

Conditions Générales du service Espace Client Entreprise d'Orange Business Services.  
Edition mai 2018.

## 1. DEFINITIONS

**Administrateur Entreprise** désigne la personne physique désignée par le Client dans le formulaire de souscription à l'application Administration des Rôles et des Droits comme étant l'interlocuteur privilégié d'Orange Business Services sur le Service pour un ou plusieurs SIREN ou SIRET.

**Application** désigne un ensemble de fonctionnalités regroupées autour d'un service accessible en ligne via le Service.

**Bénéficiaire** désigne de manière générale toute Société Affiliée désignée par le Client.

**Client** désigne la personne morale ayant souscrit au Service pour ses besoins professionnels, désignée par un SIREN ou un SIRET dans le cadre du Service.

**Conditions Spécifiques** désigne le document regroupant l'ensemble des conditions spécifiques d'usage d'une Application.

**Offre(s)** désigne le ou les service(s) au(x)quel(s) le Client a souscrit auprès d'Orange Business Services.

**Orange Business Services** désigne Orange.

**Service** désigne le service Espace Client Entreprise.

**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 des présentes, le terme « contrôle » de même que les expressions dérivées telles que « contrôlée par » et « sous le même contrôle » sont définis par référence (i) aux dispositions de l'article L 233-3 I et II du Code de Commerce et (ii) inclus le pouvoir direct ou indirect de gérer, d'administrer ou de définir le mode de gestion ou d'administration de ladite entité par contrat ou autrement.

**Utilisateur(s)** désigne la ou les personne(s) physiques ayant accès au Service, sous la responsabilité du Client et pouvant utiliser tout ou partie des Applications au nom et pour le compte du Client. Il s'agit notamment de l'Administrateur Entreprise et des autres utilisateurs.

## 2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Orange Business Services fournit le Service suivant les présentes Conditions Générales. Les Applications font l'objet, le cas échéant, de Conditions Spécifiques qui viennent compléter les présentes. En cas de contradiction entre les dispositions des présentes et celles des Conditions Spécifiques, ces dernières prévaudront.

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 celui des présentes.

## 3. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions et modalités d'utilisation du Service par le Client et ses Utilisateurs.

## 4. DUREE

Les présentes Conditions Générales prennent effet à compter de la date de création du premier compte Utilisateur (date dont le Client est informé par courrier électronique), et ce pour une durée indéterminée.

## **5. DEFINITION DU SERVICE**

### **5.1. Fonctionnalités du Service**

Le Service est accessible 24h/24 et 7j/7. Il est accessible à l'adresse Internet suivante :

<https://espaceclient.orange-business.com/group/ece2/home>

Le Service permet à chaque Utilisateur, après s'être identifié grâce à son identifiant de connexion, d'avoir accès :

- aux Applications auxquelles les Offres sont éligibles (après y avoir souscrit le cas échéant) ;
- à des informations relatives aux Offres, notamment les contacts commerciaux.

La liste des Applications et des Offres éligibles à ces Applications est disponible sur le site

<http://www.orange-business.com>.

Cette liste n'est pas exhaustive et est susceptible d'évoluer.

### **5.2. Conditions d'accès au Service et aux Applications**

Pour accéder au Service, le Client doit créer au moins un compte Utilisateur.

L'accès au Service est sécurisé par les codes d'authentification visés à l'article 5.4 des présentes.

Le Service est uniquement accessible via Internet. Pour ce faire, le Client doit disposer :

- d'un terminal connecté à Internet ;
- d'une configuration adaptée de son navigateur Internet : l'Utilisateur doit impérativement activer la fonctionnalité d'interprétation du langage Javascript sur son navigateur ; de plus, son navigateur doit être configuré pour accepter les cookies (cf. article 10) ;
- du logiciel Adobe Acrobat Reader version 4.0 minimum.

Le Client reconnaît et accepte que la politique d'évolution des logiciels utilisés dans le cadre du Service n'est pas de la responsabilité d'Orange Business Services mais de celle des éditeurs concernés. Orange Business Services se réserve le droit de mettre à jour vers une nouvelle version ou de remplacer un logiciel par un autre équivalent sur le plan fonctionnel dans le cadre du Service. L'Utilisateur peut demander la modification de ses coordonnées personnelles ou de son mot de passe, ou demander un nouveau mot de passe en cliquant son nom dans la barre de navigation en haut à droite.

Pour accéder à une Application, l'Utilisateur doit le cas échéant y avoir souscrit, et le Client doit être titulaire d'une Offre éligible à cette Application.

### **5.3. Souscription au Service et aux Applications**

La souscription au Service peut se faire en ligne ou via son interlocuteur commercial habituel.

En tout état de cause, pour bénéficier du Service, le Client devra préalablement avoir accepté en ligne les termes des présentes en cochant la case appropriée.

La souscription à une Application, le cas échéant, peut se faire en ligne ou via son interlocuteur commercial habituel.

En tout état de cause, pour bénéficier d'une Application, le Client devra, le cas échéant, avoir préalablement accepté en ligne les termes des Conditions Spécifiques relatives à cette Application en cochant la case appropriée, et le Client devra être titulaire d'une Offre éligible à cette Application.

### **5.4. Codes d'authentification**

A l'issue de la souscription au Service par le Client en ligne ou via son interlocuteur commercial habituel, Orange Business Services délivre à titre personnel et confidentiel à chaque Utilisateur, et notamment au Gestionnaire un identifiant et le lien pour initialiser son mot de passe qui lui permettront de s'authentifier et ainsi d'accéder au Service.

L'identifiant sera envoyé à l'adresse électronique de l'Utilisateur, telle qu'indiquée par le Client. Le Client sera seul responsable de la communication, de l'utilisation et de la conservation des identifiant et mot de passe une fois que ces derniers lui auront été communiqués par Orange Business Services. La responsabilité d'Orange Business Services ne pourra en aucun cas être engagée en cas de détournement de ces identifiant et mot de passe.

En cas d'oubli de l'identifiant ou du mot de passe, l'Utilisateur cliquera sur le lien prévu à cet effet dans le cadre du Service.

Après trois tentatives erronées de saisie de l'identifiant ou du mot de passe, l'accès au Service est bloqué temporairement.

En cas de non utilisation ou de non consultation du Service pendant une durée de 12 mois consécutifs, l'accès au Service est bloqué. Le Client a alors un mois pour demander un déblocage du Service. La demande de déblocage s'effectue par le Client auprès d'Orange Business Services, par tous moyens à sa convenance.

Si aucune demande de déblocage n'est faite dans le délai précité, Orange Business Services se réserve le droit de supprimer l'accès du Client au Service. Cette suppression entraîne résiliation automatique des présentes.

Pour certaines Applications, un mode de connexion sans authentification est proposé au Client et aux Utilisateurs dont il aura préalablement communiqué les noms à Orange Business Services. Toute communication par le Client à un tiers de l'url de ce mode de connexion se fera sous son entière responsabilité.

### **5.5. Inscription au Service pour des Bénéficiaires**

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

(i) de la communication par le Client des renseignements concernant les Bénéficiaires. Le Client informera, dans les plus brefs délais et par écrit, Orange Business Services de toute modification pouvant intervenir qui aurait pour effet d'ajouter ou d'exclure un Bénéficiaire du bénéfice des présentes,

(ii) 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 globale avec le Bénéficiaire. En conséquence, Orange Business Services n'est pas tenue de répondre directement à un Bénéficiaire pour toute demande,

(iii) que le Client s'engage à remettre copie des mandats à Orange Business Services à première demande de celle-ci et garantisse solidairement les engagements des Bénéficiaires auprès d'Orange Business Services.

### **5.6. Administrateur Entreprise**

Le Client s'engage à informer Orange Business Services de toute modification relative à l'Administrateur Entreprise et à désigner un nouvel Administrateur Entreprise le cas échéant.

#### **Grâce à l'Application d'administration des rôles et des droits disponible sur le Service :**

L'Administrateur Entreprise pourra créer, gérer ou supprimer d'autres Utilisateurs et leur attribuer ou leur retirer :

- les droits d'accès (ou non) aux Applications
- les droits d'usage (par exemple : demander/consulter/valider) au sein des Applications
- un périmètre de données visibles au sein de son propre périmètre de responsabilité

L'Administrateur Entreprise pourra aussi créer d'autres administrateurs sur son propre périmètre et leur attribuer un périmètre de gestion sur le Service. L'Administrateur ainsi créé aura accès à l'Application d'administration des rôles et des droits disponible sur le Service,

Les modifications effectuées par tout administrateur seront confirmées par courrier électronique.

Tout administrateur dans l'entreprise pourra déléguer ses droits à un Administrateur d'une autre entreprise de son groupe ou à une entreprise avec qui le Client a conclu un contrat d'externalisation de gestion. En tout état de cause, l'Administrateur conserve ses droits sur son périmètre. Cette délégation est confirmée par courrier électronique et sera effective dans le délai indiqué dans le courrier.

Le Client garantit à Orange Business Services avoir dûment mandaté l'autre entreprise de son groupe ou l'entreprise avec qui le Client a conclu un contrat d'externalisation de gestion, afin que ce dernier agisse en son nom et pour son compte. Le Client s'engage à fournir les mandats à Orange Business Services à tout moment, sur simple demande de cette dernière.

En aucun cas Orange Business Services ne pourrait être tenu responsable des habilitations gérées par le Client via l'Application d'administration des rôles et des droits.

## 6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à faire un usage du Service (a) en conformité avec les stipulations des présentes et/ou de toutes instructions spécifiques communiquées par 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 : les présentes excluent 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.

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 aux présentes 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 du Service, son environnement technique et informatique notamment ainsi que plus généralement toute information susceptible de permettre ou de faciliter la fourniture du Service.

En cas de modification des données du Client (notamment dénomination sociale, numéro de SIREN/SIRET ou coordonnées de messagerie électronique), le Client s'engage à en informer Orange Business Services par écrit et sans délai afin que cette dernière puisse mettre à jour le compte du Client, et ce alors même que certaines données peuvent être modifiées en ligne.

Par ailleurs, le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît :

(i) disposer du matériel et des logiciels conformes et du personnel qualifié pour le bon fonctionnement du Service,

(ii) avoir connaissance de la nature du réseau Internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations,

(iii) qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

Le Client s'engage notamment :

(i) à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) le Service pour transmettre ou recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire ou porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété,

(ii) à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques d'Orange Business Services ou à d'autres utilisateurs de l'Internet,

(iii) à ne pas porter préjudice à l'image d'Orange Business Services.

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.

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.

## **7. RESTRICTION D'ACCES**

En cas de manquement du Client aux présentes Conditions Générales (et notamment aux dispositions de l'article 6 ci-avant), l'accès au Service sera immédiatement suspendu sans préavis et ce sans préjudice des stipulations de l'article 14 des présentes et de toute action judiciaire qu'Orange Business Services pourrait tenter à l'encontre du Client.

## **8. MAINTENANCE PREVENTIVE**

Pour assurer le maintien de la qualité du Service, Orange Business Services peut être amenée à réaliser sur son réseau 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 24H avant la date d'intervention au moyen d'une information sur le site [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com) > espace client ou par tout autre procédé en indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption du Service.

## **9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET COMMERCIALE DES DONNÉES DE L'ESPACE CLIENT**

Les présentes Conditions Générales ne transfèrent au Client aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments (notamment logiciels) mis à sa disposition dans le cadre du Service. Orange Business Services déclare qu'elle est titulaire des droits d'auteur sur la base qui assemble l'ensemble des données accessibles sur le Service d'une manière originale et qu'il lui a été accordé un droit d'utilisation sur les marques et logos reproduits.

Le Client s'interdit toute atteinte à ces droits de propriété et aux droits de propriété relatifs aux contenus, notamment les textes ou logiciels, qui apparaissent ou sont diffusés sur le Service et qui restent la propriété exclusive d'Orange Business Services, le cas échéant. A ce titre, le Client s'engage, sans que cette liste ne soit limitative, à ne pas utiliser, reproduire, représenter, diffuser, adapter ou emprunter des contenus sans autorisation expresse d'Orange Business Services.

Orange Business Services concède au Client sur le Service un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, limité à la durée des présentes Conditions Générales.

En conséquence, sauf accord exprès et préalable d'Orange Business Services, le Client s'engage :

a) à n'utiliser les données qu'il a consultées et les informations qu'il a obtenues que pour ses besoins internes, à ne pas les communiquer à des tiers, à titre gratuit ou onéreux, à ne pas les commercialiser directement ou indirectement,

b) à ne pas reproduire en nombre, même gratuitement les données qu'il a consultées,

c) à ne pas reconstituer par téléchargement tout ou partie de la banque de données, sauf accord préalable et exprès des parties,

d) à conserver strictement confidentielles les données consultées et celles obtenues.

Tous les éléments constitutifs du Service (notamment les textes, graphismes, logos, sons, photos, animations, logiciels) sont la propriété d'Orange Business Services.

Les éléments appartenant à Orange Business Services, et a fortiori leur mise en forme ainsi que le code qui en résulte, sont sa propriété exclusive.

Les éléments constitutifs du Service sont protégés par les législations nationales et transnationales relatives au droit de la propriété intellectuelle. Toute reproduction ou représentation, de tout ou partie du Service, sur un quelconque support, présent ou futur, est interdite sauf autorisation expresse préalable d'Orange Business Services.

## **10. SÉCURITÉ DES ÉCHANGES**

La confidentialité des échanges entre les parties et l'authentification du Client sont assurées par l'attribution et l'utilisation de codes confidentiels (identifiants et mots de passe) et par le cryptage à la norme SSLV2 des informations échangées entre le terminal du Client et le serveur d'Orange Business Services.

Les protocoles de communication utilisés sont ceux en usage sur Internet.

## **11. TARIFS**

Le Service est accessible par le réseau Internet et est mis gratuitement à la disposition du Client. Les frais de connexion ainsi que l'abonnement à l'accès Internet sont à la charge du Client. Certaines Applications sont payantes. Leurs tarifs sont consultables en ligne via le Service ou via son interlocuteur commercial habituel.

## **12. MODIFICATION OU INTERRUPTION DU SERVICE**

Orange Business Services peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture du Service (notamment suppression d'une composante du Service), après en avoir informé le Client par une publication effectuée sur son site [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com) > espace client (ou sur toute autre adresse qu'Orange Business Services viendrait à lui substituer) au plus tard 24h avant la date effective de la modification. En cas de modification substantielle portant préjudice au Client (et notamment en cas de hausse des prix), ce dernier peut résilier de plein droit les présentes ou les Applications concernées, et ce sans pénalité et sans droit à dédommagement. La résiliation est effective à la date d'application de la modification.

Sans préjudice des dispositions de l'article « Maintenance préventive », Orange Business Services se réserve le droit d'interrompre temporairement ou définitivement tout ou partie du Service. Dans ce cas, Orange Business Services en informe le Client par une publication effectuée sur son site <https://espaceclient.orange-business.com/group/ece2/home> (ou sur toute autre adresse qu'Orange Business Services viendrait à lui substituer) au plus tard 48h avant la date effective d'interruption. L'interruption temporaire ou définitive du Service ne saurait engager la responsabilité d'Orange Business Services et ouvrir droit à des indemnités ou dommages-intérêts au profit du Client.

## **13. RESPONSABILITÉ**

Orange Business Services s'engage à mettre en oeuvre les moyens nécessaires à la fourniture du Service.

La responsabilité de l'une ou l'autre des parties ne pourra être engagée, quels qu'en 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 à l'autre partie. 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 d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

La responsabilité d'Orange Business Services au titre des présentes, toute cause et incidents confondus, ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder 5000 euros par année contractuelle.

Au-delà de ce plafond, le Client renonce, et fait renoncer ses assureurs, à tout recours contre Orange Business Services et ses assureurs.

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 conditions d'utilisation du Service ou des recommandations d'Orange Business Services ;
- (b) interruption du Service due à une opération de maintenance préventive ;
- (c) cas de force majeure tel que défini à l'article 15 des présentes ;
- (d) fait d'un tiers autre qu'un sous-traitant ou fournisseur d'Orange Business Services au titre des présentes ;
- (e) fiabilité de la transmission des données, temps d'accès, éventuelles restrictions ou interruptions d'accès sur les réseaux d'accès à Internet et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet dont Orange Business Services n'a pas la responsabilité ;
- (f) intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du Client.

Orange Business Services ne sera pas responsable du différé de quelques jours dans les informations qui seront fournies au Client notamment au titre de la consultation des données de facturation ou de la liste et du montant de ses dépenses, ainsi que du détail des consommations. En cas de contestation dans le montant des consommations par le Client, seules les factures adressées par Orange Business Services font foi, le détail des consommations n'étant présenté qu'à titre indicatif.

Le Client est seul responsable de la configuration du matériel et des logiciels informatiques qu'il utilise. Orange Business Services n'a aucune obligation de conseil ou d'assistance relative aux matériels nécessités pour l'utilisation du Service.

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 du Service et indemnisera Orange Business Services des conséquences de toute action, procédure judiciaire contre Orange Business Services, ou de toute responsabilité encourue par Orange Business Services à ce titre du fait d'un tiers ou d'un Utilisateur.

## **14. RÉSILIATION**

### **14.1. Résiliation pour convenance**

Chaque partie peut résilier pour convenance le Service ou une Application à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant un préavis de 8 jours.

### **14.2. Résiliation pour manquement**

En cas de manquement d'une partie à une obligation substantielle des présentes ou de Conditions Spécifiques, 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 8 jours à compter de sa date de notification, l'autre partie aura la faculté de résilier, de plein droit, le Service ou l'Application concernée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, et ce sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose.

### **14.3. Autres cas de résiliation**

Dans le cas où le Client cesserait d'être titulaire d'au moins une Offre, Orange Business Services pourra résilier l'accès du Client au Service.

Par ailleurs, dans le cas où le Client cesserait d'être titulaire d'au moins une Offre éligible à une Application donnée, Orange Business Services pourra résilier l'accès du Client à cette Application.

### **14.4. Effets de la résiliation**

La résiliation du Service ou d'une Application n'emporte pas résiliation des contrats relatifs aux Offres.

## 15. FORCE MAJEURE

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, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, 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 du Service, toute décision d'une autorité publique non imputable à Orange Business Services et empêchant la fourniture du Service. 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 pendant plus de 30 jours consécutifs, l'autre partie pourra mettre fin aux présentes après envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par l'une ou l'autre des parties.

## 16. CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre des présentes, toute information reçue par une partie de l'autre partie sera considérée comme confidentielle sauf si ladite information est expressément qualifiée de non confidentielle par la partie qui l'adresse à l'autre. 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 les 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 des présentes ;
- (c) celles communiquées par un tiers postérieurement à la souscription du Service et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la partie à laquelle elles ont été communiquées.

Les parties s'engagent dès lors à ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution des présentes, et à ne pas divulguer lesdites 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 des présentes, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre partie.

Les parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée des présentes et les trois années suivant leur extinction.

A l'issue des présentes, 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.



## 17. CESSION

Les présentes Conditions Générales ne pourront faire l'objet d'une cession totale ou partielle par le Client sauf accord préalable et écrit d'Orange Business Services.

Orange Business Services peut librement céder tout ou partie des présentes à toute entité légale qu'elle contrôle directement ou indirectement sans l'accord préalable du Client, sous réserve que cette dernière assure vis-à-vis du Client tous les droits et obligations souscrits par Orange Business Services au titre des présentes Conditions Générales. Orange Business Services sera libérée de ses obligations à la date d'effet de la cession.

## 18. RENONCIATION

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

## 19. NULLITÉ PARTIELLE

Dans le cas où certaines stipulations des présentes Conditions Générales seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou une réglementation applicable, les parties resteront liées par les autres stipulations des présentes Conditions Générales et s'efforceront de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé lors de la souscription aux présentes.

## 20. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Orange s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

Dans le cadre de l'Espace Client Entreprise, les personnes concernées par des traitements de données personnelles sont notamment l'Administrateur Entreprise et l'Utilisateur.

### 20.1 Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

#### **Orange traite les données dans le cadre de l'exécution d'un contrat**

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la commande
- Gérer le matériel
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le service avant-vente et vendre
- Assurer le service après-vente
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
- Traiter les résiliations
- Traiter les réclamations
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle

- Gérer les courriers entrants
- Recouvrer les impayés
- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Proposer des services d'authentification
- Opérer les services

Les données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de cinq ans à compter de la fin de la relation.

**Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, Orange s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil d'un consentement, qui pourra être retiré à tout moment.**

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing direct.
- Organiser des animations commerciales
- Organiser des jeux concours
- Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client
- Sonder les clients ou les utilisateurs
- Améliorer les offres et la relation client
- Assurer la sécurité des plateformes et services
- Déployer et opérer les offres et services
- Lutter contre la fraude

Les données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

**Orange traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires**

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Conserver les données requises pour être mesure de répondre aux obligations légales
- Gérer les demandes de communication de données des autorités habilitées
- Assurer le blocage des mobiles déclarés volés

Les données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales.

**Orange est également susceptible de réaliser des traitements de données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.**

## **20.2 Quelles sont les données traitées ?**

Selon le cas, Orange traite les données personnelles, directement collectées auprès du Client ou de l'Utilisateur ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Orange est également

susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées par un tiers auprès de la personne concernée.

Orange ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

Orange traite les catégories de données suivantes :

- Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...
- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention...
- Produits et services détenus ou utilisés
- Profils et scores permettant la segmentation client
- Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email....

### **20.3 Quels sont les destinataires de vos données ?**

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements pour lesquels un consentement est sollicité.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

### **20.4 Traitement des données hors de l'Union Européenne**

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection des données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-Unis d'Amérique, ou ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

### **20.5 Droits des personnes concernées**

Les personnes concernées par des traitements de données personnelles disposent d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui les concernent. Elles peuvent également demander la portabilité de ces dernières. Elles ont le droit de s'opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

Les personnes concernées par des traitements de données personnelles peuvent émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de leurs données personnelles après leur décès.

Les personnes concernées par des traitements de données personnelles peuvent exercer leurs droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données en utilisant le formulaire de demande en ligne disponible sur le portail [orange-business.com](http://orange-business.com)>Assistance>Nous contacter et l'adresser numériquement ou en écrivant à Orange Business Service, Gestion des données personnelles, CS 30380, 59203 Tourcoing Cedex.

Toute demande d'exercice de droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français).

Une réponse sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Si les échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, la personne concernée a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

## **21. 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 auront la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les télécopies ou des écrits électroniques de telle manière qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du code civil. Il est expressément convenu entre les parties qu'en cas de contradiction entre des écrits sous forme papier échangés par voie postale d'une part, et d'autre part des télécopies ou des écrits électroniques échangés par voie électronique ou non, seuls les écrits sous forme papier échangés par voie postale feront foi.

## **22. DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE**

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française. Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation des présentes Conditions Générales seront soumises, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de Commerce 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.