

Conditions générales d'abonnement **au service téléphonique applicables aux professionnels**

Les présentes Conditions générales définissent les conditions de fourniture des prestations d'Orange dans le cadre de l'accès au réseau et au service téléphonique. Elles peuvent être complétées par des Conditions spécifiques, des conditions particulières, un bon de commande ou autre.

Les conditions spécifiques ou particulières peuvent déroger aux Conditions générales.

Les tarifs correspondants et leurs modalités d'application sont précisés dans le Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange (ci-après désigné : « Catalogue des Prix »). Le client peut consulter et se renseigner sur l'ensemble des tarifs figurant dans le Catalogue des Prix via les différents canaux ou points de ventes (sur www.pro.orange.fr, par téléphone ou en boutique). Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur en se connectant sur le site www.pro.orange.fr, rubrique « assistance, informations utiles, Catalogue des Prix » (connexion facturée selon le tarif du fournisseur d'accès Internet), ou en se rendant dans son agence Orange.

Les règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange sont définies dans des conditions spécifiques du même nom, « Annexe aux conditions générales : règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange ».

L'ensemble des documents énoncés ci-dessus constitue « le contrat ».

Quelques définitions pour faciliter la lecture du contrat.

Dans le contrat, sont désignés par :

- « *client* » :

- la personne physique ou la personne morale qui conclut le contrat, en son nom et pour son compte, pour ses besoins professionnels et pouvant justifier d'une immatriculation au registre du commerce et des sociétés, ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel, ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901 ;
- toute personne morale de droit public.

Les modifications ou résiliations du contrat doivent être effectuées par une personne dûment habilitée (procuration ou pouvoir).

- « *écrasement à tort* » : la suppression d'un accès en dégroupage total ou partiel opérée sans le consentement exprès du client final consécutivement à la commande d'un opérateur ;
- « *point de terminaison* » : le premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux du client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique ;
- « *réseau* » : le réseau téléphonique exploité par Orange pour fournir au public des services de communications électroniques à partir d'un terminal fixe ;
- « *tiers payeur* » : la personne physique ou morale désignée par le client pour recevoir et payer les factures, accompagnées, le cas échéant, du détail des communications.

ARTICLE 1. PRESTATIONS FOURNIES PAR ORANGE

Les prestations fournies par Orange sont notamment :

1.1 Accès au réseau et au service téléphonique

Orange met en œuvre les moyens nécessaires pour fournir au client l'accès au réseau et au service téléphonique.

Le service téléphonique consiste à acheminer des communications électroniques en provenance ou à destination du point de terminaison.

Le réseau permet d'accéder à d'autres services fournis par Orange ou à des services fournis par des tiers, sauf dérogation prévue aux conditions spécifiques.

Les prestations relevant du service universel et services obligatoires fournies au titre du présent contrat sont définies respectivement aux articles L. 35-1 et L. 35-5 du Code des Postes et Communications Électroniques. Orange se réserve le droit de choisir la technologie de raccordement permettant l'accès au réseau téléphonique. La prestation de service téléphonique sera proposée au client avec la technologie adaptée aux conditions de raccordement (technologie cuivre, fibre optique, ...).

1.2 Numéro de téléphone

Le client bénéficie de l'usage d'un numéro de téléphone par ligne isolée ou groupement de lignes d'accès au réseau. Ce numéro est incessible et ne peut être mis à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit, y compris dans le cadre d'une cession ou transfert d'activité intervenant sous quelque forme que ce soit. Il figure dans les conditions particulières d'abonnement et doit être communiqué sous cette forme aux correspondants du client.

Orange peut être contrainte à modifier ce numéro de téléphone pour des raisons techniques. Dans ce cas, le client en est informé au minimum six (6) mois à l'avance.

Par ailleurs, et à titre de dédommagement en cas de changement du numéro pour des raisons techniques, Orange proposera gratuitement au client pendant deux (2) mois un service d'annonce de son Nouveau Numéro lequel diffusera un message vocal standard à l'ensemble des appels aboutissant sur l'ancien numéro et informant ces derniers du nouveau numéro attribué au client. Le numéro de téléphone du client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit un abonnement au service Présentation du Numéro. Toutefois, le client peut s'opposer à cet affichage conformément à l'article 18.2.

Le client s'engage à ne pas utiliser, directement ou indirectement, un autre numéro que celui affecté dans le cadre de ce contrat, de manière inappropriée, comme notamment la présentation sur le terminal de l'appelé en tant qu'identifiant d'appelant un numéro spécial à tarification majorée (par exemple un numéro de type 089B). Toute utilisation inappropriée d'un autre numéro que celui affecté dans le cadre de ce contrat par le client peut justifier la suspension et la résiliation de son accès au service téléphonique fixe dans les conditions prévues à l'article 15 des présentes Conditions générales.

Par ailleurs, si le Client modifie le numéro présenté à l'appelé ou s'il demande à Orange de le faire, il garantit à Orange qu'il est bien affectataire du nouveau numéro présenté ou dans le cas contraire qu'il a bien obtenu l'autorisation expresse de l'affectataire du numéro et s'engage à en apporter la preuve sur simple demande d'Orange. S'il perdait sa qualité d'affectataire de ce numéro pendant la durée du Contrat ou si l'autorisation d'utiliser le numéro lui était retirée par l'affectataire, il s'engage à modifier à nouveau le numéro présenté ou à demander à Orange de le faire.

1.3 Annuaire

1.3.1 Inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange

Dans le cadre de l'abonnement au service téléphonique, le client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet Orange.

Cette base, sous réserve des droits exprimés par le client en matière de protection de ses données personnelles, est mise à disposition des fournisseurs de services de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires en faisant la demande, et ce à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales.

Les données à caractère personnel relatives au client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne (UE) lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

1.3.2 Droits du client au titre de l'Annuaire Universel

Le client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que ce numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements (Liste Rouge). Ainsi, à défaut d'opposition expresse de la part du client, leur publication est automatique.

L'abonné a la possibilité de faire inscrire dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe Orange à des fins de parution, notamment les données suivantes : numéro de téléphone, nom, prénom, ou raison sociale, adresse d'installation de la ligne, profession ou activité, adresse électronique (uniquement dans les annuaires et services de renseignements électroniques).

Le client peut également modifier les critères de parution concernant ses données.

Ainsi, le client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements, sauf lorsque l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- à ce que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception des opérations concernant la fourniture du service et relevant de la relation contractuelle entre le client et Orange (Liste Anti-prospection) ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le client, en tant que titulaire de la ligne, peut, sous sa responsabilité, demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le client ait recueilli l'accord exprès et préalable de l'utilisateur concerné et qu'il produise les justificatifs demandés par Orange.

Le client, en tant que titulaire de la ligne garantit à Orange l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de l'enregistrement de ses propres inscriptions et/ou de celles des utilisateurs désignés dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe Orange. Le client reste seul responsable de ces informations pour lesquelles il aura fourni l'ensemble des accords et justificatifs demandés.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données. Le client peut exercer ses droits en s'adressant à son Service Clients ou dans une boutique Orange.

1.4 Pouvoir et habilitation

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes. À ce titre, le Client est informé que seul le titulaire du présent contrat ou une personne dûment habilitée par lui pourra opérer une modification sur son service de téléphonie fixe. Orange se réserve le droit à tout moment de demander au titulaire du présent contrat de justifier de son identité ou, le cas échéant de l'habilitation, de la personne qui le représente avant d'entreprendre une modification sur le service téléphonique, tel un transfert d'appels.

ARTICLE 2. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT

2.1 Modalités

La souscription au contrat est subordonnée :

- à la justification par le client :
 - de sa raison ou dénomination sociale, de son immatriculation au registre du commerce et des sociétés, ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel, ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901, ainsi que l'adresse de son installation ;
 - de l'adresse du pouvoir ou de l'organe exécutif le représentant.
- et au paiement préalable de toute dette contractée auprès d'Orange.

2.2 Défaut de déclaration

Toute déclaration erronée ou toute omission de déclaration de dettes préalables devra être rectifiée par le client, dans les quinze (15) jours calendaires de la réception d'une mise en demeure d'Orange effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception. Faute de régularisation dans le délai imparti, Orange se réserve la faculté de résilier de plein droit le contrat sans délai et sans autre formalité. Cette résiliation rendra immédiatement exigible toute somme due à ce titre à Orange.

2.3 Dépôt de garantie et caution

Orange se réserve la faculté d'obtenir du client, lors de la souscription ou en cours de contrat, la constitution de garanties telles que le versement d'un dépôt de garantie ou l'engagement d'une caution solidaire et solvable. Ces garanties peuvent être demandées notamment dans l'un des cas suivants :

- en cas de non-respect des conditions de paiement d'un contrat conclu antérieurement ;
- en cas de souscription d'un abonnement temporaire ;
- en cas d'incidents de paiement répétés en cours de contrat ;
- lorsque la ligne téléphonique n'est pas installée dans un local fixe ;
- si le nombre total de lignes installées par Orange à la même adresse est égal ou supérieur à trois (3).

Le montant du dépôt de garantie est fixé à une somme équivalente à six (6) fois le montant TTC mensuel de l'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Lors de sa constitution, le dépôt de garantie n'est pas soumis à TVA. Lors de la levée de la garantie, il pourra être restitué intégralement sans intérêt ou être utilisé pour régler des factures correspondant à des prestations et/ou des pénalités restant dues à Orange par le client.

Le remboursement du dépôt ou la libération de la caution intervient à l'occasion de la résiliation du contrat sous réserve du paiement des sommes dues à Orange. Orange rembourse alors le dépôt de garantie dans un délai de six (6) semaines à compter de la date d'émission indiquée sur la dernière facture. Orange effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si Orange ne possède pas les coordonnées bancaires du client.

2.4 Défaut de fourniture des pièces justificatives, de versement du dépôt de garantie ou de production du cautionnement

Le défaut de fourniture des pièces justificatives figurant aux articles 2.1 et 2.3 autorisera Orange à suspendre l'exécution des prestations objets des contrats pour lesquelles la garantie et/ou les pièces justificatives sont demandées, sans préjudice des dispositions de l'article 11.2. La ligne du client sera par conséquent mise en service restreint minimum.

Ce service restreint permet de recevoir les appels et d'appeler les numéros de téléphone gratuits (services par opérateur, services de libre-appel et services d'urgence).

ARTICLE 3. DURÉE DU CONTRAT

Le contrat est conclu au jour de l'envoi ou de la remise des conditions particulières par Orange pour une durée déterminée de six (6) mois à compter de la date de mise en service. Faute d'avoir été dénoncé par l'une ou l'autre partie avec un préavis de sept (7) jours, le contrat est poursuivi aux mêmes conditions pour une durée indéterminée.

La date de mise en service est réputée être la date à laquelle l'installation permet l'établissement de communications électroniques sur le réseau.

ARTICLE 4. RACCORDEMENT AU RÉSEAU

4.1 Délai

Orange s'engage à convenir avec le client, dès l'enregistrement de sa demande, d'une date de mise en service de l'accès au réseau. Sauf avis contraire du client, celle-ci intervient dans les huit (8) jours calendaires de l'enregistrement de la demande.

Ce délai ne s'applique pas dans les cas de construction de ligne nécessitant des travaux spécifiques ou l'obtention d'autorisations imposées par les lois et règlements.

Le raccordement intervient pendant les jours et heures ouvrables des services techniques.

Le non-respect de la date convenue, exclusivement imputable à Orange, autorise le client à réclamer le paiement à cette dernière, d'une indemnité forfaitaire égale à deux (2) mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client.

Le non-respect par le client de la date de rendez-vous autorise Orange à réclamer à ce dernier une pénalité dont le montant correspond aux frais de déplacement du technicien. Ces frais figurent au Catalogue des Prix.

4.2 Conditions techniques de raccordement

Orange détermine les conditions techniques permettant l'accès au réseau, et effectue le raccordement au réseau sous réserve de l'existence, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison. Le point de terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

ARTICLE 5. SERVICE APRÈS-VENTE

5.1 Service après-vente du service téléphonique

Orange s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement de l'accès au réseau et au service téléphonique jusqu'au point de terminaison dans le respect de ses obligations de qualité de service et de qualité des communications définies au cahier des charges d'Orange.

Orange s'engage à rétablir le service téléphonique dans les 48 heures (jours ouvrables) suivant la signalisation par le client du dérangement à son service après-vente. L'accueil téléphonique du service après-vente (10 15) est ouvert 24h/7j.

Le tarif de l'appel depuis une ligne fixe Orange figure au Catalogue des Prix. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur.

Faute de respecter ce délai, le client est fondé à réclamer à Orange une indemnité forfaitaire d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas exclusivement imputable à Orange.

5.2 Assistance pour les services souscrits en complément du service téléphonique

Les services souscrits en complément du service téléphonique régi par les présentes Conditions Générales font l'objet de conditions spécifiques. L'assistance au bon fonctionnement ou à l'usage de ce ou ces services se fait auprès du 39 01, accessible 24h/7j et dont le tarif depuis une ligne fixe Orange figure dans le Catalogue des Prix. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur. Le temps d'attente avant mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis une ligne fixe Orange.

ARTICLE 6. ÉQUIPEMENTS ET INSTALLATIONS

6.1 Équipements terminaux

Les Équipements terminaux destinés à être raccordés au réseau doivent être conformes à la réglementation en vigueur et adaptés aux caractéristiques du réseau Orange.

Sur demande d'Orange, le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services, qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des Équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications. Selon la technologie de raccordement choisie par Orange, cette dernière mettra à disposition du client l'équipement nécessaire au fonctionnement du service téléphonique, aux conditions de l'article 8.3.3.

6.2 Dimensionnement

Figure parmi les mesures nécessaires décrites au 6.1, l'adaptation par le client du nombre de lignes desservant son installation au volume des appels qui lui sont destinés, le tout de façon à ne pas perturber le service téléphonique et le réseau en général. À défaut, et faute d'avoir augmenté le nombre de lignes utilisables à l'arrivée, sur demande d'Orange effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, Orange se réserve la faculté de mettre en place, aux frais du client, un dispositif de réponse automatique destiné à informer ses correspondants des raisons pour lesquelles les appels ne peuvent aboutir.

6.3 Entretien et garde

Le client est responsable de la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange pour la fourniture du service téléphonique. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du service téléphonique.

Le client doit veiller, également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.

Le client supporte les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci.

Toute dépose ou modification du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance d'Orange.

ARTICLE 7. CONDITIONS D'INTERVENTION

Information et accès des personnes mandatées par Orange.

Le client assurera aux personnes mandatées par Orange, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder au local où est installé le point de terminaison lors des interventions sur la ligne téléphonique dans la propriété desservie.

Il s'engage à informer les intervenants d'Orange de l'existence et de l'emplacement de toute canalisation (notamment : gaz, électricité, eau...) et équipements de toute nature ainsi que de tout facteur de risque lors des interventions sur la ligne téléphonique dans la propriété desservie.

ARTICLE 8. PRIX

8.1 Catalogue des Prix

Le prix des prestations fournies par Orange ainsi que le montant des frais sont détaillés au catalogue disponible sur demande en boutique Orange ou sur le site www.pro.orange.fr ou font l'objet d'un devis.

8.2 Frais de mise en service et frais de déplacement y afférents

Frais de mise en service

La souscription du contrat donne lieu au paiement de frais de mise en service au tarif en vigueur à la date de mise en service.

Des frais supplémentaires sont facturés, après acceptation d'un devis, notamment lorsque :

- l'établissement de la ligne entraîne des difficultés exceptionnelles de construction. Ces frais supplémentaires sont facturés, si l'adresse d'installation de cette ligne est différente de celle du siège social du client ;
- Orange accepte d'établir la ligne, à la demande du client, dans des conditions autres que celles qu'elle a fixées ;
- la ligne est une ligne de télérelève ou de télémaintenance.

Frais de déplacement

Outre les frais de mise en service précités, Orange facture au client des frais de déplacement lorsque la mise en service de la ligne nécessite l'intervention d'un technicien au domicile du client.

Le déplacement d'un technicien chez le client fait l'objet d'une prise de rendez-vous systématique. En conséquence, en cas de non-respect par le client de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, Orange facture l'intégralité des frais de déplacement du technicien au client. Son montant figure au Catalogue des Prix.

8.3 Abonnement

La mise à disposition des prestations, objet du contrat, donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel payable d'avance qui prend effet à compter de la mise en service définie à l'article 3. Le client peut choisir l'un des abonnements au service téléphonique prévus au Catalogue des Prix.

8.3.1 Prix des communications

Le client trouve le détail de la tarification des communications dans le Catalogue des prix. Les communications sont facturées conformément au relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique. Ce relevé atteste de l'existence des communications passées au titre du contrat.

8.3.2 Autres prestations

Les autres prestations fournies au titre de ce contrat sont facturées conformément au Catalogue des Prix.

8.3.3 Frais de restitution des équipements

Les équipements mis gratuitement à disposition du client conformément à l'article 6.1 restent la propriété d'Orange. La non-restitution ou la restitution d'un équipement endommagé pourra entraîner le paiement des frais de restitution d'un montant de 100 euros tels que prévus dans le Catalogue des Prix.

8.4 Modifications de prix

Des modifications de prix sont applicables en cours du contrat, moyennant l'information préalable du client au moins huit (8) jours calendaires à l'avance. Ces modifications autorisent le client à résilier le contrat y compris pendant la période minimale d'engagement de six (6) mois, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

ARTICLE 9. FACTURATION - PAIEMENT

9.1 Facturation

Les sommes dues au titre du contrat font l'objet de factures, avec leurs annexes éventuelles, qui sont adressées au client ou, le cas échéant, au tiers payeur désigné par celui-ci. En cas de désignation d'un tiers payeur, le client et le tiers payeur sont solidairement responsables vis-à-vis d'Orange du paiement de toute somme due au titre du contrat conformément à l'article 1275 du code civil. Les premières et dernières factures sont établies au prorata temporis. Le total de la facture est calculé à partir des montants hors taxes.

Après l'émission de la première facture, et selon la technologie de raccordement choisie par Orange, les factures sont soit bimestrielles soit mensuelles. Orange se réserve, toutefois, la possibilité de modifier la périodicité de ses factures, après en avoir informé le client, conformément à l'article 14.

Orange peut également, en cours de période, émettre une facture intercalaire lorsqu'un volume inhabituel de consommations le justifie ou à la suite d'un incident de paiement ou dès la résiliation du contrat.

9.2 Conditions de paiement des factures

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. Le paiement doit être parvenu à Orange dans le délai de dix (10) jours suivant cette date ; ce délai peut être réduit à cinq (5) jours pour les factures intercalaires. La date limite à laquelle le paiement doit être parvenu à Orange est portée sur la facture.

Le non-respect de cette date donne lieu à l'application des mesures pour retard de paiement prévues à l'article 11.

Le client peut notamment payer ses factures par prélèvement automatique sur un compte bancaire ou postal. Le client peut payer sa facture en numéraire exclusivement à la Poste. Les coûts inhérents à ce paiement sont à sa charge.

9.3 Délai de prescription

En application de l'article L.34-2 du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an. Ce délai est interrompu quand le client adresse une réclamation écrite à Orange ou quand Orange lui envoie toute relance de paiement, même par lettre simple.

9.4 Contrats soumis au Code des Marchés Publics

Les contrats soumis aux dispositions du code des marchés publics bénéficient des modalités prévues par ledit code.

9.5 Migration du prélèvement national vers le Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euro initié par Orange sur la base de l'autorisation préalable du débiteur, désignant le Client ou un tiers payeur, formalisé par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange et complété et signé par le débiteur, contenant un double mandat : l'un donné à Orange de présenter des demandes de prélèvements sur le compte désigné du Débiteur, le second donné à la banque du Débiteur l'autorisant à débiter ledit compte.

ARTICLE 10. INFORMATIONS ET RÉCLAMATIONS SUR FACTURES

10.1 Informations

Orange tient à la disposition du client, en l'état des techniques existantes et pendant les douze (12) mois qui suivent la date d'établissement de la facture, le relevé des communications et tous les éléments d'information sur les prestations facturées au titre de ce contrat.

10.2 Réclamations

Toute réclamation du client suspend l'obligation de paiement de la somme contestée, sous réserve de la justification par le client de sa réclamation. Le client est néanmoins tenu de payer les abonnements et l'équivalent de la moyenne de ses consommations antérieures, calculés sur les six (6) mois précédents, ou la partie non contestée de la facture.

La confirmation par Orange du montant de la somme contestée à l'issue du traitement de la réclamation rend immédiatement exigible le paiement de cette somme.

ARTICLE 11. CONSÉQUENCES DU DÉFAUT DE PAIEMENT DES FACTURES

11.1 Majoration pour retard de paiement

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant figure au Catalogue des Prix à titre de pénalités.

11.2 Suspension et résiliation

Orange peut, en outre :

- suspendre, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de douze (12) jours suivant la date limite de paiement, le paiement des abonnements restant dû pendant la période de suspension des prestations ;
- résilier de plein droit le contrat après envoi d'une lettre de mise en demeure de payer et appliquer les dispositions prévues à l'article 11.4 en cas de non-paiement par le client dans un délai de trente-trois (33) jours à compter de la date limite de paiement.

11.3 Service restreint minimum

Par dérogation à l'article 11.2, et en cas de non-paiement d'une facture, Orange fournit pendant un (1) an le service restreint minimum si le client fait l'objet d'une procédure de saisie (loi n° 91-650 du 9 juillet 1991).

11.4 Unité de compte

Les créances dues au titre du contrat peuvent être reportées sur un autre contrat dont le client est titulaire.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉS

12.1 Responsabilité d'Orange

Orange est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique jusqu'au point de terminaison.

Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés sur le réseau ;
- en raison de la facturation des services d'information ou de transaction accessibles par le réseau ;
- pour les prestations assurées par des tiers ;
- en cas de suspension temporaire du service téléphonique pour des impératifs techniques, notamment ;
- en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau ;
- en cas de non-respect par le client de ses obligations ;
- en cas de non-conformité de l'installation électrique du client aux normes en vigueur ;
- en cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension ;
- en cas de défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le point de terminaison ;
- si l'entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, n'est pas assuré par Orange ;
- en cas de force majeure définie à l'article 13 ou de tout fait d'un tiers et notamment en cas d'écrasement à tort de l'accès par un opérateur tiers, qui a pour effet de résilier le contrat.

En tout état de cause, Orange reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le client à des tiers à l'occasion du contrat.

La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée, quels que soient le fondement et la nature de l'action, qu'en cas de faute prouvée de sa part ayant causé un préjudice personnel, direct et certain au Client. Les parties conviennent expressément que la typologie suivante de dommages et/ou préjudices ne pourra donner lieu à indemnisation, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et/ou réputation et perte de données.

La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par incident, le montant facturé dans le cadre des présentes au titre des six (6) derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause et incidents confondus, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé dans le cadre des présentes au titre des neuf (9) derniers mois.

Toutefois lorsque la responsabilité d'Orange est engagée à la suite d'erreurs ou d'omissions dans ses listes d'abonnés qu'elle communique aux éditeurs d'annuaires ou de services de renseignements dans les conditions prévues à l'article 1.3, le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au Client, tous préjudices confondus, est limité à 765 euros par Client. La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée en cas d'erreurs ou d'omissions du Client dans la communication des listes d'abonnés.

Par ailleurs, des conditions spécifiques qui complèteraient les présentes pourront, le cas échéant, prévoir des plafonds de responsabilité différents de ceux prévus aux termes du présent contrat.

En tout état de cause, au-delà de ces plafonds, le Client renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre Orange. Pour les besoins du présent article, il est précisé que le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard d'Orange et qu'à cet effet, il se porte garant du respect de cette clause.

12.2 Responsabilité du client

Le client est responsable, à l'intérieur de la propriété desservie, de l'utilisation des services fournis, de la ligne téléphonique et des équipements qui y sont raccordés.

ARTICLE 13. CAS DE FORCE MAJEURE

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de cassation, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent le réseau, les grèves, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications et, de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code Civil.

ARTICLE 14. MODIFICATIONS

Orange peut être amenée à supprimer une prestation relevant des obligations de service public ou à en modifier les conditions matérielles d'utilisation en respectant un préavis de six (6) mois.

Lorsque ce changement rend nécessaire le remplacement ou l'adaptation significative de certains équipements terminaux, Orange en informe le client au moins dix-huit (18) mois à l'avance ; ce délai peut être réduit à six (6) mois en accord avec l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP). Le remplacement ou l'adaptation des équipements terminaux sont à la charge du client.

En dehors des cas prévus ci-dessus, Orange informe le client de toute modification ou suppression de ses prestations ou de toute modification contractuelle au moins huit (8) jours calendaires à l'avance. Le client peut résilier son contrat à l'occasion des modifications ou suppressions susmentionnées, y compris pendant la période minimale de six (6) mois, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

ARTICLE 15. SUSPENSION - RÉSILIATION DU CONTRAT

15.1 Suspension - Résiliation du contrat par Orange

En dehors des cas prévus à l'article 11, Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une de ses obligations nées du contrat après mise en demeure, par lettre recommandée avec avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception ou de dépôt de l'avis de mise en instance. Si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations, Orange pourra résilier le contrat de plein droit et sans aucune formalité.

Toute hausse exceptionnelle de la consommation du client pourra conduire Orange à suspendre la fourniture d'une partie de ses prestations, après information préalable du client.

15.2 Résiliation du contrat par le client

15.2.1 Le client peut résilier de plein droit le contrat à l'issue de la durée minimale prévue à l'article 3, moyennant le respect d'un délai de préavis de sept (7) jours.

15.2.2 De même, le client peut résilier de plein droit le contrat, avant l'expiration de la durée minimale, lors de la souscription à une offre d'un opérateur impliquant les fréquences basses (ou « Bas Débit ») de la ligne téléphonique (telle que notamment les offres fondées sur le dégroupage total ou la revente de l'abonnement téléphonique). La résiliation du contrat sera effective à compter de l'exécution par Orange dans un délai raisonnable, de la commande d'accès totalement dégroupée ou de revente d'abonnement téléphonique telle que transmise par l'opérateur choisi par le client.

En cas de demande de résiliation intervenant avant l'expiration de la durée minimale de l'engagement, le client reste redevable de la totalité des montants d'abonnement restant dus au titre de la période minimale.

15.3 Effets de la résiliation

La résiliation du contrat inclut la résiliation de toutes les prestations complémentaires souscrites par le client. En cas de résiliation, les sommes dues par le client deviennent immédiatement exigibles.

ARTICLE 16. RÈGLEMENT DES LITIGES

16.1 Règlement amiable

En cas de litige, le client est invité à s'adresser à sa boutique Orange dont l'adresse et le numéro sont indiqués sur sa facture ou par téléphone à son Service Clients. L'appel est gratuit depuis une ligne fixe Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur. Le client peut également laisser un message sur le site www.pro.orange.fr, rubrique « contact » (connexion facturée selon le tarif du fournisseur d'accès à internet).

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le client peut saisir par écrit Orange à l'adresse suivante :

Orange
33734 Bordeaux Cedex 9

Orange et le client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution du contrat.

16.2 Juridiction compétente

Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable, au tribunal de commerce de la ville de Paris, auquel les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

ARTICLE 17. LOI APPLICABLE

Ce contrat est régi par la loi française.

ARTICLE 18. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

18.1 Droit d'accès et de rectification

Le client peut demander, en justifiant de son identité, la communication des informations le concernant auprès de son Service Clients par téléphone ou par courrier et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données à caractère personnel relatives au client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

18.2 Droit d'opposition

Le client peut demander l'inscription de ses coordonnées dans une ou plusieurs des listes d'opposition existantes (liste anti-prospection, liste anti-recherche inversée, liste rouge). À défaut d'inscription dans ces listes, les données à caractère personnel du client présentes dans ladite base de données pourront être cédées à des tiers notamment à des fins de prospection commerciale.

En application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, Orange peut être amenée à communiquer aux autorités administratives et judiciaires compétentes, ainsi qu'aux services d'urgence, les coordonnées du client.

Le client autorise Orange à utiliser les données relatives à son trafic afin de pouvoir lui proposer les produits ou services d'Orange pouvant répondre à ses besoins, et ce pour une durée de douze (12) mois à compter de leur émission (date de passation de la communication). Le client peut s'opposer à cette utilisation à tout moment auprès de son Service Clients par téléphone ou par courrier, ou de sa boutique Orange.

Le client peut également s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants, soit appel par appel, soit en demandant l'inscription au Secret Permanent.

ARTICLE 19. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à la présente offre, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de la portabilité font l'objet de conditions spécifiques détaillées dans l'annexe « Portabilité des numéros fixes ».

Le client demandant la portabilité d'un numéro fixe doit certifier en être titulaire.

Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le client donne mandat à Orange pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur. Dans ce cadre, le client est informé par Orange des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, le client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté et ce, en dehors des possibilités de portabilité partielle de différents numéros pour les offres incluant plus de trois numéros fixes.

Le client est également informé que la résiliation de son contrat en ce qui concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le client reste tenu de toutes obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant.

Enfin, le client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à sept (7) jours ouvrables. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité.

Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques.

ANNEXE 1 - Portabilité des numéros fixes : conditions relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

- **Numéro fixe** : désigne un numéro géographique ou non géographique (hors numéro mobile), tel que défini par les décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Numéro fixe actif** : désigne tout Numéro fixe affecté ou réservé par le Client activé dans le réseau de l'Opérateur fixe, y compris lorsque le service fourni fait l'objet d'une suspension temporaire du fait de l'Opérateur fixe ou à la demande du Client.
- **Numéro fixe en quarantaine** : numéro fixe inactif depuis moins de quarante jours calendaires.
- **Numéro réservé** : désigne un numéro fixe affecté au Client, pour lequel il a la possibilité de demander une activation ultérieure dans le réseau de son Opérateur fixe.
- **Opérateur attributaire** : désigne l'Opérateur fixe à qui a été attribué le Numéro fixe objet de la demande de conservation du numéro fixe conformément aux décisions de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP) relatives au plan national de numérotation.
- **Opérateur donneur** : désigne l'Opérateur fixe à partir duquel le Numéro fixe du Client est porté.
- **Opérateur fixe** : désigne l'Opérateur attributaire de Numéros fixes ou bénéficiant d'une mise à disposition de tels numéros et/ou affectant à ses abonnés des Numéros fixes.
- **Opérateur receveur** : désigne l'Opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat et vers lequel le numéro fixe est porté.
- **Portabilité ou conservation d'un numéro fixe** : désigne le droit pour un Client, lorsqu'il change d'Opérateur fixe, de conserver son Numéro fixe auprès de son nouvel Opérateur fixe. La portabilité peut être notamment entrante ou sortante.
- **Portage du numéro** : désigne l'opération par laquelle l'Opérateur donneur désactive le numéro fixe dans son système d'information, l'Opérateur receveur active le même numéro fixe dans son système d'information et l'Opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- **Portabilité Partielle** : désigne la possibilité offerte au Client auquel ont été affectés trois Numéros fixes ou plus de demander à l'Opérateur receveur la conservation d'un sous-ensemble desdits Numéros fixes selon les modalités prévues aux présentes.

ARTICLE 1. OBJET

La présente annexe a pour objet de présenter les procédures applicables aux demandes de Portabilité du Client sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

Le Client dispose de la faculté de conserver son Numéro fixe affecté par son Opérateur fixe dans le cadre d'une Portabilité entrante ou sortante à la condition que le Numéro fixe objet de la demande du Client ne soit pas inactif depuis plus de quarante (40) jours chez l'Opérateur donneur au jour de la demande de Portabilité.

ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

La Portabilité entrante permet au Client d'un autre Opérateur fixe de conserver le Numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'Orange. La Portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Orange du contrat liant le Client à l'autre Opérateur fixe et des obligations y afférentes.

Dans le cadre de la Portabilité entrante telle que décrite ci-après, l'Opérateur receveur est Orange.

Le processus de Portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après.

2.1 Mandat donné à Orange

2.1.1 Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès d'Orange, le Client doit **obligatoirement** donner mandat à Orange afin d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur.

2.1.2 Dans ce cadre, Orange informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être un Numéro fixe actif au jour du portage, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage, et qui ne fait pas déjà l'objet d'une demande de portage ;
- en cas de Portabilité Partielle, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à Orange, les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez l'Opérateur donneur ;
- la demande de Portabilité du numéro fixe vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté sauf en cas de Portabilité Partielle ; en cas de Portabilité Partielle, le contrat entre le Client et l'Opérateur donneur est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un Portage ;

- la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté prend effet le jour du Portage effectif du numéro fixe, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée) ;
- la demande de Portabilité d'un Numéro fixe concerne exclusivement la conservation du Numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur ;
- lorsqu'Orange affecte, en supplément du numéro fixe porté, un ou plusieurs numéro(s) au Client pour une même ligne, Orange fait en sorte que le numéro d'identification d'appelant transmis par cette ligne soit le numéro fixe porté, à moins que le Client ne demande explicitement la transmission d'un autre numéro fixe dont il est affectataire.

2.2 Motifs d'inéligibilité

2.2.1 Orange pourra refuser de donner suite à toute demande de Portabilité dans les cas suivants :

- incapacité du demandeur : la demande de Portabilité du numéro fixe doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le Numéro fixe, objet de la demande ou par une personne dûment mandatée par celui-ci,
- demande de Portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de Portabilité du numéro doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande,
- non-respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de Portabilité du numéro fixe doit notamment respecter certaines contraintes géographiques,
- incompatibilité technique : la demande de portabilité doit être assurée dans des conditions techniques raisonnables du point de vue des contraintes objectives que peut encourir Orange,
- portabilité du numéro fixe non géographique vers le réseau téléphonique commuté, support des numéros fixes géographiques.

2.2.2 L'Opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de Portabilité du numéro présentée par Orange au nom du Client notamment dans les cas suivants :

- données incomplètes ou erronées : la demande de Portabilité du numéro doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le Numéro fixe, objet de la demande ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, inactif depuis plus de quarante jours calendaires au jour de la demande : la demande de portabilité doit notamment porter sur un Numéro fixe actif au jour du Portage du numéro, ou un Numéro fixe en quarantaine au jour de la demande de portage ;
- numéro fixe, objet de la demande de Portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de Portabilité déclarée éligible par l'Opérateur donneur.

2.2.3 En cas de refus par l'Opérateur donneur d'une demande de Portabilité du numéro pour l'un de ces motifs, ce dernier indique à Orange sur quel motif il fonde son refus. Orange en informe à son tour le Client dans les meilleurs délais, et, le cas échéant, l'informe également des moyens lui permettant de rendre sa ligne éligible à la conservation du numéro fixe.

2.2.4 En cas d'inéligibilité de la demande de conservation du numéro, le Client qui souhaite maintenir son contrat avec Orange sans conservation du numéro doit transmettre lui-même et directement sa demande de résiliation auprès de l'Opérateur donneur.

2.2.5 En cas d'incident technique impliquant un report de l'exécution du Portage, l'éligibilité de la demande n'est pas remise en cause par ce report.

2.3 Processus de demande de Portabilité entrante

2.3.1 Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de Portabilité de Numéro fixe concomitamment à sa demande de souscription au contrat d'Orange. Le Client qui demande la Portabilité entrante doit fournir à Orange son Numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le Numéro fixe.

2.3.2 Orange vérifie la capacité du Client à demander la Portabilité.

2.3.3 Puis Orange doit envoyer la demande de Portabilité à l'Opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'Opérateur donneur qui le notifie à Orange afin de finaliser la demande du Client.

2.3.4 La souscription au service d'Orange comporte l'usage, à compter du jour de Portage du numéro et de la mise en service de la ligne, du Numéro fixe ayant fait l'objet de la procédure de Portabilité entrante.

2.4 Date de Portage du numéro

2.4.1 Sous réserve de la disponibilité de l'accès et sans demande expresse du client, le Portage du numéro fixe intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à sept jours ouvrables. Toutefois, sur demande du Client, ce délai pourra être supérieur selon l'offre souscrite. Ce délai court à compter de l'obtention par Orange des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité.

2.4.2 Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de Portage effectif du numéro fixe ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec Portabilité.

2.4.3 Orange informera le Client sur le résultat de sa demande de Portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2. ci-dessus.

2.4.4 Le Client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du Portage effectif du numéro fixe. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures lorsque le numéro objet de la demande est un numéro fixe actif le jour du portage chez l'opérateur donneur.

2.4.5 Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du Portage du numéro fixe, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

2.5 Annulation de la demande de Portabilité entrante auprès d'Orange

2.5.1 Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de Portabilité, devra s'adresser à Orange qui demeure seule compétente pour annuler la demande de Portabilité auprès de l'Opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté, qui découle de la demande de Portabilité, est de facto annulée. Dans le cas où le Client souhaiterait néanmoins résilier ce contrat, la résiliation s'effectuera conformément aux conditions générales de vente conclues entre le Client et l'Opérateur donneur, le Client sortant du processus de Portabilité décrit dans la présente annexe.

Dans le cas où le client fait une portabilité entrante chez Orange et se rétracte sur son offre avant que son numéro fixe n'ait été effectivement porté, cette rétractation vaudra annulation de la portabilité, sous réserve de confirmation de cette possibilité par l'Opérateur donneur. Dans le cas contraire, la rétractation sera bien prise en compte mais la Portabilité se poursuivra jusqu'à ce que le Portage soit effectif. Le numéro fixe sera alors placé en quarantaine chez Orange.

2.5.2 Orange accepte toute demande d'annulation de Portabilité entrante formulée par le Client auprès de son service clients au plus tard 2 jours ouvrables avant la date prévue du Portage du numéro fixe. Dans le cas où l'offre de service est associée à une offre d'accès sans date de livraison prévue au jour de la demande de Portabilité, Orange accepte, au minimum, les demandes d'annulation formulées jusqu'au lendemain de la demande et étudie toute demande qui lui est transmise tant que l'accès associé au service téléphonique n'est pas construit.

2.5.3 Par ailleurs, l'annulation de la demande de Portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat souscrit par le Client auprès d'Orange. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard d'Orange au titre du contrat qu'il a souscrit auprès de cette dernière. Orange affecte au Client à la date de Portage du numéro initialement prévue un Numéro fixe. Les redevances d'abonnement sont dues conformément aux conditions contractuelles propres au Service concerné et conclues entre le Client et Orange.

2.6 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas de retard de Portage d'un numéro fixe (notamment en cas d'incapacité du Client à émettre ou recevoir des communications au lendemain du Portage du numéro), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 3,5 euros par jour de retard, dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour du Portage effectif du numéro fixe concerné. Cette pénalité ne s'appliquera pas si le retard de Portabilité résulte (a) d'une inéligibilité de la demande de Portabilité, (b) d'une demande de report de Portabilité émanant du Client, (c) d'une indisponibilité de l'accès, ou (d) d'un cas de force majeure tel que défini dans les Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique applicables aux professionnels.

ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

La Portabilité sortante permet au Client d'Orange de conserver le Numéro fixe affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit un contrat auprès d'un autre Opérateur fixe. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre Opérateur fixe du contrat liant Orange au Client et des obligations en découlant.

Dans le cadre de la Portabilité sortante telle que décrite ci-après, l'Opérateur donneur est Orange.

Le processus de Portabilité sortante est décrit ci-après et dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.1 Accès aux informations préalables d'Orange

Pour les besoins de la Portabilité sortante, Orange fournit au Client :

- la liste des Numéros fixes qui ont été affectés au Client dans le cadre de son contrat ;
- la liste des services additionnels liés au service téléphonique.

A compter du 1^{er} juillet 2015, sur demande du Client faite depuis son Espace Client Professionnel, Orange pourra fournir également :

- la nature de l'accès support à la fourniture du service téléphonique pour ces numéros fixes ;
- les informations contractuelles relatives à ces numéros fixes : date de fin d'engagement, date de fin de contrat le cas échéant, délai de prévenance pour la dénonciation du contrat lorsqu'il existe ;
- les RIO fixes correspondant aux numéros fixes leur ayant été affectés par Orange.

3.2 Portabilité partielle sortante

- en cas de Portabilité Partielle sortante, le Client doit avoir explicitement et préalablement précisé à l'Opérateur receveur les Numéros fixes qui doivent être maintenus chez Orange ;
- le contrat avec Orange est maintenu pour les Numéros fixes n'ayant pas fait l'objet d'un portage.

3.3 Processus de demande de Portabilité sortante

Le processus de Portabilité sortante est défini dans les conditions générales de vente de l'Opérateur receveur.

3.4 Modification du Service

3.4.1 En cas de demande de Portabilité sortante, le Client ne pourra plus demander de modification du Service auprès d'Orange concernant le Numéro fixe, objet de la demande de Portabilité.

3.4.2 Suite à une demande de Portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le Numéro fixe, objet de la portabilité, reste possible sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat et soit effectuée avant la date de Portage du numéro fixe.

3.5 Conséquences du portage

3.5.1 Si pendant la durée de traitement d'une demande de Portabilité sortante par le Client, le contrat que ce dernier a souscrit auprès d'Orange devait expirer, alors même que le Client a formulé sa demande de conservation du numéro fixe dans le respect du préavis contractuellement prévu, ce contrat serait alors automatiquement prolongé jusqu'à la date effective de Portage du numéro fixe, au prorata du montant de l'abonnement mensuel prévu dans ce contrat. Cette prolongation n'a pas pour effet de renouveler l'engagement du Client ou de reconduire tacitement son contrat pour une nouvelle durée contractuelle.

3.5.2 En dehors des demandes de conservation partielle des numéros fixes du Client, le Portage du ou de la totalité des numéros du Client entraîne la résiliation concomitante du contrat du Client auprès d'Orange pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe porté qui prend effet à la Date du Portage, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre du contrat conclu avec Orange.

3.6 Informations relatives à la Portabilité

Le Client peut obtenir toute information utile concernant l'état d'avancement de sa demande de Portabilité sortante en s'adressant directement à l'Opérateur receveur.

3.7 Responsabilité d'Orange

3.7.1 Orange demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et l'Opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'Opérateur receveur subordonne la Portabilité du numéro fixe affecté par Orange au Client.

3.7.2 La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'Opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher la Portabilité du numéro fixe.

3.8 Indemnisation du Client en matière de portabilité

En cas d'abus de Portabilité (situation où le Client perd l'usage d'un numéro fixe souscrit auprès d'Orange à la suite d'une Portabilité qu'il n'a pas sollicitée), Orange encourt une pénalité forfaitaire et libératoire égale à 30 euros par semaine dans la limite de 120 euros. Pour demander l'application de cette pénalité, le Client doit s'adresser à son interlocuteur commercial habituel dans un délai d'1 mois à compter du jour où l'abus a été constaté.

ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par Orange dans le cadre de la Portabilité du Numéro fixe peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du Service Clients d'Orange ou par tout autre moyen indiqué par ce dernier, en justifiant de son identité.