

## 1 DEFINITIONS

**Annexe** désigne toute annexe des Conditions Spécifiques d'un Domaine qui décrit notamment les Services pouvant faire l'objet d'une Commande par le Client, les prix et les modalités de fourniture de ces Services. Les Annexes comprennent notamment les documents intitulés « Descriptif de service » et, le cas échéant et selon les Services concernés, « Qualité de service », « Spécifications Techniques d'Accès au Service » et « Tarif ».

**Bénéficiaire** désigne de manière générale toute Société Affiliée et/ou Partenaire désigné(s) par le Client, qui est susceptible d'utiliser ou d'accéder à tout Service fourni au titre d'une Convention de Services. Les renseignements concernant les Bénéficiaires sont précisés pour chaque Domaine dans la Convention de Services concernée.

**Bon de Commande** désigne les formulaires/bordereaux types joints aux Conventions de Services ou le cas échéant disponibles en ligne qui spécifient les informations requises à la fourniture des Services par Orange Business Services.

**Client** désigne la personne morale titulaire du Contrat conclu, pour ses besoins professionnels, avec Orange Business Services.

**Commande** désigne le ou les Services fournis au titre du Bon de Commande signé par le Client et accepté par Orange Business Services. Toute Commande est souscrite dans le cadre d'une Convention de Services à laquelle elle fait référence.

**Conditions Générales Orange Business Services** désigne le présent document.

**Conditions Spécifiques** désigne dans une Convention de Services, le document regroupant l'ensemble des conditions spécifiques applicables à un Domaine.

**Contrat** désigne l'ensemble contractuel constitué des documents énumérés à l'article 3.1 des présentes.

**Convention de Services** désigne les Conditions Spécifiques d'un Domaine et ses Annexes et faisant référence aux Conditions Générales Orange Business Services.

**Date Contractuelle de Mise en Service** désigne la date de mise en service convenue entre Orange Business Services et le Client.

**Date d'Activation ou Date de Mise en Service** désigne la date effective de mise en service par Orange Business Services de tout ou partie d'une Commande ; cette date marque le point de départ de la facturation et de la durée minimale de la Commande ;

**Domaine** désigne une famille de Services.

**Équipement(s)** désigne tous les équipements ainsi que la documentation associée d'Orange Business Services permettant au Client de bénéficier du Service dans le cadre du Contrat.

**Engagement Client** désigne les conditions d'engagement du Client associées au niveau tarifaire octroyé par Orange Business Services pour un Service donné. Les Engagements Client sont définis dans la Convention de Services concernée.

**Impôts, Droits et Taxes** désignent (a) la TVA et toutes les autres taxes sur le chiffre d'affaires, (b) les retenues à la source applicables sur les paiements effectués par le Client, (c) les droits de douanes, les droits d'accises, les droits d'enregistrement et les droits de timbre et, (d) les droits et frais prévus par la législation ou le régulateur en charge des télécommunications qui sont fondés sur le chiffre d'affaires.

**Logiciels** désigne tous les logiciels, tous les programmes d'ordinateurs caractérisés par des séquences d'instructions destinées à mettre en œuvre une application, tous progiciels, configurations, paramètres et la documentation associée.

**Orange Business Services** ou **Prestataire** désigne France Télécom SA.

**Partenaire** désigne toute société avec laquelle le Client entretient des relations privilégiées dans le cadre de ses

activités et que le Client souhaite voir bénéficier des Services dans les conditions de l'article 4 des présentes, à l'exclusion de toute société exerçant une activité concurrente à celle d'Orange Business Services dans le cadre du Contrat.

**Service** désigne tout service fourni au titre du Contrat et décrit en Annexe.

**Société Affiliée** désigne au regard de l'une des parties, toute entité qui, à ce jour ou ultérieurement, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par, ou est sous le même contrôle que l'une des parties. Dans le cadre du Contrat, le terme « contrôle » de même que les expressions dérivées telles que « contrôlée par » et « sous le même contrôle » sont définis par référence aux dispositions de l'article L 233-16 II du code de commerce.

**Utilisateurs** désigne les personnes physiques utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

## 2 OBJET

Les Conditions Générales Orange Business Services ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Client pourra souscrire à des Services de la gamme Orange Business Services, quel que soit le Domaine dont les Services relèvent.

## 3 DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1. Les Conditions Générales Orange Business Services constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des Services de la gamme Orange Business Services. Elles sont complétées par des Conventions de Services, indépendantes les unes des autres, pour le Service que le Client a choisi et par les Commandes.

3.2. Le Client ne peut, en conséquence se prévaloir d'une quelconque stipulation de ses propres conditions générales et/ou particulières, des correspondances et/ou des propositions commerciales antérieures relatives au même objet que le Contrat.

## 4 CHAMP D'APPLICATION ET CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU CONTRAT

4.1. Chaque Commande est réputée conclue par le Client en son nom propre.

4.2. Dans le cadre de l'article 4.1 des présentes, des Bénéficiaires pourront utiliser ou accéder au Service. Le Client s'engage à communiquer auxdits Bénéficiaires le contenu des Conditions Générales Orange Business Services et des Conventions de Services ainsi que toute modification qui y serait apportée ultérieurement. En tout état de cause, le Client est seul responsable du respect des obligations contractuelles par les Bénéficiaires. En conséquence, Orange Business Services n'est pas tenue de répondre directement à un Bénéficiaire pour toute demande relative à l'objet du Contrat.

4.3. Le Client pourra également, le cas échéant, souscrire des Commandes au nom et pour le compte de Bénéficiaire(s) en qualité de mandataire, sous réserve :

(a) de la communication par le Client des renseignements concernant les Bénéficiaires. Ces informations figureront en Annexe et le Client informera, dans les plus brefs délais et par écrit, Orange Business Services de toute modification pouvant intervenir qui aurait pour effet d'exclure un Bénéficiaire du bénéfice du Contrat ; (b) que le Client s'oblige à obtenir les mandats de la part des Bénéficiaires pour gérer vis-à-vis d'Orange Business Services la relation contractuelle avec le Bénéficiaire. En conséquence, Orange Business Services n'est pas tenue de répondre directement à un Bénéficiaire pour toute demande ; (c) que le Client s'engage à remettre copie des mandats à Orange Business Services à première demande de celui-ci et garantit solidairement les engagements des Bénéficiaires auprès d'Orange Business Services ;

(d) que les Services souscrits par le Client au nom et pour le compte des Partenaires désignés comme Bénéficiaires le soient pour des besoins de communication ou de connexion croisée avec le Client ou l'une de ses Sociétés Affiliées.

4.4. Orange Business Services se réserve le droit d'exiger du Client, préalablement à la signature d'une Commande ou à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, la constitution d'une garantie financière telle que, notamment, le versement d'un dépôt de garantie, une garantie à première demande ou l'engagement d'une caution solidaire et solvable. Le montant ainsi que la date de versement ou de mise en place de la garantie financière demandée seront indiqués au Client par Orange Business Services.

4.5. Au cours de l'exécution du Contrat, la non production ou l'absence de réactualisation de la garantie financière demandée par Orange Business Services entraînera la suspension, sans préavis et jusqu'à la mise en place de la garantie financière, de la ou des Commandes concernées, et ce sans préjudice des autres recours dont Orange Business Services dispose et notamment l'application de l'article 16 des présentes. Néanmoins, pendant cette période, le Client reste redevable du prix des Services concernés par ladite suspension qui ont été rendus avant cette suspension.

4.6. Le dépôt de garantie ne produit pas d'intérêts. La restitution ou la main levée de la garantie interviendra dans un délai d'un mois suivant l'expiration de deux années sans incident de paiement ou la résiliation de tout ou partie du Contrat concerné par la garantie financière, et ce sous réserve du paiement des sommes restant dues à Orange Business Services.

4.7. Sans préjudice des stipulations des articles 20.1 à 20.4 des présentes, Orange Business Services se réserve le droit de transmettre à ses Sociétés Affiliées, librement et à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, toutes les informations de nature à apprécier la capacité financière du Client et de ses Bénéficiaires.

4.8. Les dettes préalables contractées au titre d'une Commande ou d'un contrat distinct conclu avec Orange Business Services devront être réglées préalablement à la souscription de toute nouvelle Commande.

## **5 DUREE ET DATE D'EFFET DES CONDITIONS GÉNÉRALES ORANGE BUSINESS SERVICES**

Les Conditions Générales Orange Business Services prennent effet à compter de la signature de la première Commande et prendront fin au terme de la dernière Commande en vigueur.

## **6 COMMANDE**

6.1. Chaque Commande est relative à la fourniture d'un Service préalablement décrit en Annexe. Toute fourniture de Service est subordonnée à l'émission d'une Commande.

6.2. Les Commandes sont prises en application de la Convention de Services concernée au moyen de Bons de Commande.

6.3. Les modifications de la Commande demandées par le Client s'effectuent au moyen d'un Bon de Commande, ou par tout autre moyen si cette possibilité est ouverte pour le Service concerné, selon les conditions définies, le cas échéant, dans la Convention de Services concernée.

6.4. Les Commandes sont souscrites pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale à compter de la Date de Mise en Service du Service concerné. La durée minimale de Commande pour chaque Service figure en Annexe « Descriptif de Service » relative au Service concerné et/ou dans chaque Commande. Le cas échéant, la Convention de Services peut préciser d'autres modalités concernant les durées applicables aux Commandes.

## **7 OBLIGATIONS DU CLIENT**

7.1. Le Client s'engage à faire un usage du Service (a) en conformité avec les stipulations du Contrat et/ou de toutes

instructions spécifiques communiquées par Orange Business Services et notamment, selon le Service concerné, l'Annexe « Règlement relatif aux conditions d'utilisation des Services d'Orange Business Services »; (b) dans le respect de toute législation ou réglementation applicable dans tout pays où le Service serait fourni ; (c) pour ses seuls besoins propres ou, le cas échéant, des Bénéficiaires : le Contrat exclut tout droit de revente, de distribution ou de mise à disposition du Service, directement ou indirectement, à un tiers sans l'accord préalable et écrit d'Orange Business Services.

7.2. Sauf accord contraire entre les parties, le traitement et la conservation des données de connexion entre les Utilisateurs et les Equipements permettant l'accès aux réseaux utilisés dans le cadre des Services, le cas échéant, relève de la responsabilité du Client.

7.3. Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs des conditions d'utilisation du Service souscrit et reste seul responsable du respect des obligations contractuelles et de la bonne utilisation du Service par les Utilisateurs.

7.4. Le Client s'engage à nommer un interlocuteur qui veillera à la bonne exécution par le Client de ses obligations et sera l'interlocuteur d'Orange Business Services pour toutes questions relatives à la fourniture du Service concerné.

7.5. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client au Contrat. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu d'Orange Business Services toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au Contrat en connaissance de cause. Le Client s'engage à collaborer avec Orange Business Services, notamment en lui communiquant de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant en particulier son organisation, les contraintes particulières éventuelles susceptibles d'avoir une incidence sur la fourniture des Services, son environnement technique et informatique notamment ainsi que plus généralement toutes informations susceptibles de permettre ou de faciliter la fourniture du Service.

## **8 INSTALLATION ET MAINTENANCE**

8.1. Le Service ne pourra être fourni au Client qu'une fois les locaux, mis à disposition à titre gratuit, conformes aux conditions et pré requis visés à l'article 17.2 des présentes et lorsque les conditions d'installation et de raccordement précisées dans les Conventions de Services auront été respectées. Il appartient en conséquence au Client de procéder à ses frais aux éventuels ajustements ou mises en conformité des locaux. Orange Business Services reste étrangère à tout litige pouvant naître entre le Client et le propriétaire des locaux ou son représentant à l'occasion de la fourniture du Service.

8.2. Les conditions d'installation et de maintenance d'Orange Business Services propres à chaque Service figurent dans la Convention de Services du Domaine concerné et notamment en Annexe « Descriptif de service » relative au Service concerné. Orange Business Services est seule habilitée à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service.

8.3. Au moment de toute intervention justifiée par l'installation, l'exploitation ou la maintenance d'un Service, le Client doit (i) fournir à Orange Business Services l'ensemble des documents nécessaires à la réalisation de l'intervention et notamment le Diagnostic technique Amiante (DTA) et (ii) permettre à Orange Business Services et aux personnes mandatées par lui et qui justifient de leur qualité, d'accéder à ses locaux. Si cette installation ou intervention nécessite le passage sur la propriété d'un tiers, le Client fait son affaire d'obtenir l'accord de ce tiers. Le Client s'engage à ce que lui-même ou son représentant soit présent dans ses locaux pour toute intervention d'Orange Business Services. Toute période pendant laquelle les locaux d'un Client ne sont pas accessibles, conformément aux stipulations ci-dessus,



pour Orange Business Services ou les personnes mandatées par lui, ne sera pas prise en compte pour le calcul des délais impartis à Orange Business Services pour l'exécution de ses obligations. Par ailleurs, Orange Business Services facturera le Client des frais de déplacement et autres frais justifiés ainsi que le temps passé au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants. Le Client est tenu d'informer les intervenants susvisés de l'existence et de l'emplacement de canalisations (ex. gaz, électricité, eau ...) et équipements de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans les locaux où les intervenants ont accès pour les besoins du Service. Le Client fournira avant l'intervention d'Orange Business Services toutes les informations nécessaires relatives aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans ses locaux.

8.4. Le Service est maintenu dans les conditions décrites dans chaque Convention de Services concernée. Pour assurer le maintien de la qualité d'un Service, Orange Business Services peut être amenée à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le bon fonctionnement dudit Service et s'efforcera, dans toute la mesure du possible, de réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour le Client. Dans l'hypothèse où ces travaux seraient susceptibles d'avoir des conséquences sur la fourniture du Service au Client, Orange Business Services devra prévenir le Client au minimum deux jours calendaires avant la date d'intervention, par lettre, courrier électronique ou télécopie, en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service. Si le Service dont bénéficie le Client est seul susceptible d'être affecté par les travaux, Orange Business Services convient avec lui de la plage horaire d'intervention. Si, à la demande du Client et après étude, les travaux programmés ont lieu à une heure non ouvrée, les frais supplémentaires en résultant sont à la charge du Client. Les interruptions de service dues à des travaux qui ont été programmés par Orange Business Services, soit dans le respect du préavis minimum susvisé, soit en accord avec le Client et réalisés sur la plage horaire négociée, ne sont pas considérées comme incidents et ne pourront pas faire l'objet de pénalités au titre des engagements de qualité de service d'Orange Business Services.

8.5. Avant de signaler une interruption ou une défaillance du Service à Orange Business Services, le Client doit s'assurer au préalable que le défaut ne se situe pas sur ses équipements ou sur la desserte interne dont il a la responsabilité. Les incidents, dommages ou dysfonctionnements ayant pour origine notamment l'un des cas de limitation ou d'exclusion de responsabilité prévus notamment à l'article 15.7 des présentes (hors cas d'opération de maintenance programmée) ou provenant de la desserte interne ou d'un équipement qu'Orange Business Services ne fournit pas ne sont pas couverts par les prestations de maintenance dues par Orange Business Services. Toutes les interventions de maintenance d'Orange Business Services consécutives à l'un des cas cités ci-dessus seront facturées au Client. Cette facturation comprend notamment les frais de déplacement et les autres frais justifiés, le temps passé au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants ainsi que les éventuels frais de remise en état.

## 9 MISE EN SERVICE

9.1. Le Bon de Commande intègre la Date Contractuelle de Mise en Service.

9.2. La Date de Mise en Service est notifiée par Orange Business Services au Client. Elle constitue le point de départ de la facturation de la Commande concernée.

9.3. Les conditions de mise en service sont décrites en Annexe « Descriptif de service » relative au Service concerné.

9.4. La fourniture d'un Service pour un Client peut amener Orange Business Services à définir des modalités particulières d'établissement.

9.5. Lorsque la demande du Client suppose des modalités particulières d'établissement de tout ou partie d'une composante du réseau, telles qu'une technique ou un parcours distincts de ceux habituellement utilisés par Orange Business Services, ou en cas de difficultés exceptionnelles de construction telles que définies ci-après, Orange Business Services réalise, le cas échéant et selon le Service concerné, une étude préalable de raccordement payante afin de déterminer les travaux à effectuer.

A l'issue de cette étude, et sur demande du Client, Orange Business Services envoie au Client un devis. Ce devis indiquera notamment :

- la détermination des frais à la charge du Client : En cas de difficultés exceptionnelles de construction, les frais engagés par Orange Business Services qui dépassent un montant fixé par Orange Business Services sont à la charge du Client, dans la limite des capacités utilisées.
- les conditions d'exécution des travaux (notamment en dehors des heures et jours ouvrés).

9.6. Les cas relevant du régime des difficultés exceptionnelles de construction sont les suivants :

- (a) Absence de local pour abriter le point de terminaison,
- (b) Définition des contraintes géographiques particulières : accès réglementé ou interdiction de passage ; site protégé (parcs naturels par exemple); obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple); configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemple); absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance; site isolé : site qui ne fait pas partie d'un lotissement ou d'une zone d'activités et dont l'éloignement du plus proche point physique d'accès au réseau d'Orange Business Services (nœud d'accès ou Point de présence) est supérieur à 600 mètres à vol d'oiseau, ou à 50 mètres en longueur réelle si les conditions d'environnement imposent le passage en souterrain.

- (c) Définition des cas où la mise en œuvre des moyens spéciaux est nécessaire : transport aérien (hélicoptère essentiellement), maritime ou fluvial (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnels); élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage-desserte de grottes ou de sous sol profonds (mines par exemple); démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton; consolidation ou construction d'ouvrages.

9.7. Si le Client n'accepte pas le devis présenté, la Commande du Service concerné est alors réputée caduque.

9.8. Dans le cas où Orange Business Services ou ses sous-traitants ne pourraient procéder à la mise en service d'un Service en raison du fait du Client, Orange Business Services ne pourra voir sa responsabilité engagée à ce titre et pourra facturer au Client tous frais de déplacement et autres frais justifiés ainsi que le temps passé pour la mise en service infructueuse au taux horaire d'Orange Business Services ou de ses sous-traitants.

## 10 QUALITE DE SERVICE

10.1. Orange Business Services garantit la qualité du Service, le cas échéant et selon le Service concerné, dans les conditions définies en Annexe « Qualité de Service » ou « Descriptif de service ».

10.2. Les engagements de qualité de service peuvent donner lieu au paiement d'une pénalité dont le montant est spécifié en Annexe « Qualité de Service » ou « Descriptif de service ».

10.3. De convention expresse, les sommes dues au titre des pénalités pour non respect des engagements de qualité de service constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages-intérêts pour quel que motif que ce soit.



## 11 PORTABILITE

Les conditions de mise en œuvre de la portabilité, lorsque celles-ci sont applicables à un Service, figurent en Annexe « Portabilité des numéros fixes ».

## 12 PRIX ET ENGAGEMENTS CLIENT

12.1. Les prix des Services et les structures tarifaires associées figurent soit dans la Convention de Services concernée (notamment en annexe « Tarif » du Service concerné) soit au catalogue des prix d'Orange Business Services pour les Services relevant du service universel ou des services obligatoires soit, le cas échéant, dans le Bon de Commande. Pour toute Commande effectuée directement sur le site Internet d'Orange Business Services, le Client s'informerait préalablement du prix en vigueur auprès d'Orange Business Services.

12.2. Les prix sont exprimés en euros et s'entendent hors taxes. La TVA éventuellement exigible en France en vertu du Contrat sera supportée par le Client en plus des prix des Services. Le paiement par le Client ou le Bénéficiaire dans une autre monnaie nécessite l'accord préalable d'Orange Business Services. En tout état de cause, la somme totale due à Orange Business Services sera convertie en utilisant le taux de conversion convenu entre les parties au titre de la Convention de Services concernée.

12.3. Au titre d'une Convention de Services, les prix peuvent être consentis au Client sur la base d'Engagements Client. Les Engagements Client convenus entre les parties ainsi que les conséquences d'un non-respect des Engagements Client sont définis dans les Conventions de Services concernées.

## 13 CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

13.1. La périodicité d'émission des factures afférentes à un Service et le délai de paiement associé sont précisés dans la Convention de Services correspondante.

13.2. Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures adressées au nom du Client et/ou au nom de chaque Bénéficiaire que le Client aura désigné conformément aux stipulations de l'article 4.3 des présentes. En cas de non respect de cet article, les factures seront émises au nom du Client qui sera alors réputé agir en son nom et pour son compte. Les frais de port pour l'envoi de ces factures sont pris en charge par Orange Business Services à destination de la France uniquement.

13.3. Au titre d'une Convention de Services, le Client peut désigner, sous sa responsabilité, un tiers en tant que payeur. La désignation d'un tiers payeur vaut simple indication de paiement et n'exonère pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers payeur. **En cas de tiers payement, Orange Business Services continuera à facturer le Client mais adressera les factures au tiers payeur.**

13.4. Les sommes facturées sur la base d'une périodicité mensuelle sont payables à trente jours calendaires à compter de la date d'établissement de la facture. En cas de prélèvement automatique, le délai est augmenté de cinq jours calendaires. Dans l'hypothèse d'un délai de paiement ou d'une périodicité de facturation différent, la Convention de Services concernée précisera les règles applicables, étant entendu que le délai de paiement des factures ne pourra excéder 30 jours calendaires à compter de la date d'établissement de la facture. Orange Business Services ne pratique pas d'escompte. Sur les factures émises par Orange Business Services, les prix du Service seront affichés avec deux décimales.

13.5. Orange Business Services 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 de tout ou partie du Contrat. Le délai de paiement est ramené à 5 jours calendaires pour les factures intercalaires.

13.6. Les Services non récurrents (sans abonnement) sont facturés en totalité à la Commande ou peuvent donner lieu à

la facturation d'un acompte, à la signature de la Commande, d'un montant minimum de 30 % HT du montant total de la Commande. L'Annexe « Tarif » ou l'Annexe « Descriptif de service » du Service concerné ou le Bon de Commande précisera le montant des autres acomptes ou indiquera des modalités de facturation différentes.

13.7. Le paiement des factures intervient par prélèvement automatique, sur le compte bancaire ou postal désigné par le Client ou le tiers payeur, par TIP, par chèque ou par virement sur le compte indiqué par Orange Business Services.

13.8. Tout désaccord ou toute demande d'éclaircissement du Client concernant une facture doit être notifié par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans un délai maximum de 12 mois à compter de la date d'établissement de la facture ou dans le délai particulier mentionné dans les Conventions de Services. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée dans son principe et dans son montant et aucune contestation ne sera admise par Orange Business Services. Toute demande d'Orange Business Services concernant le paiement d'une facture doit être notifiée dans un délai maximum de 12 mois à compter du jour du paiement de ladite facture. Les délais précités sont interrompus par une réclamation écrite du Client à Orange Business Services et par l'envoi par Orange Business Services au Client d'une relance de paiement, même par lettre simple.

13.9. Orange Business Services tient à la disposition du Client, en l'état des techniques existantes et pendant les douze mois qui suivent la date d'établissement de la facture, le relevé des communications enregistrées par le central téléphonique d'Orange Business Services et tous les éléments d'information sur les Services facturés. Le Client reconnaît que ce relevé atteste de l'existence et du nombre de communications passées. Ces données feront donc foi entre les Parties.

13.10. Toute réclamation du Client suspend l'obligation de paiement de la somme contestée, sous réserve de la justification par le Client de sa réclamation ainsi que du paiement de la partie non contestée de la facture ou des abonnements majorés de l'équivalent de la moyenne de ses consommations antérieures calculée sur les six mois précédents. Si à l'issue de la réclamation et au titre de celle-ci le Client reste redevable d'une somme à Orange Business Services, cette somme redeviendra immédiatement exigible et Orange Business Services appliquera à cette somme, à compter de la date initiale de son exigibilité, la majoration pour retard de paiement prévue au paragraphe 13.13 ci-dessous.

13.11. En cas de règlement d'un ensemble de factures ou de paiement partiel, le Client s'engage à joindre au paiement le détail de l'affectation des sommes payées. A défaut, Orange Business Services déterminera l'ordre d'affectation des règlements.

13.12. Les créances dues par le Client au titre d'une Commande dans le cadre du Contrat peuvent être reportées sur toute autre Commande de la même Convention de Services conclue avec Orange Business Services.

13.13. En cas de défaut de paiement du Client ou d'un Bénéficiaire à la date d'exigibilité des factures, une majoration pour retard de paiement est automatiquement appliquée aux sommes restant dues sans qu'une mise en demeure soit nécessaire. Cette majoration est calculée par application du taux d'intérêt pratiqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement au 1<sup>er</sup> mars de l'année en cours (ou de l'année précédente si cette majoration est calculée entre le mois de janvier et le 1<sup>er</sup> mars de l'année en cours), majoré de 10 points de pourcentage, sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues, par quinzaine indivisible à compter du premier jour de retard. Si le taux d'intérêt des pénalités de retard défini ci-dessus venait à être inférieur au taux minimum figurant à l'article L441-6 du code de commerce, la majoration pour retard de paiement sera alors calculée par application de ce taux minimum, soit le taux d'intérêt légal multiplié par trois, sur le montant toutes taxes comprises des sommes dues, par quinzaine indivisible à

compter du premier jour de retard. Le point de départ du calcul desdites pénalités sera le jour suivant la date d'exigibilité des factures. Un minimum forfaitaire pour frais de dossier est perçu. Son montant est précisé soit au catalogue des prix pour les Services relevant du service universel ou des services obligatoires soit dans la Convention de Services concernée.

13.14. Les divers frais qui peuvent résulter d'un impayé sont à la charge du Client.

13.15. A défaut de paiement des factures par le Client ou un Bénéficiaire et après mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (avec copie par lettre simple au Client dans le cas d'un Bénéficiaire) restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendaires, Orange Business Services a la possibilité de suspendre de plein droit tout ou partie de la ou des Commandes concernées. Si le non-paiement persiste, les stipulations de l'article 16 des présentes sont applicables. En cas de défaillance d'un Bénéficiaire, le Client est solidairement tenu au paiement des sommes dues par le Bénéficiaire concerné ainsi que des intérêts de retard visés à l'article 13.13 des présentes, dans les 15 jours calendaires suivant la date de mise en demeure de paiement d'Orange Business Services.

## **14 STIPULATIONS FISCALES**

### **14.1. Prix entendus hors Taxes**

14.1.1 Les prix stipulés au Contrat sont entendus hors Taxes. Ils sont nets de tous Impôts, Droits, Taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, y compris la TVA ou toute taxe comparable à la TVA, dus au titre du Contrat.

14.1.2 Lorsque le redevable de la TVA ou de toute taxe comparable à la TVA est Orange Business Services, le montant de la taxe est facturée par Orange Business Services au Client et supportée par le Client en plus des prix convenus au Contrat.

14.1.3 Hormis le cas visé au paragraphe 14.1.2, tous les Impôts, Droits, Taxes, prélèvements ou retenues de toute nature, dus au titre du Contrat, y compris la TVA dont le redevable est le Client, sont à la charge exclusive du Client et sont payés par ce dernier aux autorités fiscales compétentes en application de la législation applicable. Dès lors, le prix net reçu par Orange Business Services doit dans tous les cas être le même que celui qui serait encaissé en l'absence des impositions susvisées. Si Orange Business Services est tenue de procéder à la liquidation de l'une ou plusieurs des impositions susvisées, le Client devra rembourser leur équivalent euro à Orange Business Services dans les 30 jours calendaires de l'envoi par ce dernier au Client d'une demande de remboursement ou d'une facture. Orange Business Services transmettra au Client, à sa demande, tout document justificatif adéquat permettant l'application des taux réduits ou l'exonération des retenues prévus par la convention fiscale signée par la France et l'État du Client le cas échéant. Le Client transmettra à Orange Business Services, dans les meilleurs délais, tout document visé par l'administration fiscale compétente justifiant du paiement de toute retenue à la source due le cas échéant au titre du Contrat.

### **14.2. Conditions d'exonération de la TVA (sous réserve que les conditions légales soient remplies)**

Le Client adressera à Orange Business Services préalablement à la facturation un certificat de résidence fiscale délivré par l'administration compétente. S'il est établi dans un état membre de l'Union Européenne où il est assujéti à la TVA, il délivrera en outre à Orange Business Services préalablement à la facturation son numéro individuel d'identification et une attestation de l'administration de l'état membre quant à sa qualité d'assujéti à ladite taxe. Faute de disposer des documents requis, Orange Business Services pourra procéder à la facturation en ajoutant la TVA. Si sa situation était amenée à connaître des modifications, pendant la durée du Contrat, le Client s'engage à en informer Orange Business Services de manière à lui permettre de facturer la

TVA due. En tout état de cause, la TVA exigible en vertu du Contrat sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

### **14.3. Établissement stable du Client étranger**

Si le siège de l'activité économique du Client est, ou viendrait à être, situé dans un pays autre que celui d'Orange Business Services, le Client certifie qu'il ne possède pas, et ne possèdera pas, dans le pays d'Orange Business Services, d'établissement stable assujéti à la TVA pour le compte duquel la prestation sera rendue. Si cette déclaration devient inexacte, pendant la durée du Contrat, le Client s'engage à en informer Orange Business Services de manière à lui permettre de facturer la TVA due. En tout état de cause, la TVA exigible en vertu du Contrat sera exclusivement supportée par le Client. Elle sera majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

### **14.4. Établissement stable du Client français hors France métropolitaine**

Dans l'hypothèse où les Services seraient rendus au profit d'un établissement stable dont le Client dispose dans un DOM, un TOM ou à l'étranger, le régime TVA de ces Services sera, sur demande expresse, circonscrite et documentée du Client et sous condition d'acceptation par Orange Business Services, déterminé en fonction des règles de territorialité applicables entre d'une part la France métropolitaine et d'autre part le département, le territoire ou le pays où cet établissement stable est situé. En cas de remise en cause de l'application de ces règles de territorialité par l'administration fiscale française, la charge de TVA exigible en France métropolitaine en vertu du Contrat sera supportée par le Client, majorée des intérêts légaux, pénalités et amendes acquittés par Orange Business Services le cas échéant.

## **15 RESPONSABILITÉ - ASSURANCES**

15.1. Orange Business Services s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture des Services.

15.2. La responsabilité d'Orange Business Services ne peut être engagée que pour une faute établie à son encontre. Dans ce cadre, Orange Business Services répond des seuls dommages directs, personnels et certains liés à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects. Il est expressément convenu entre les parties que sont considérés comme des dommages indirects, les dommages ne résultant pas directement et exclusivement de l'inexécution par Orange Business Services d'une obligation contractuelle et notamment le préjudice commercial, les pertes d'exploitation, les pertes de données, la perte de chiffre d'affaires, de profit, de clientèle ou d'économies escomptées, l'atteinte à l'image, le manque à gagner ainsi que les augmentations de frais généraux.

15.3. La responsabilité d'Orange Business Services ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par incident et par Service concerné, le montant facturé au titre des 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 et par Service concerné, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé au titre des 9 derniers mois.

15.4. Lorsque la responsabilité d'Orange Business Services est engagée dans le cadre d'un Service non récurrent (sans abonnement), sa responsabilité ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par Service concerné, le montant facturé au titre du Service.

15.5. La Convention de Services concernée pourra, le cas échéant, prévoir des plafonds de responsabilité différents de ceux prévus aux articles 15.3 et 15.4 des présentes et notamment lorsque Orange Business Services fait appel à des

partenaires ou à des prestataires tiers pour la réalisation de certaines prestations.

15.6. Au-delà de ces plafonds, le Client renonce à tout recours contre Orange Business Services et ses assureurs. Ces plafonds ne sont pas applicables en cas de dommages corporels.

15.7. Outre les cas de limitation ou d'exclusion de responsabilité qui pourraient être prévus au sein de la Convention de Services applicable à un Domaine concerné, la responsabilité d'Orange Business Services ne pourra pas être engagée, de manière générale, dans les cas suivants : (a) fait du Client et notamment non-respect des spécifications techniques, des conditions d'utilisation des Services, des recommandations d'Orange Business Services ou du constructeur des Equipements ; (b) interruption de service due à une opération de maintenance programmée ; (c) cas de force majeure tel que défini à l'article 19 des présentes ; (d) fait d'un tiers autre qu'un sous-traitant ou fournisseur d'Orange Business Services au titre des présentes (e) en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés ou hébergés grâce au Service.

15.8. Pour les besoins du présent article, il est précisé que le Client est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard d'Orange Business Services et qu'à cet effet, il se porte garant du respect de cette clause par les Bénéficiaires.

15.9. Pour apprécier le préjudice subi du fait d'Orange Business Services, il sera fait application des seules stipulations suivantes : (a) globalisation par le Client des préjudices du Client et de l'ensemble des Bénéficiaires des Services et (b) demande unique formulée par le Client qui fait son affaire de la répartition entre les Bénéficiaires.

15.10. Chaque partie déclare avoir souscrit ou s'engager à souscrire à ses frais et à maintenir en état de validité les assurances nécessaires à la couverture des risques susceptibles de survenir du fait de l'exécution du Contrat.

15.11. Le Client garantit Orange Business Services contre toute action, procédure judiciaire ou autre intentée par un tiers contre Orange Business Services du fait d'une utilisation non conforme des Services ou de toute transmission de données personnelles à la demande du Client et indemniser Orange Business Services des conséquences de toute action, procédure judiciaire contre Orange Business Services ou de toute responsabilité encourue par Orange Business Services du fait d'un tiers ou un utilisateur, à ce titre.

## 16 RÉSILIATION

16.1. Chacune des Parties peut résilier pour convenance tout ou partie d'une Commande par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis d'un mois ou dans un délai indiqué dans la Convention de Services concernée. La résiliation de l'ensemble des Commandes entraîne de plein droit la résiliation du Contrat.

16.2. En cas de résiliation par le Client avant la fin de la durée minimale de tout ou partie de la Commande, des indemnités de résiliation seront facturées par Orange Business Services au Client, sauf si la résiliation est motivée par un manquement de la part d'Orange Business Services conformément à l'article 16.5 des présentes. Ces indemnités seront égales au montant des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale ou de la durée déterminée, ou au montant précisé dans la Convention de Services concernée et dans les cas de Services non récurrents au montant total du Service ou d'un montant déterminé dans la Convention de Services.

16.3. En cas de résiliation par le Client avant la Date de Mise en Service de tout ou partie de la Commande, le Client sera redevable des frais de mise en service pour le Service concerné ou d'un montant déterminé dans la Convention de Services.

16.4. Les pénalités dues par le Client au titre de la résiliation des Commandes sont cumulables entre elles.

16.5. En cas de manquement d'une partie à une obligation substantielle du Contrat ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée infructueuse pendant 30 jours calendaires à compter de sa date de notification, l'autre partie aura la faculté de résilier, de plein droit, la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose. Les modalités de résiliation pour manquement à un engagement de qualité de service seront, le cas échéant, précisées dans chaque Convention de Services.

16.6. Dans l'hypothèse d'une résiliation pour manquement contractuel d'Orange Business Services, les indemnités ou frais de résiliation définis dans les présentes Conditions Générales Orange Business Services ou dans chaque Convention de Services ne seront pas dues par le Client. De même, les Engagements Client seront réduits au prorata du montant de la ou des Commandes résiliées pour manquement.

16.7. La résiliation d'une Commande rendra immédiatement exigible toute somme due à Orange Business Services. Lors de la résiliation de tout ou partie d'une Commande, pour quelque cause que ce soit, le Client s'engage à laisser à Orange Business Services le libre accès à ses locaux pour retirer les Equipements ou à suivre les modalités décrites dans la Convention de Services concernée. En tout état de cause, en cas d'obstacle, de refus, de destruction, de non restitution, de dégradation ou de perte de l'Équipement imputable au Client, l'Équipement lui sera facturé à titre d'indemnité à sa valeur de remplacement. Orange Business Services n'est pas tenue de prendre en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter d'une dépose de l'Équipement effectuée dans des conditions normales. Par ailleurs, le Client s'engage à (a) retourner ou détruire toutes les copies des Logiciels qui lui auraient été remis pour l'utilisation du Service et (b) restituer à Orange Business Services, le cas échéant, l'ensemble des adresses IP qui lui ont été concédées dont Orange Business Services récupère le plein usage.

## 17 EQUIPEMENTS

17.1. Le présent article ne concerne que les Équipements mis à disposition du Client dans le cadre de la fourniture des Services. Il ne concerne pas les Équipements qui sont vendus au Client par Orange Business Services. Les Équipements vendus sont, dans cette hypothèse, régis par les stipulations spécifiques de la Convention de Services concernée ou des Conditions Générales de vente Orange Business Services conclu avec Orange Business Services.

17.2. L'ensemble des pré-requis incombant au Client en vue de l'installation par Orange Business Services des Équipements est décrit dans chaque Convention de Services concernée. Orange Business Services raccordera les Équipements et en assurera le bon état de fonctionnement dans les conditions décrites aux Conventions de Services. Le Client s'engage à ne pas modifier le raccordement de l'Équipement, à ne pas le déplacer hors du lieu où il a été livré ou installé, ni intervenir d'une quelconque manière sur celui-ci sans le consentement préalable et écrit d'Orange Business Services. Dans l'hypothèse où la fourniture d'équipement incombe au Client, ce dernier installe ou met à disposition d'Orange Business Services ces équipements, dans le délai précédant la Date Contractuelle de Mise en service et précisé en Annexe de la Convention de Services concernée. Tous les équipements mis en place par le Client entrant dans la catégorie des installations privées et nécessitant l'agrément d'un organisme compétent devront être en conformité avec la réglementation en vigueur dans le pays dans lequel le Service concerné est fourni.

17.3. A partir de la livraison des Équipements chez le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) et jusqu'à leur reprise en charge par Orange Business Services, le Client assume l'ensemble des risques liés aux Équipements dont le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) ont la garde et sont seuls responsable de tout



dommage causé par ces Équipements à leurs personnels ou aux tiers, sauf si le Client démontre que lesdits dommages ont été exclusivement causés par un défaut de fabrication, un vice caché ou un défaut ayant pour origine l'installation des Équipements par Orange Business Services. A ce titre, une assurance couvrant lesdits dommages, en valeur à neuf des Équipements, devra être souscrite et le Client indemniser Orange Business Services, au choix de ce dernier, du coût réel de réparation ou de remplacement des Équipements concernés, sur présentation des justificatifs correspondants. Le Client s'engage à aviser immédiatement Orange Business Services de tout sinistre survenu aux Équipements ou provoqués par ces derniers et à procéder à toutes déclarations et/ou formalités requises dans les délais prévus par la réglementation auprès de sa compagnie d'assurance et des autorités compétentes.

17.4. Le Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des Équipements mis à sa disposition au titre d'un Service. En conséquence, le Client s'interdit de commettre ou de permettre tout acte, quel qu'il soit, contraire au droit de propriété d'Orange Business Services et avisera Orange Business Services de toute atteinte à son droit. Le Client s'oblige à maintenir les mentions de propriété apposées sur l'Équipement. En cas de tentative de saisie ou en cas de procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client doit en aviser immédiatement Orange Business Services, élever toute protestation contre la saisie et prendre toutes mesures pour faire connaître le droit de propriété en cause.

## 18 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

18.1. Orange Business Services ne transfère aucun droit de propriété intellectuelle sur l'un quelconque des éléments (y compris les Logiciels) mis à la disposition du Client et/ou de(s) Bénéficiaire(s).

18.2. Lorsque des Logiciels sont nécessaires à l'utilisation des Équipements, Orange Business Services concède au Client et/ou au(x) Bénéficiaire(s) un droit d'usage personnel, non exclusif, non transférable sur ces Logiciels, limité à l'objet et à la durée de la Commande. Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) ne peut, sans autorisation préalable et écrite d'Orange Business Services, nantir, céder, louer, donner en licence, commercialiser, mettre à disposition, communiquer ou prêter, à titre onéreux ou gracieux, les Logiciels. Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) s'interdit(s) d'installer sur d'autres équipements les Logiciels, d'apporter ou de faire apporter, toute modification, y compris pour corriger d'éventuelles erreurs. Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) s'interdit(s) tout acte de modification, de traduction, d'adaptation, de désassemblage, de décompilation, de reproduction à l'exception d'une copie de sauvegarde, d'utilisation à des fins d'analyse concurrente, de distribution ou de création d'œuvres dérivées, à partir de tout ou partie des Logiciels, sauf pour les exceptions strictement définies par la loi. Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) s'interdisent toute suppression, masquage ou modification des mentions notamment de propriété figurant sur les Logiciels ou apparaissant pendant l'utilisation du Service. La copie de sauvegarde doit impérativement reproduire les informations relatives aux droits d'auteurs du Logiciel. Orange Business Services détient tous les droits de propriété sur les Logiciels remis dans le cadre des Services et peut donc en concéder librement l'utilisation. Dans l'hypothèse où le Service nécessite l'utilisation d'un Logiciel de tiers, Orange Business Services s'engage à en acquérir les droits pour les besoins du Service sauf accord contraire des parties.

18.3. Le Client et/ou le(s) Bénéficiaire(s) déclare(nt) être titulaire des droits de propriété intellectuelle attachés aux Logiciels qu'il(s) mette(nt) à la disposition d'Orange Business Services dans le cadre de l'exécution de la Commande, ou du moins disposer des licences nécessaires sur ces droits, de sorte qu'il concède à Orange Business Services un droit d'usage sur ces Logiciels, et ce pour toute la durée de la Commande. Le Client s'engage, au cas où la responsabilité

d'Orange Business Services serait recherchée du fait d'une utilisation du Service non conforme aux stipulations du présent Contrat, à indemniser Orange Business Services de l'ensemble des frais de justice engagés et des conséquences (notamment de toute demande, action, procédure judiciaire ou autre intentée de ce fait contre Orange Business Services par un tiers, sous réserve que Orange Business Services ait informé le Client, sans délai et par écrit, de toute réclamation.

18.4 Orange Business Services garantit le Client contre toute réclamation ou action intentée par un tiers pendant l'exécution du Contrat visant à démontrer qu'un Logiciel mis à disposition par Orange Business Services viole ses droits en matière de propriété intellectuelle. A ce titre, Orange Business Services indemniser le Client de toute condamnation définitive qui résulterait d'une telle réclamation ou action et ce dans les conditions définies ci-après.

Cette réclamation ou action doit être portée à la connaissance d'Orange Business Services par écrit et dans les plus brefs délais, et le Client doit accorder le contrôle exclusif de la défense ou de la transaction en ce qui concerne cette réclamation ou action. Le Client s'engage à collaborer pleinement à la défense d'Orange Business Services. Orange Business Services remboursera au Client, le montant des frais engagés dans cette collaboration, sous réserve que ceux-ci aient été approuvés au préalable par écrit par Orange Business Services.

Les obligations et garanties d'Orange Business Services au titre de la présente clause ne pourront s'appliquer lorsque le Client a contribué aux faits reprochés par l'action ou la réclamation et notamment dans les cas suivants : (a) action ou réclamation portant sur des codes ou éléments informatiques (par exemple, des spécifications) fournis par le Client ; (b) l'utilisation d'un Logiciel par le Client postérieurement à une notification par écrit d'Orange Business Services indiquant au Client qu'il doit cesser d'utiliser le Logiciel en raison de cette action ; (c) l'association par le Client d'un Logiciel à un produit, des données ou un procédé commercial non fournis par Orange Business Services; (d) la modification du Logiciel par une personne autre que Orange Business Services ou ses fournisseurs ou sous-traitants ; (e) l'utilisation du Logiciel de manière non conforme aux dispositions du présent Contrat.

Si, dans le cadre d'une action en contrefaçon, l'utilisation par le Client d'un Logiciel est interdite par une décision de justice, Orange Business Services pourra, à son entière discrétion, soit (a) obtenir, en faveur du Client, le droit de continuer à utiliser le Logiciel jugé contrefaisant ; soit (b) modifier le Logiciel ou le remplacer par une correction équivalent en termes de fonctionnalités, afin qu'il ne soit plus contrefaisant ; soit (c), rembourser le Client soit des redevances versées pour l'utilisation du Logiciel depuis qu'il aura été jugé contrefaisant soit de son prix d'acquisition.

Dans les deux derniers cas, le Client doit cesser d'utiliser immédiatement le Logiciel jugé contrefaisant.

18.5. Cette garantie ne s'appliquera que dans la limite des plafonds de responsabilité d'Orange Business Services définis à l'article 15 des présentes.

18.6. En cas d'utilisation d'un Logiciel d'un tiers, l'annexe « Descriptif de service » ou les conditions contractuelles propres à ces Logiciels préciseront les conditions d'utilisation du Logiciel ainsi que les éventuelles modalités applicables concernant les actions en contrefaçon.

## 19 FORCE MAJEURE

19.1. De façon expresse sont considérés par les parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les incendies, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport ou



d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, toute restriction législative ou réglementaire à la fourniture d'un Service et toute décision d'une autorité publique non imputable à Orange Business Services et empêchant la fourniture d'un Service.

19.2. Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Si un cas de force majeure met l'une des parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles relativement à une ou plusieurs Commandes pendant plus de 30 jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des parties pourra mettre fin à la ou les Commandes concernées après envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par aucune des parties. Les parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception notamment de celles résultant des articles 18 et 20 des présentes, sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, soit due de part ni d'autre.

## 20 CONFIDENTIALITÉ

20.1. Dans le cadre du Contrat, toute information reçue par une partie de l'autre partie devra être maintenue confidentielle sauf si ladite information est expressément qualifiée de non confidentielle par la partie qui l'adresse à l'autre.

20.2. Au sens des présentes, ne seront pas considérées comme des informations confidentielles : (a) les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui seraient dans le domaine public postérieurement à leur communication sous réserve, dans ce dernier cas, que ce ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la partie ayant eu connaissance de l'Information ; (b) celles pour lesquelles la partie qui la reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité déjà préalablement à leur communication dans le cadre du Contrat; (c) celles communiquées postérieurement à la signature des présentes par un tiers et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la partie à qui elles ont été communiquées.

20.3. Les parties s'engagent dès lors à ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution d'une Commande et, à ne pas divulguer les dites informations ou données à toute personne autre que leurs employés et sous-traitants dans les strictes limites de la nécessité de ladite divulgation pour la bonne exécution d'une Commande, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre partie. Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant cinq ans suivant l'extinction du Contrat.

20.4. A l'issue de la Commande, pour quelque cause que ce soit, chaque partie destinataire des informations confidentielles s'engage à les restituer à l'autre partie et à détruire toutes les duplications qui auraient été effectuées de ces informations confidentielles.

20.5. Le respect par chacune des parties du caractère confidentiel des termes du Contrat doit s'entendre sans préjudice de la faculté offerte à chacune des parties de céder tout ou partie du Contrat dans les conditions prévues à l'article 22 des présentes.

## 21 SOUS-TRAITANCE

Orange Business Services a le droit de sous-traiter tout ou partie des Services et demeure responsable vis à vis du Client de la fourniture du Service sous-traité.

## 22 CESSIION

22.1. En cas de cession de tout ou partie du Contrat par le Client, les parties se réuniront afin d'analyser, d'une part, l'opération et le coût de ce transfert et, d'autre part, de convenir et de valider les modalités de la cession. Le Contrat,

en tout ou partie, ne pourra être cédé par le Client qu'avec l'accord préalable et écrit d'Orange Business Services.

22.2. En toute hypothèse, aucune cession ne peut prendre effet sans que le solde du compte du Client ou du(es) éventuel(s) Bénéficiaire(s) n'ait été préalablement apuré.

22.3. Concernant les droits et obligations souscrits au titre du Contrat par Orange Business Services, celui-ci peut librement en céder, ou en concéder tout ou partie à toute Société Affiliée ou se substituer toute Société Affiliée sous réserve que la Société Affiliée concernée assure vis-à-vis du Client l'ensemble de ces droits et obligations. Orange Business Services sera libérée de ses obligations à la date d'effet de l'opération concernée qui sera notifiée par Orange Business Services au Client dans un délai raisonnable qui ne pourra être inférieur à 30 jours calendaires.

## 23 RENONCIATION

Le fait pour l'une ou l'autre des parties de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations du Contrat ne pourra en aucun cas impliquer la renonciation par cette partie à s'en prévaloir ultérieurement.

## 24 NULLITÉ - NON VALIDITÉ PARTIELLE

Dans le cas où certaines stipulations du Contrat seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, les parties resteront liées par les autres stipulations du Contrat et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé à l'élaboration du Contrat.

## 25 COMMUNICATION ET DROITS D'ACCÈS AUX DONNÉES PERSONNELLES

25.1. Au regard des informations faisant l'objet de traitements informatisés qui sont transmises par Orange Business Services au Client, ce dernier s'engage à respecter les normes juridiques (notamment le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite loi « Informatique et Liberté » modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004) encadrant une telle communication d'informations ainsi que leur utilisation, notamment pour ce qui concerne celles ayant un caractère directement ou indirectement personnel. Au regard de ce qui précède, le Client (i) reconnaît que la responsabilité d'Orange Business Services, en sa qualité d'exploitant, ne pourra être recherchée en cas d'utilisation par le Client de ces informations à d'autres fins que celles prévues, admises ou tolérées par les réglementations relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et autres réglementations associées ; (ii) sera responsable des dommages causés à Orange Business Services, dans le cas où les obligations définies par les réglementations visées au Contrat ne seraient pas respectées par le Client, ce dernier s'engageant à défendre et indemniser, dans ce cadre, Orange Business Services contre toutes actions ou menaces d'actions ou revendications de tiers, qu'elles soient judiciaires ou non, concernant les informations transmises ainsi que leur utilisation par le Client.

25.2. Au surplus, conformément aux stipulations du présent article, le Client s'engage à effectuer les déclarations et démarches administratives nécessaires et afférentes aux réglementations visées au présent article, pour les données dont il a la responsabilité.





25.3. Les données à caractère personnel ou toute autre information concernant le Client recueillies dans le cadre du Contrat pour l'exécution des prestations et interventions qui y sont prévues, sont destinées à Orange Business Services. Il est convenu qu'Orange Business Services peut être amenée à transmettre ces données et informations à ses partenaires à des fins de suivi et gestion desdites prestations et interventions. Lesdites données ne peuvent être utilisées par des tiers ou par Orange Business Services elle-même pour des produits tiers, à des fins de prospections électroniques sans l'accord exprès de la personne destinataire conformément aux dispositions de la loi sur la confiance en l'économie numérique du 21 juin 2004. Les personnes concernées bénéficient conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiés par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, d'un droit d'opposition, ainsi que d'un droit d'accès et de rectification des données à caractère personnel les concernant.

## 26 RÉFÉRENCEMENT

Sauf avis contraire notifié à Orange Business Services lors de la signature de la Commande initiale pour un Service, Orange Business Services pourra faire état du nom commercial du Client, de son(ses) logo(s) et/ou signes distinctifs, de sa marque, de ses marques de services et autres désignations commerciales du Client à titre de référence dans le cadre de ses supports de communication.

## 27 CONVENTION DE PREUVE

Les parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1316-1 du Code civil c'est à dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil.

## 28 DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

**Le Contrat est soumis à la loi française. 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, auxquels 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.**

## 29 NOTIFICATION

Toutes les notifications devant être faites dans le cadre du Contrat s'effectueront par écrit (courrier, télécopie ou courrier électronique) aux adresses respectivement indiquées dans le Bon de Commande.

## 30 LANGUE APPLICABLE

En cas de traduction de tout ou partie du Contrat, il est expressément convenu que seule la version française fera foi en cas de difficulté d'interprétation.

## 31 MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES OU TECHNIQUES D'UN SERVICE PAR ORANGE BUSINESS SERVICES

31.1. Orange Business Services peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture d'un Service (notamment suppression d'une composante d'un Service), après en avoir informé le Client au plus tard 1 mois, ou dans le délai prévu dans la Convention de Services

concernée, avant la date d'entrée en vigueur. Les modifications sont applicables en cours de Contrat.

31.2. En cas de modification substantielle portant préjudice au Client (et notamment en cas de hausse des prix), ce dernier peut résilier de plein droit la ou les Commandes concernées, y compris pendant la durée minimale ou la durée déterminée, et ce sans pénalité et sans droit à dédommagement. La résiliation est effective à la date d'application de ces modifications.

31.3. Le cas échéant, la Convention de Services concernée peut prévoir d'autres modalités de modification des conditions contractuelles ou techniques d'un Service par Orange Business Services.

## 32 CONDITIONS DE RETRAIT D'UN SERVICE PAR ORANGE BUSINESS SERVICES

32.1. En cas de suppression d'un Service dans sa totalité, Orange Business Services informe le Client au moins 6 mois à l'avance, ou selon les conditions prévus dans la Convention de Services concernée, de la date à laquelle l'arrêt du Service interviendra.

32.2. L'arrêt du Service entraîne la résiliation des Commandes concernées à la date indiquée ci-dessus. La suppression du Service ne saurait engager la responsabilité d'Orange Business Services et ouvrir droit à des indemnités ou dommages-intérêts au profit du Client.

32.3. Orange Business Services s'efforce au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement.

## 33 CONDITIONS DE MODIFICATION OU DE RETRAIT D'UN SERVICE RELEVANT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC PAR ORANGE BUSINESS SERVICES

Dans le cas d'un Service relevant des obligations de Service public d'Orange Business Services, la modification ou la suppression dudit Service s'effectuera dans les conditions définies à l'article R20-30-9 du code des postes et communications électroniques.