

# CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES FIXES

## 1. APPLICATION

Orange propose à ses clients, un accès aux services fixes, disponibles sur les réseaux de distribution d'opérateurs en services de communications fixes. A cette fin, les clients devront souscrire à un abonnement Orange fixe et accepter aussi bien les Conditions Générales d'Orange, que les présentes Conditions Particulières des services fixes.

Les présentes Conditions Particulières des services fixes sont applicables uniquement aux contrats (fournis par Orange Luxembourg), et complètent les Conditions Générales d'Orange qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes. Ces dernières ne suppléent pas les Conditions Générales mais les complètent. En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les Conditions Générales, les Conditions Particulières l'emportent. Avant toute souscription d'un nouveau contrat auprès d'Orange, le client déclare avoir eu pleine connaissance des conditions de résiliation auprès de son prestataire actuel des services fixes. Le client déclare notamment avoir été informé des éventuels frais de résiliation qu'il peut encourir en migrant les services fixes depuis son opérateur actuel, appelé prestataire « donneur », vers Orange, appelé prestataire « receveur ». Toute demande de portage auprès de Orange, prestataire receveur, vaut demande de résiliation du contrat de services souscrit par le client auprès de son prestataire actuel, et acceptation des conditions de résiliation de ce dernier, notamment le paiement de tout frais ou dommages-intérêts relatifs à son actuel abonnement et/ou sa résiliation ainsi entreprise. Le fait d'être débiteur de tels frais de résiliation envers son ancien opérateur, ne saurait en aucun cas valoir un motif de résiliation du présent contrat conclu avec Orange.

## 2. ACCES AUX SERVICES

L'accès aux services est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de Orange et sous réserve des éventuelles interruptions et interventions prévues ci-après. En aucun cas le client ne peut exiger d'être préalablement informé des coupures du service.

L'usage des services proposés par Orange est un droit exclusif du client identifié dans le contrat. Orange ou ses partenaires mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour assurer la continuité des services fournis. Cependant, ces services sont susceptibles d'être interrompus ou perturbés dans les cas suivants :

- mesures préventives ou curatives en cas de congestion imminente ou effective des réseaux, intervention d'urgence contre les pertes ou dégradations qui pourraient être causées aux réseaux, aux biens ou aux personnes,
- mesures nécessaires pour prévenir les risques et assurer la sécurité et l'intégrité des réseaux et services,
- dans le cadre d'obligations légales ou de mesures adoptées par les autorités publiques,
- cas de force majeure.

## 3. Identifiants d'accès aux services

Lors de la conclusion du contrat, Orange communique au client des éléments personnels d'identification, à savoir : identifiant de connexion, mot de passe de connexion, ainsi que le numéro d'utilisateur. Ces éléments permettant au client de s'identifier et de se connecter aux différents services, qui sont personnels et confidentiels. Ces éléments d'identification peuvent être envoyés par courrier, remis en main propre sur présentation d'une pièce d'identité ou à l'adresse mail indiquée dans le Compte client ou par SMS, au numéro indiqué par le client au moment de la signature de son contrat. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés par des personnes autres que le client et/ou ses préposés.

En cas de perte ou de vol de ses identifiants, le client doit en avertir Orange sans délai. Cette information doit être confirmée à Orange par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du client, celui-ci sera dégagé de sa responsabilité envers Orange à compter de la réception de la lettre de notification mentionnée ci-avant.

## 4. SECRET DES COMMUNICATIONS

Orange respecte les dispositions légales et réglementaires ainsi que les pratiques communément admises en vue d'assurer le secret des communications. Les données relatives aux

communications du client ne sont conservées que dans la limite de ce qui est nécessaire pour l'établissement de la facturation ainsi que pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales ou réglementaires et pour lui permettre de répondre aux réquisitions judiciaires.

Orange peut, dans le respect des textes sur l'interception des correspondances, communiquer le contenu du courrier électronique de ses clients aux autorités, lorsque celles-ci en font la demande dans les conditions de la loi.

## 5. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le client déclare que les données personnelles (nom, prénom, adresse, n° de téléphone, numéro de compte bancaire, etc.) qu'il fournit à Orange sont exactes au moment de la signature du contrat avec Orange et s'engage à informer Orange de toute modification concernant sa situation, notamment en cas de changement d'adresse, de raison sociale, de forme juridique ou de références bancaires. Orange se réserve expressément le droit de résilier en cas d'erreur ou d'inexactitude portant sur les données personnelles fournies. Le client est tenu de prendre lui-même toutes précautions afin d'éviter tout risque de piratage, de pertes de données ou des erreurs de fonctionnement, notamment en effectuant régulièrement les mises à jour des logiciels, en installant et en maintenant des systèmes de protection contre les virus, des systèmes de protection contre l'accès non autorisé à son ordinateur et des systèmes de sauvegarde.

En aucun cas, Orange ne pourra être rendue responsable d'une perte de données subie par le client ou des conséquences d'une perte de données. Le client est en outre seul responsable de la sécurité des paramètres d'accès qui lui sont fournis par Orange.

Le client est tenu d'aviser immédiatement Orange de tout problème ou dysfonctionnement qu'il constaterait lors de l'utilisation des services offerts par Orange. Le client est tenu de s'assurer de la présence d'un câblage fonctionnel du point d'arrivée de la ligne (point de connexion) dans son immeuble, jusqu'à son logement, s'agissant de parties privatives. Les frais engendrés par une telle connexion, sont à la charge exclusive du client.

Le client est responsable des dommages et dérangements causés aux installations qui lui ont été confiées par Orange et au réseau public de télécommunication ; que ce soit par sa propre faute ou celle d'un tiers qui a utilisé ces installations, par une manœuvre illicite manifeste, par le raccordement et le fonctionnement anormal d'équipements privés, par le feu ou par l'eau. Les frais occasionnés pour la réparation de ces dommages ou la levée d'un dérangements, y compris les frais de recherche et de déplacement, sont à la charge du client. Il en est de même en cas de demandes d'intervention abusives. Toute personne qui a demandé un service et qui y renonce après le début des

travaux afférents, doit à Orange les frais que celle-ci a supportés. En optant pour la location d'un équipement, le client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué.

En cas de résiliation, l'équipement est à retourner au siège social de Orange, aux frais du client, dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte, endéans 30 jours suivant l'arrivée du terme ou dans les 30 jours suivant la date de résiliation. Si lors du retour, l'équipement n'est pas plus en bon état, sans boîte ou sans accessoires, ou bien si le client ne retourne pas l'équipement dans les 30 jours suivant la date de résiliation l'équipement sera facturé au client au prix d'achat initial.

## 6. RESPONSABILITE DE ORANGE

### A. Clause d'exclusion de responsabilité

Il est de convention expresse que :

- la responsabilité de Orange ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté notamment dans le cas d'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par le service d'accès à Internet ou de la défaillance du matériel de réception dont Orange n'a pas la responsabilité ou de la ligne du client, pertes de données ou de toutes transactions faites via le service accès à Internet pour l'acquisition de biens ou services ou de tout préjudice.

- Orange ne pourra être rendue responsable des perturbations causées par les travaux d'entretien ou de renforcement, de réaménagement, d'extension de ses installations techniques.

- Orange ne saurait en aucun cas être tenue responsable, en cas d'utilisation du service non conforme au présent contrat.
- Orange ne pourra être tenue pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait de l'usage du service d'accès à Internet fourni par Orange et de tout service accessible via le réseau Internet.
- Sauf stipulation expresse contraire, la responsabilité de Orange ne peut être engagée qu'en cas de faute grave ou de dol, dûment prouvé. Dans tous les cas, la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains, liquides et exigibles que le client a subis, à l'exclusion expresse de tous les dommages ou préjudices indirects et immatériels
- Orange ne peut en aucun cas être tenue responsable du réseau interne du client, quel que soit la technologie (WLAN, WiFi, Ethernet, CPL ou Powerline, etc.) utilisée par le client. Il est également précisé que le client est seul responsable de l'usage du service d'accès à Internet et à tout service interconnecté.
- Orange n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et n'assume aucune responsabilité de ce chef.
- Orange ne pourra en aucun cas être tenue responsable du contenu des services consultés et accessibles via Internet, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les clients et d'une manière générale de toute information consultée par le client. Le client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte et transfère sur Internet.
- Orange se dégage de toute responsabilité au niveau de la compatibilité, de la fiabilité, du fonctionnement, des logiciels et matériels autres que ceux fournis par elle-même.
- Orange se dégage de toute responsabilité en cas de câblage interne (parties privatives) non conforme.

#### B. Divers

La modification des éléments d'identification du client ainsi que toute modification à apporter au dossier du client pourront, de plein droit, faire l'objet de conditions tarifaires particulières.

Si le client refuse les nouvelles conditions tarifaires, il a un mois pour résilier le contrat. Si le client n'a pas résilié, par écrit, son contrat endéans ce délai, il est réputé avoir accepté les nouvelles conditions tarifaires.

### 7. RESILIATION ET SUSPENSION

Généralités : résiliation ou annulation par le client

La résiliation du contrat se fait moyennant un préavis d'un mois, par une demande écrite et signée par le titulaire du contrat, son mandataire ou son représentant légal envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception à la poste, le cachet de la Poste faisant foi.

Annulation avant activation du service : des frais de traitement de commande peuvent être facturés pour toute annulation du contrat avant son activation selon la liste des prix en vigueur. Une commande non activée s'annule automatiquement après un délai d'environ 3 mois ; si l'annulation est due au fait du client, notamment un refus d'installation, elle sera facturée selon la Liste

des prix en vigueur Le défaut d'activation du service, pendant une période consécutive de 3 mois, donne lieu à l'envoi d'un avertissement par Orange, mettant le client en demeure d'activer le service endéans un délai d'un mois. Si, à l'expiration du préavis d'un mois, le service n'a toujours pas été activé, le contrat est réputé résilié de plein droit.

La date de résiliation sera toujours effective le dernier jour du mois suite à l'expiration d'un préavis de 1 mois. Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme

Orange ne refacturera que les services échus, le restant des montants à payer pour la matériel, les avantages et/ou les promotions reçus liés à la période d'engagement initialement prévue dans le contrat

Pour l'accès à l'Internet fixe, l'ensemble des montant occasionnés pour la création de l'accès, installations, remontées de câble qui n'auraient pas fait l'objet d'une facture à la souscription seront refacturés.

Pour les matériel de réseaux comme les routeurs ou les set top box en location, les matériels seront facturés au prix d'achat en cas de résiliation anticipée.

Pour toute résiliation avant la fin d'engagement, un montant forfaitaire de 25€TTC par ligne résiliée sera demandé

Attention : le fait pour un client Orange de souscrire un contrat ayant pour objet la fourniture de services haut débit, très haut débit ou la portabilité d'un numéro de téléphonie fixe auprès d'un autre opérateur ne constitue en aucun cas des motifs valables de résiliation

### 8. DÉMÉNAGEMENT – TRANSFERT DES SERVICES

Les frais de déménagement des services sont publiés dans la liste des prix en vigueur.

La durée nécessaire pour assurer le déménagement des services vers une autre adresse est de 4-6 semaines et dépend de nombreux facteurs (dont la faisabilité technique).

Le client est conscient qu'une remise trop tardive de son formulaire de déménagement peut entraîner un allongement des délais.

Le client qui souhaite transférer son contrat à un nouveau titulaire doit remplir le formulaire correspondant. Par le transfert du contrat, l'ancien titulaire cède ses droits et obligations au nouveau titulaire. Le transfert interviendra dans un délai de 30 jours après réception et acceptation par Orange. A compter de cette date, le nouveau titulaire est responsable de toutes les obligations liées au contrat, notamment du paiement des factures pendant la durée d'engagement restante et ce jusqu'à la date de résiliation effective du contrat.

Toutes les caractéristiques concernant les débits des connections Internet et le document « Neutralité et qualité de l'accès à Internet » sont à retrouver sur notre site : [www.orange.lu](http://www.orange.lu)