales de Vente, il est tenu de payer à ORANGE la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.

29. Clause pénale

En cas de faute lourde et dolosive imputable à ORANGE, celle-ci ne saurait en aucun cas être tenue au paiement d'une somme supérieure à mille Euros, en guise de dommages-intérêts vis-à-vis du Client.

30. Dommages-intérêts

30.1. Toute utilisation excessive et/ou abusive du Service, peut donner lieu au paiement de dommages-intérêts de la part du Client, sans préjudice des dispositions des articles 27 et 28 des présentes Conditions Générales de Vente.
30.2. Toute résiliation et/ou suspension du Contrat, due au manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat ou des présentes Conditions Générales de Vente, peut donner lieu au paiement de dommages-intérêts de la part du Client.
30.3. Tout manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat et des Conditions Générales de Vente, peut donner lieu au paiement de dommages et intérêts de la part du Client.

31. Nullité

La nullité d'une ou de plusieurs clauses des présentes Conditions Générales de Vente, n'entraîne pas la nullité, des autres clauses, qui restent valables et parfaitement opposables.

32. Clause attributive de compétence

Tout litige relatif à l'existence, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, sera de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Luxembourg.

33. Droit applicable

Le droit luxembourgeois est seul applicable.

Le Client reconnaît expressément, avoir été en mesure de connaître les Conditions Générales de Vente et les accepte sans réserve, ni limitation.

Le, _____

_____

_____
Signature du Client

Fait à _____