

# Conditions Générales Particulières (CGP) pour Orange ADSL et Fixtalk



## 1 Objet

Les présentes Conditions Générales Particulières (ci-après dénommées «CGP») font partie intégrante du Contrat d'abonnement conclu par le Client. Orange fournit au Client des services Internet haut débit (ci-après dénommés «Orange ADSL») et des télécommunications nationales et internationales sur le réseau fixe en qualité de Preselection Carrier (ci après dénommées «Fixtalk»). Ces CGP contiennent des règles particulières pour l'utilisation des services Orange ADSL et Fixtalk de Orange (ci-après dénommés «Services») et ne sont valables que pour ces produits.

Les Services sont décrits plus en détail dans les informations produit correspondantes.

## 2 Services de Orange

### Type et étendue des Services

Orange propose Orange ADSL et Fixtalk dans toute la Suisse, sans toutefois garantir une disponibilité des Services sur l'ensemble du territoire, en raison de différents facteurs n'entrant pas dans la zone d'influence de Orange. Orange est libre de recourir à un tiers (tel que des opérateurs réseau ou des installateurs) pour fournir les Services.

Les Services Orange ADSL et Fixtalk sont conçus uniquement pour une utilisation à titre privé. L'utilisation pour des connexions permanentes ou des appels internes directs («solutions call-through»), pour des services clientèle, voire pour toute autre application commerciale, est exclue. Si l'une des utilisations décrites ci-dessus persiste malgré la sommation par Orange d'une utilisation conforme au contrat, Orange est en droit d'appliquer un autre plan tarifaire ou de résilier sans préavis le Contrat d'abonnement et d'exiger du Client le paiement d'une taxe à hauteur de CHF 300.-.

Pour la remise en service de Orange ADSL ou Fixtalk, Orange peut, quelle qu'en soit la raison, exiger du Client une taxe à hauteur de CHF 150.-.

### Restrictions des Services

Orange se réserve le droit d'exécuter à tout moment des travaux de maintenance sur le réseau, susceptibles d'occasionner des interruptions de service. Orange se réserve également le droit de bloquer momentanément ou durablement les Services afin de lutter contre tout comportement impropre ou abusif.

Pour certaines raisons techniques, il peut arriver que Orange, sans préavis, ne puisse pas fournir momentanément ou durablement les vitesses et hauts débits convenus contractuellement pour Orange ADSL. Dans ce cas, Orange offrira momentanément ou durablement des vitesses/hauts débits divergent(e)s qui ne pourront, ni être refusé(e)s par le Client, ni donner lieu à tout devoir de dédommagement par Orange ou à un droit de résiliation par le Client.

## 3 Appareils

Le Client est lui-même responsable de la mise à disposition, du bon fonctionnement, de la compatibilité, de la maintenance et de la conformité légale des appareils qu'il a raccordés. Orange ne peut pas garantir que l'utilisation des Services soit possible avec tous les appareils.

Pour les appareils (tels qu'un modem par exemple), mis à disposition en location par Orange dans le cadre du Contrat d'abonnement, Orange propose un service de réparation ou de remplacement, conformément au descriptif de service correspondant.

## 4 Obligations du Client

### Services

Le Client accepte d'utiliser les Services fournis par Orange en respectant les dispositions contenues dans le Contrat d'abonnement, ainsi que les lois applicables. La sauvegarde des données est à la charge exclusive du Client.

### Modem

Le modem mis à disposition en location par Orange pour les services Orange ADSL et les autres accessoires ADSL restent la propriété de Orange. Le Client s'engage à manipuler le modem et les accessoires avec soin et à le renvoyer, dans un état fonctionnel, à ses propres frais et risques à Orange, au terme du Contrat. Si, outre les accessoires ADSL, le modem n'est pas retourné à Orange dans les deux semaines suivant l'échéance du Contrat d'abonnement ou s'il y parvient endommagé, le Client est tenu de verser une taxe de CHF 150.-.

### Ligne fixe

En concluant le Contrat d'abonnement, le Client confirme être le propriétaire de la ligne fixe spécifiée. Si le Client fournit des données erronées, requises par

Orange pour l'activation de la ligne fixe (numéro de téléphone, adresse, etc.), le Client assume alors l'intégralité des frais générés par le refus d'activation.

Le Client se doit de conserver la ligne fixe qui conditionne la mise en place des Services par Orange. Si le Client résilie sa ligne fixe auprès de son opérateur, Orange est en droit de résilier sans préavis le Contrat d'abonnement et d'exiger du Client une taxe de CHF 300.-.

Des modifications au niveau de la ligne fixe (telles que par exemple un changement de titulaire du numéro) peuvent empêcher Orange de fournir les Services. Des modifications d'adresse, même au sein d'un même domicile ou bâtiment, doivent être immédiatement communiquées à l'avance à Orange sans devoir faire l'objet d'une sommation préalable. Les coûts générés par de telles modifications seront facturés au Client. Orange n'assume aucune responsabilité en cas d'indisponibilité des Services suite à un déménagement. Orange se réserve la possibilité de fournir, à la place des Services indisponibles, des Services appropriés/possibles pour le nouveau domicile. A chaque déménagement, Orange facture au Client les coûts générés par les modifications techniques. Si le nouveau domicile empêche Orange de fournir les Services, Orange est en droit de résilier sans préavis le Contrat d'abonnement. Dans ce cas, Orange renonce à exiger du Client une taxe.

### Cabines publiques et téléphones publics

La demande d'inscription de numéros de cabines téléphoniques publiques, de publiphones et de tout autre appareil, fonctionnant en mode prépayé, n'est pas possible. Si le Client inscrit un tel numéro en tant que numéro fixe, une activation du Client est alors impossible. Le Client est tenu d'assumer les coûts inhérents et tous les dommages qui en découlent.

### Utilisation impropre ou abusive

Le Client s'engage à empêcher une utilisation impropre ou abusive de la ligne fixe. Cela concerne tout particulièrement l'utilisation abusive, telle que, par exemple, l'utilisation excessive ininterrompue, le téléchargement ininterrompu par un ou plusieurs ordinateurs; toute utilisation qui entrave la fonctionnalité et la sécurité de la ligne fixe, telle que l'envoi systématique et/ou agressif d'e-mails publicitaires, de pollupostage (Spamming), etc.; l'envoi de messages et de fichiers contenant des virus ou dont les contenus sont violents, pornographiques, racistes, attentatoires à la dignité humaine ou similaires; la mise à disposition de sites web et d'informations (blogs) dont les contenus sont identiques à ceux précédemment mentionnés. Dans les cas d'une utilisation impropre et/ou abusive, Orange est en droit de résilier sans préavis le Contrat d'abonnement et d'exiger du Client une taxe de CHF 300.-.

## 5 Responsabilité pour utilisation et écoute non autorisées

Pour réduire autant que possible les risques d'utilisation abusive des Services, les mots de passe du compte, les données personnelles de connexion ou toute autre mesure de protection similaire, fournis par Orange pour l'accès aux Services, doivent être traités confidentiellement. Toutes les autres mesures de sécurité préconisées doivent être rigoureusement respectées.

Etant donné qu'il est impossible d'atteindre une entière protection contre les accès ou les écoutes illicites par un tiers, Orange ne saurait être tenue responsable d'éventuels incidents de ce genre et des dommages inhérents.

## 6 Perturbations

En cas de perturbations, le Client doit tout d'abord s'assurer qu'elles n'ont pas été causées par son propre matériel (hardware) ou son propre logiciel (software) avant de s'adresser au Service Clientèle technique de Orange.

## 7 Modifications du Contrat

Si Orange ne propose plus les services Orange ADSL et Fixtalk, Orange a le choix de (a) soit céder le Contrat d'abonnement à un autre prestataire de services sans consentement exprès du Client, soit (b) de résilier le Contrat d'abonnement en respectant un délai de 3 mois. Dans ce cas, le Client est exonéré du paiement de toute taxe en raison d'une résiliation du Contrat sans préavis pendant la durée contractuelle minimale ou la durée du Contrat en cours. Si le Client n'est pas d'accord avec la cession à un autre prestataire de services, il a le droit de résilier par écrit le Contrat d'abonnement à la date de cession communiquée par Orange et est, comme susmentionné, exonéré de taxe.

Si le Client exige un déclassement d'un service Orange ADSL convenu contractuellement avec des frais d'abonnement inférieurs, Orange peut exiger du Client une taxe de CHF 150.-.