

# Conditions Générales d'Abonnement Internet Haut Débit + TV

Les stipulations des présentes conditions générales d'abonnement auxquelles appartiennent les stipulations de la Netiquette, s'appliquent à tous les forfaits de la gamme « Internet Haut Débit + TV », quel que soit le canal de vente et sont accessibles sous réserve d'éligibilité.

Les Formulaires d'abonnement/Conditions particulières et la Netiquette font partie intégrante des présentes conditions.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales de vente, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

- *ADSL Asymmetric Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique asymétrique)* : technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Elle permet d'avoir un haut débit en direction de l'abonné et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau.
- *Avantage - 26 ans* : réduction de 10% sur l'abonnement haut débit, accordée pour une durée de 12 mois et renouvelable sur demande, jusqu'aux 25 ans révolus du Client.
- *Client* : personne physique ou morale, exclusivement domiciliée dans les DOM suivants : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, s'étant identifiée et inscrite à un forfait de la gamme « Internet Haut Débit + TV » proposé par France Télécom.
- *Connexion inactive* : connexion au réseau Internet sans effectuer d'échange de données.
- *Équipement* : matériel spécifique et compatible avec le réseau et le Service de France Télécom, indispensable à l'utilisation de tout ou partie du Service tel que la Livebox ou différents modems, le Décodeur, la carte d'accès TV, la parabole.
- *France Télécom* : société qui fournit le Service.
- *Identifiant* : terme qui désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur, le code parental pour la TV numérique.
- *Internet* : réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.
- *IP* : (Internet Protocol) Protocole Internet permettant la communication dans un environnement hétérogène.
- *Formulaire d'abonnement/Conditions particulières* : document papier ou électronique remis au Client lors de son adhésion à un forfait de la gamme « Internet Haut Débit +TV » proposé par France Télécom.
- *Livebox* : passerelle multiservices permettant d'accéder au Service de France Télécom.
- *Paiement à l'acte Orange* : nom du service mis à disposition par France Télécom au Client.
- *Parabole* : équipement client permettant la réception de la TV diffusée via une voie satellitaire.
- *Service* : service, basé sur les technologies ADSL, fourni par France Télécom exclusivement dans les DOM, et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS, de se raccorder au réseau Internet à des débits IP différents en fonction du forfait choisi par le Client lors de la souscription, de communiquer par un système de messagerie électronique, de disposer d'un espace de stockage pour ses pages personnelles hébergées par France Télécom, de bénéficier du service de TV numérique et de services accessoires.
- *Service Minitel* : nom du service d'accès aux services Minitel mis à disposition, par France Télécom au Client.
- *Site Orange* : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet.
- *TV numérique* : service inclus avec l'offre « Internet Haut Débit + TV » sous réserve de compatibilité (le Client peut prendre connaissance des règles de compatibilité telles que décrites à l'article 4 des présentes). Le Client bénéficie, sous réserve d'éligibilité et de détention d'un modem compatible, d'un service de télévision dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, accessible sur son poste de télévision. Le service de télévision disponible sur le poste de télévision, activable sur demande, nécessite un Décodeur, une carte d'accès TV, et une Parabole.
- *Zones de couverture* : zones géographiques dans les DOM suivants : Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Barthélemy, Saint-Martin, au sein desquelles France Télécom fournit tout ou partie du Service sous réserve de compatibilités techniques.



## ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales d'abonnement ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles France Télécom met à la disposition du Client, domicilié dans les DOM (Réunion, Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Barthélemy, Saint-Martin) dans les Zones de couverture, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, le Service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

Le service de télévision numérique est disponible uniquement à la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et les îles du Nord (Saint Barthélemy, Saint Martin).

Les présentes conditions générales de vente ont également pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Client accède et utilise le Service.

## ARTICLE 3. ACCÈS AU SERVICE

Le Service est accessible à partir d'une ligne téléphonique utilisant les technologies ADSL et nécessite un Équipement spécifique compatible.

Pour pouvoir accéder au Service, le Client doit se situer dans la Zone de couverture telle que définie aux présentes. La Zone de couverture du Service peut évoluer notamment quant à la fourniture des débits. Pour connaître le service dont il peut disposer, le Client est invité à se renseigner en points de vente.

Pour pouvoir bénéficier du Service, le Client doit :

- Être titulaire d'un abonnement au service téléphonique non suspendu n'utilisant que les fréquences basses de la ligne (ou « bas débit ») ;
- Disposer d'une ligne téléphonique non dégroupée totalement, isolée, analogique, en service et répondant aux caractéristiques de la technologie utilisée par France Télécom pour la fourniture du Service ;
- Disposer du libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré pour pouvoir accéder au Service selon les spécifications détaillées à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1286.php> ou fournies en points de vente ;
- Disposer des Équipements nécessaires pour la fourniture du Service.

Le Client doit se situer dans la Zone de couverture telle que définie aux présentes.

La fourniture du Service, et notamment de certaines offres Internet et de la TV numérique, dépend de la Zone de couverture sur laquelle se situe le Client. Dès lors que le Client, au cours de son abonnement, souhaite par exemple changer de forfait ou activer la TV numérique, il devra, pour en bénéficier, se situer sur la Zone de couverture adéquate. Le Client est invité à se renseigner en points de vente ou sur le Site France Télécom.

France Télécom fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service d'accès Internet (Identifiant) à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur, identifiant et mot de passe TV numérique, code parental dans le cadre de la TV numérique.

Pour pouvoir bénéficier de l'avantage - 26 ans, le Client doit être une personne physique ayant moins de 26 ans (25 ans révolus) domiciliée dans les Zones de couverture, souscrivant à l'offre pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé. Le Client doit obligatoirement fournir une copie de sa carte d'identité ou de son passeport en cours de validité.

Cette remise sera accordée dès la souscription à l'avantage et apparaîtra au plus tard sur la deuxième facture.

Dans le cas d'une souscription par téléphone, la souscription n'est valide que sous réserve de l'envoi du justificatif de l'âge du Client dans un délai de deux (2) semaines à compter de la souscription à l'adresse suivante :

**Service Client Internet Orange  
33734 BORDEAUX CEDEX 9**

Le Client pourra solliciter le renouvellement de cet avantage jusqu'à l'âge de 25 ans révolus en se rendant dans une agence France Télécom ou en appelant le 1014 (appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom).

France Télécom fournira au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service à savoir notamment identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie, numéro d'utilisateur, mot de passe, code parental pour la TV numérique.

France Télécom s'engage à mettre à disposition le service d'accès à Internet dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter du jour de l'enregistrement de la souscription du Client.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service d'accès à Internet entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

Pour la souscription à distance de service, en cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours et non dû à un cas de force majeure, le Client peut dénoncer de plein droit le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par France Télécom, de la lettre par laquelle le Client l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre.

Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, France Télécom rembourse le Client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

France Télécom effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si France Télécom ne possède pas les coordonnées bancaires du Client.

## Déménagement

Il est expressément convenu que le déménagement est entendu comme étant le changement d'un accès d'une résidence principale à une résidence principale, voire l'accès d'une résidence secondaire vers une résidence secondaire, mais en aucun cas un déménagement temporaire, d'une résidence principale vers une résidence secondaire.

En cas de déménagement, le Client a la possibilité de solliciter le transfert de son accès Internet, sous réserve de déménagement dans une zone de couverture éligible aux Services détenus par le Client, et de poursuite par France Télécom de la commercialisation des offres dont le Client est titulaire à la date du déménagement. Ainsi, seules les offres encore commercialisées à la date du déménagement seront transférées à la nouvelle adresse.

Dans un tel cas, le contrat se poursuit avec la durée restante du contrat initialement souscrit.

En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture éligible aux Services concernés et du constat, à la date du déménagement, de la suppression de la commercialisation des offres encore détenues par le Client, lesdites offres ne pourront être transférées à la nouvelle adresse d'installation du Client et le contrat initial sera résilié.

Pour bénéficier du Service à sa nouvelle adresse, le Client devra alors conclure un nouveau contrat assorti d'une nouvelle période minimale d'engagement de 12 mois.

En cas de déménagement du Client dans une zone de couverture non éligible aux Services concernés, le contrat initial sera résilié et le Client pourra le cas échéant souscrire à une nouvelle offre adaptée.

## ARTICLE 4. ÉQUIPEMENTS

### 4.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec les services et forfaits de la gamme « Internet Haut Débit + TV ».

Le Client disposant d'un Équipement antérieurement à la souscription des présentes, peut utiliser celui-ci dès lors qu'il est compatible avec le Service. Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client est invité à se rendre à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php>. Les caractéristiques techniques des Equipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation correspondant aux Equipements et aux services correspondants.

Les évolutions de certains Services pourront donner lieu à un changement d'Équipement pour des raisons de compatibilités techniques, lequel pourra être facturé aux conditions tarifaires en vigueur, disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>.

La liste des Equipements nécessaires à l'utilisation de tout ou partie du Service est détaillée à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php> ou fournie en points de vente.

### 4.2 Vente - Transfert de Propriété

Dans le cadre de la souscription au Service et dans l'hypothèse où le Client acquiert son Équipement auprès de France Télécom, la propriété de l'Équipement vendu, ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le paiement intégral du prix.

La liste des Equipements que France Télécom propose à la vente est disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php>.

En cas de livraison d'un Équipement vendu, la charge des risques de détérioration, de perte ou de vol du terminal sera transférée au Client dès réception. Il devra donc prendre toutes les assurances nécessaires pour la couverture de ces risques.

### 4.3 Mise à disposition ou Location

Certains Équipements peuvent être mis à la disposition du Client ou être proposés à la location par France Télécom. La liste de ces Équipements est disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1283.php>. Dans ces cas, ces Équipements ne sont pas la propriété du Client mais restent la propriété de France Télécom.

Ces Équipements ne peuvent donc être cédés, sous loués, transformés, donnés en gage ou en nantissement, transférés ou prêtés sous quelque forme que ce soit par le Client à qui il est interdit de disposer des Équipements en dehors de l'utilisation des services.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur ces Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement France Télécom afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Le Client s'engage à maintenir sur ces Équipements la mention de propriété de France Télécom qui y est apposée.

À compter de la réception de ces Équipements et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ces derniers, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui leurs seraient causés ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cette qualité de gardien, il est et demeure responsable de tous dommages causés aux Équipements. Le Client répond du vol, de la perte ou des détériorations des Équipements.

Ainsi, le Client devra payer à France Télécom les sommes détaillées et disponibles à tout moment sur l'URL suivante <http://assistance.orange.fr/1167.php> ou sur simple demande auprès de France Télécom, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Equipements.

### 4.4 Restitution des Équipements

En cas de résiliation de tout ou partie des présentes pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, le Client restitue les Equipements liés au(x) service(s) résilié(s), mis à sa disposition ou loués, en bon état de fonctionnement et complets (y compris accessoires et guide pratique), en les restituant en agence France Télécom.

Lors de la remise des Equipements, le Client recevra un courrier de confirmation de restitution attestant de sa restitution effective, propriété de France Télécom et des éventuelles réserves sur l'état de l'Équipement.

En cas de non restitution de la Livebox par le Client, à l'issue d'un délai d'un mois à compter de la résiliation pour quelque cause que ce soit par l'une ou l'autre des parties, et après l'envoi d'une mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception, restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, France Télécom facturera au Client une somme forfaitaire de cent (100) euros.

En cas de retour desdits Equipements en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, France Télécom facturera les frais de réparation dans la limite de leur valeur de remplacement (valeur à neuf). Dans le cas de la Livebox, les frais

de réparation facturés le sont dans la limite du montant forfaitaire de cent (100) euros facturés au Client en cas de non restitution des Equipements.

Le Client autorise France Télécom à utiliser ses coordonnées bancaires transmises, afin de recouvrer les sommes dues pour les cas énumérés ci-dessus.

En cas de non restitution des Equipements nécessaires à l'utilisation de la TV numérique à l'issue d'un délai d'un (1) mois à compter de sa demande de résiliation, et après mise en demeure adressée par Lettre Recommandée avec Avis de Réception restée sans effet pendant un délai de sept (7) jours à compter de sa présentation, France Télécom facturera au Client le coût des Equipements non restitués à leur valeur à neuf, mentionnée au Catalogue des Prix de France Télécom et à l'adresse suivante : <http://www.orange.fr>.

En cas de retour desdits Equipements en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, France Télécom facturera les frais de réparation dans la limite de leur valeur de remplacement (valeur à neuf).

#### 4.5 Entretien

L'entretien des Equipements loués ou mis à disposition au Client par France Télécom dans le cadre des présentes conditions générales d'abonnement est assuré par le réseau des agences France Télécom ou tout autre moyen proposé au Client par France Télécom.

Dans le cadre des présentes conditions générales d'abonnement, cette location et/ou cette mise à disposition inclut l'entretien pièces et main-d'œuvre desdits Equipements à compter du jour de la souscription.

Cet entretien est limité au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. L'entretien ne couvre pas en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises,...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cet entretien que l'ensemble des éléments composant les Equipements soient retournés. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, France Télécom se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer, ainsi que les moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation.

Les frais de retour sont à la charge du Client.

L'entretien exclut les réparations des dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés par un usage anormal, par une mauvaise installation ou par une réparation non autorisée par le Client, par des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure.

## ARTICLE 5. DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre des offres de la gamme « Internet Haut Débit + TV », le Service comprend l'accès au réseau Internet via la technologie ADSL au débit choisi par le Client sur la base des forfaits proposés par France Télécom, un service de « Courrier électronique », un service « Pages Personnelles » ainsi que l'accès à des « Services Divers » et le service de télévision numérique.

### 5.1 Service d'accès à Internet

France Télécom propose au Client plusieurs forfaits dans la gamme « Internet Haut + TV » permettant différents débits IP basés sur différentes technologies. La liste de ces forfaits est disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php> ou fournie en points de vente.

Dans le cadre des offres de la gamme « Internet haut débit + TV », le client bénéficie, pour chaque période de facturation :

- soit d'un accès Internet haut débit illimité via la technologie ADSL avec un débit de 2 Méga,
- soit d'un accès Internet haut débit illimité via la technologie ADSL avec un débit de 8 Méga,
- soit d'un accès Internet haut débit illimité via la technologie ADSL avec un débit de 20 Méga.

La souscription à chacun des forfaits est soumise à des conditions d'éligibilité propres.

Le Service est soumis à des règles d'usage décrites ci-dessous.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites du Service, et en particulier reconnaît :

- que le Service, objet des présentes, représente un service de connexion entre le micro-ordinateur du Client et le centre serveur de France Télécom et qu'il ne porte pas sur le contenu des services que le Client pourrait consulter, France Télécom n'exerce aucun contrôle sur les données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client. Le Client garantit France Télécom contre toute réclamation ou recours intenté par un tiers du fait du contenu mis en ligne par ses soins sur les outils de France Télécom. France Télécom, en tant qu'hébergeur de contenus, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite. France Télécom propose à ses clients des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner. Ces moyens sont mis à disposition selon des conditions tarifaires spécifiques disponibles sur l'URL suivante <http://assistance.orange.fr/1167.php> et des conditions d'utilisation disponibles sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr),
- 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,
- que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels,
- que la communication de mots de passe, codes confidentiels et d'une manière générale de tous les éléments d'identification communiqués par France Télécom est faite à ses risques et périls,
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet,
- que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite, également appelé Netiquette (consultable sur <http://www.afa-france.com/netiquette.html>), dont la violation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service d'accès à Internet, France Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait,
- qu'il appartient au Client 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.

## 5.2 Incompatibilités de l'offre « Internet Haut Débit + TV »

### 5.2.1 TV numérique

La TV numérique peut être incompatible ou présenter des dysfonctionnements avec certaines configurations des équipements du Client. La TV numérique est actuellement incompatible avec certains services et options.

Par ailleurs, la TV numérique peut être incompatible avec certains logiciels de communication (émulateurs, fax, Minitel,...), applications ou autres logiciels, avec des services de France Télécom, et certains Services d'accès à Internet.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de la compatibilité de ses équipements terminaux et du bon fonctionnement de son câblage téléphonique, pour disposer de la TV numérique.

### 5.2.2 Equipements

Certains Equipements sont incompatibles avec certains forfaits du Service d'accès à Internet et/ou avec la TV Numérique.

En tout état de cause, les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://www.orange.fr> ou fournies en points de vente.

En particulier, France Télécom met en garde les personnes titulaires de l'autorité parentale sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquelles peuvent être susceptibles de porter préjudice aux mineurs.

Le Client pourra changer de forfait librement au sein de la gamme « Internet Haut Débit + TV » sans frais ni réengagement.

Toute modification du débit du Service d'accès à Internet par le Client doit être adressée par écrit au Service Client de France Télécom, avant le vingt-cinq (25) du mois pour effet le mois suivant.

En cas de changement, le Client devra s'assurer auprès de France Télécom de l'éligibilité de sa ligne téléphonique à la technologie et au débit souhaité.

En cas de réponse négative à la demande de migration d'un débit vers un autre, le Client conservera l'abonnement actif au jour de sa demande de migration.

## 5.3. Courrier électronique

France Télécom s'engage à mettre à disposition du Client :

- une infrastructure de messagerie électronique,
- un service d'authentification permettant l'accès à la ou les boîtes aux lettres du Client.

France Télécom attribue à chaque Client la possibilité de pouvoir disposer de plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre commerciale en vigueur.

Les boîtes aux lettres attribuées sont à usage exclusif du Client dans un cadre familial.

Le Client reste en tout état de cause seul responsable à l'égard de France Télécom de ses propres boîtes aux lettres. Elles ne peuvent en aucun cas être louées ou cédées à titre gratuit ou payant.

France Télécom peut, dans le respect de la législation sur l'interception des correspondances électroniques, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités judiciaires et administratives compétentes, à leurs demandes.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à un forfait de la gamme « Internet Haut Débit + TV » constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client. Conformément à l'article « Droit d'accès et droit d'opposition au fichier informatisé » du présent contrat, le Client peut exercer un droit d'opposition sur tout ou partie des sollicitations commerciales envoyées par France Télécom.

Les parties conviennent que France Télécom envoie sur cette adresse électronique principale toutes les informations relatives à l'utilisation de son Service (exemples : informations relatives à la propagation d'un nouveau virus sur le réseau Internet, délivrance de la facture au format électronique,...). Par conséquent, le Client s'engage à consulter régulièrement cette boîte aux lettres afin de prendre connaissance des messages adressés par France Télécom.

Le détail de l'ensemble des fonctionnalités liées aux boîtes aux lettres électroniques est consultable à tout moment <http://assistance.orange.fr/28.php> ou fournies en points de vente.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des conditions générales d'utilisation disponibles en ligne à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1037.php> ou fournies en points de vente. La violation desdites Conditions Générales d'Utilisation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service, France Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable de ce fait.

L'adresse de messagerie attribuée par France Télécom ainsi que le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres électronique créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent le « Compte Utilisateur » du Client.

## 5.4 Pages Personnelles

France Télécom s'engage à mettre en œuvre les ressources nécessaires pour fournir un accès :

- au service d'authentification qui filtre les connexions pour les seules personnes habilitées.
- à ses Pages Personnelles en consultation et en modification.

Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions générales d'utilisation disponibles en ligne sur le site Orange à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php> ou fournies en points de vente accessibles avant l'utilisation dudit service.

## 5.5 Services Divers

Ces services (Minitel, Paiement à l'acte et services optionnels) sont accessibles dès lors que le Client souhaite les utiliser.

a) D'autres services sont mis à disposition du Client (Minitel depuis son ordinateur, paiement à l'acte) soumis à des conditions notamment tarifaires particulières disponibles à tout moment précisées à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php>.

b) Paiement à l'acte Internet Orange : France Télécom met à la disposition de ses Clients un service intitulé « Paiement à l'acte Internet Orange ». Le Client reconnaît que l'accès à ce service est soumis à des conditions disponibles et accessibles avant chaque achat.

c) France Télécom propose des services optionnels qui peuvent être souscrits en sus de son abonnement au Service. Cependant, certains de ces services optionnels pourront être inclus dans certains forfaits du Service d'accès à Internet que France Télécom propose au Client.



L'utilisation de chacun des services optionnels est régie par des conditions générales d'utilisation propre audit service optionnel disponible à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php> ou fournies en points de vente.

### 5.6 TV numérique

La TV numérique est incluse dans l'offre « Internet Haut Débit + TV ».

Le Client pourra bénéficier du service de télévision accessible sur le poste de télévision via une voie satellitaire. Elle est activable sur sa demande.

Elle nécessite pour les Clients, la détention de la Livebox, d'un Décodeur, d'une carte d'accès TV et éligibles à la TV numérique et d'une parabole.

La Livebox et le Décodeur sont mis à disposition du Client par France Télécom après activation effective du Service à l'exclusion de la Parabole.

**La réception de la TV numérique via une voie satellitaire nécessite une parabole, dont l'acquisition et l'installation sont à la charge du client.**

Ce Service permet l'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique de France Télécom soumis à des conditions spécifiques et sous réserve d'éligibilité technique.

Il est fourni avec un Décodeur, une télécommande et une carte d'accès TV.

Le Client devra, au moment de l'activation de la TV numérique, verser un dépôt de garantie pour le Décodeur dont le montant est disponible à l'adresse suivante : <http://www.orange.fr>. Les modalités de constitution de ce dépôt de garantie sont précisées dans les Conditions Particulières. Le versement du dépôt de garantie est indispensable et nécessaire à l'activation du service. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts. Son remboursement intervient dans un délai maximum de un (1) mois après la résiliation de la TV numérique, sous réserve du paiement des sommes dues à France Télécom, à la condition que ces dernières n'aient pas fait l'objet d'une contestation réelle et sérieuse par le Client et sous réserve du retour notamment du Décodeur. Dans l'hypothèse où les sommes éventuellement dues par le Client n'auraient pas fait de sa part l'objet d'une contestation réelle et sérieuse, il est expressément convenu que le montant du dépôt de garantie versé par le client et les sommes dues par ce dernier se compenseront. Le remboursement du dépôt de garantie se fera soit par chèque, soit par versement des sommes sur le compte bancaire du Client.

L'abonnement à des bouquets de chaînes de tiers et plus généralement à tout autre service de tiers fait l'objet d'un contrat distinct en sus de l'abonnement à l'offre « Internet Haut Débit + TV ». Ainsi, la résiliation d'un bouquet de chaînes engageant n'a pas de conséquence sur la durée de l'engagement restant au titre des présentes conditions générales d'abonnement « Internet Haut Débit + TV ». La résiliation desdites conditions générales entraînera automatiquement la résiliation de l'offre d'abonnement à un bouquet engageant, les éventuels frais de dédit sur la durée d'engagement sur le bouquet restant dûs.

## ARTICLE 6. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE DU SERVICE

### 6.1 Installation par le Client des équipements spécifiques au Service

Le Client effectue l'installation du Service et des Équipements, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants.

### 6.2 Mise en service par France Télécom

La mise en service est effectuée par France Télécom au niveau de ses plates-formes de services.

La mise en service du Service sera considérée comme effective à la date stipulée dans le courrier transmis au Client. La date de mise en service concerne non seulement la première souscription au Service, mais également la fourniture du Service au Client qui, ayant précédemment souscrit au Service, déménage au sein de la Zone de couverture.

La mise en service est effectuée par France Télécom au niveau de ses plates-formes de services.

Le délai maximum de mise en service de l'offre est au maximum de quinze (15) jours à compter de la souscription sauf cas particulier de création de la ligne téléphonique conformément aux présentes et ne peut débuter qu'à compter de l'activation de la TV numérique et du versement du dépôt de garantie.

France Télécom est fondée à facturer le Service à compter de la date de mise en service telle que définie ci-dessus.

## ARTICLE 7. SERVICE APRÈS-VENTE / GARANTIE / DÉLAI DE RÉTABLISSEMENT

En cas de dysfonctionnement des Équipements loués par France Télécom dans le cadre du Service, France Télécom assure l'échange standard des Équipements, sous réserve que le Client rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, le ou les Équipements en question, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de son dysfonctionnement.

En cas de dysfonctionnement des Équipements vendus par France Télécom, France Télécom applique la garantie du constructeur sous réserve que le Client rapporte dans le point de Service après-vente que lui indiquera son distributeur ou l'assistance technique par téléphone, le ou les Équipements en question, et sous réserve que le Client ne soit pas à l'origine de son dysfonctionnement.

France Télécom s'engage également à rétablir le service interrompu, en cas d'interruption, dans un délai de douze (12) jours ouvrables à compter de la réception de la signalisation du Client par son service client.

Le dépassement du délai de rétablissement de douze (12) jours ouvrables ouvre droit au client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le service interrompu entre le délai maximum de rétablissement prévu et la date de rétablissement effectif. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client.

## ARTICLE 8. MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à la présente offre, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de cette portabilité font l'objet de conditions spécifiques (figurant en annexe 3). Le client demandant la portabilité d'un numéro fixe doit certifier en être titulaire. Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le client donne mandat à France Télécom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur.

Dans ce cadre, le client est informé par France Télécom des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande.

Ainsi, le client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté.

Le client est également informé que la résiliation de son contrat auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le client reste tenu de toutes obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par France Télécom des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

## ARTICLE 9. DURÉE

L'offre de la gamme « Internet Haut Débit + TV » est conclue pour une durée indéterminée, avec une période initiale d'abonnement de douze (12) mois commençant à courir à compter de la souscription par le Client.

## ARTICLE 10. RÉSILIATIONS

### 10.1 Suspension

France Télécom se réserve le droit, conformément à l'article « Service d'accès à Internet », de suspendre de plein droit le Service d'accès à Internet, sans préavis ni indemnité dans les cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau a pour cause ou origine le compte du Client ;
- un acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de France Télécom nécessaires à la fourniture du Service a pour cause ou origine la connexion avec le poste du Client ;
- les utilisateurs d'Internet signalent que le Client ne respecte pas la Netiquette ; ou fait un usage du Service d'accès à Internet de nature à porter préjudice aux tiers ; ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et, dans tous les cas, après enquête par France Télécom.

France Télécom se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, après mise en demeure adressée au Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet pendant un délai de deux (2) jours à compter de la présentation au Client de ladite lettre, sans indemnité et pour les cas suivants :

- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par un Client à un ou plusieurs tiers ou d'utilisation abusive du Service notamment en cas d'utilisation du Service par de multiples utilisateurs sans l'autorisation préalable de France Télécom ;
- perturbation grave et/ou répétée du service téléphonique par un modem non compatible avec le réseau de France Télécom conformément au guide d'utilisation.

### 10.2 Résiliation à l'initiative du Client

Le Client pourra obtenir toutes les informations utiles à la résiliation de son abonnement en contactant le Service Client de France Télécom selon les modalités décrites dans la rubrique « Assistance », disponibles en ligne à l'adresse suivante <http://assistance.orange.fr/contact.php> ou fournies en points de vente.

Toute résiliation à l'initiative du Client devra être demandée à France Télécom par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé au Service Client.

La résiliation sera effective sous dix (10) jours à compter de la réception par France Télécom du courrier de résiliation. La date de réception du courrier de résiliation est la date de première présentation à France Télécom dudit courrier par les services postaux.

La résiliation du contrat peut résulter également d'une demande de portabilité effectuée par le client auprès d'un nouvel opérateur conformément aux dispositions prévues à l'article 3 de l'annexe 3 des présentes.

Dans le cas de résiliation anticipée du Service d'accès à Internet pendant la période initiale d'abonnement, le Client restera redevable des mensualités restant dues, excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime. La résiliation du Service d'accès à Internet entraîne la résiliation automatiquement du Service détenu par le Client.

Le Client peut mettre fin aux présentes à tout moment pour motif légitime tel que :

- déménagement de la résidence principale du Client dans une Zone non couverte par la technologie ADSL, et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date du déménagement,
- handicap physique incompatible avec l'utilisation du Service,
- mise en détention dans un établissement pénitentiaire,
- faillite personnelle, redressement judiciaire du Client,
- surendettement du Client,
- cas de force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence française.

En cas de déménagement au sein de la Zone de couverture, France Télécom facturera au Client des frais de mise en service sur le Service d'accès à Internet.

En cas de déménagement du Client dans une Zone non couverte par le débit afférent à son forfait, le Client conservera son Service conformément au débit disponible sur cette zone.

Le déménagement du Client au sein de la Zone de couverture du Service est sans effet sur la période initiale d'abonnement, laquelle n'est pas prolongée automatiquement de ce fait.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à France Télécom sa demande de résiliation accompagnée des pièces justificatives.

### 10.3 Résiliation à l'initiative de France Télécom

Une fois le Service suspendu et après mise en demeure adressée au Client par courrier restée sans effet pendant un délai de cinq (5) jours à compter de sa présentation, France Télécom pourra de plein droit résilier le Service sans indemnité.

La résiliation, par France Télécom, du Service d'accès à Internet entraîne automatiquement la résiliation du Service détenu par le Client.

## ARTICLE 11. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les tarifs en vigueur sont disponibles à l'adresse suivante <http://assistance.orange.fr/1167.php> et fournis en points de vente. Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

Le terme des frais d'abonnement mensuel au Service est à échoir.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- les éventuels frais de mise en service pour le Service d'accès à Internet disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>. En cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture, France Télécom lui facturera également de tels frais de mise en service ;
- les frais d'abonnement mensuels au Service ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements loués par France Télécom ;
- les éventuels frais liés à la consultation de services en ligne facturés par France Télécom, et en particulier les services Minitel et paiement à l'acte sous la rubrique « Achats service plus ». Lesdits frais sont dus à terme échu.

En cas de résiliation du présent contrat par le Client, sous réserve du paiement des factures restant dues, France Télécom remboursera les éventuelles sommes versées au titre de l'avance sur consommation ci-dessus dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement de la dernière facture.

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48 €) (montant non assujéti à la T.V.A.) à titre de pénalités.

En outre, France Télécom se réserve le droit de suspendre l'exécution des présentes sans indemnité si le Client ne s'acquitte pas des sommes dues au titre des présentes et après mise en demeure de régulariser restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours. Les sommes relatives à la période contractuelle d'abonnement en cours restent dues. Le Client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à France Télécom du fait de l'interruption de l'accès au service suite à un incident de paiement.

En cas de demande de délivrance de duplicata de factures par le Client, France Télécom facture le Client de la somme forfaitaire indiquée et disponible à tout moment sur <http://assistance.orange.fr/1167.php> ou fournie en points de vente sous la rubrique « duplicata de factures ».

France Télécom édite périodiquement une facture papier ou électronique indiquant les sommes à payer, la date d'échéance du paiement.

Le décompte des sommes à payer effectué par France Télécom fait la preuve des opérations ou achats réalisés par le Client via ce Service.

## ARTICLE 12. UTILISATIONS DES CODES CONFIDENTIELS ET IDENTIFIANTS D'ACCÈS AU SERVICE

L'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service est personnel et confidentiel.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants par le Client, ce dernier en informera immédiatement France Télécom par tout moyen. France Télécom procédera aussitôt à leur annulation. La responsabilité du Client, quant à l'utilisation des Identifiants, sera dérogée à l'égard de France Télécom dès la réception de cette information.



Les nouveaux Identifiants seront transmis au Client par téléphone dès l'information faite par le Client de la perte ou du vol de ses Identifiants et, après que ce dernier ait communiqué les éléments permettant de l'identifier.

Ainsi, aucune suspension de Service ne sera subie par le Client ; la facturation, ne sera, par conséquent, pas suspendue non plus.

Les nouveaux Identifiants seront aussi confirmés par courrier.

Il est précisé que tout usage des Identifiants du Client est fait sous son entière responsabilité.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiant. Toute tentative de connexion simultanée avec le même Identifiant pourra faire l'objet d'une suspension, sans préavis, du Service par France Télécom excepté dans les cas où le Client a souscrit auprès de France Télécom un service autorisant les connexions simultanées avec les mêmes Identifiants.

Le Client dispose, en fonction de son Équipement, de la faculté de partager sa connexion à partir de son Identifiant dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

L'utilisation des Équipements est limitée à l'intérieur d'un bâtiment, à un usage privatif (réseau d'entreprise, usage domestique), à l'exclusion d'un usage public.

Dans le cas où la personne qui paye les prestations ayant trait au Service est différente du Client, celle-ci ne dispose d'aucun droit d'accès ou d'utilisation sur le Service.

## ARTICLE 13. RESPONSABILITÉS

### 13.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service. Elle prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service jusqu'au filtre inclus. Ce filtre doit être installé au plus près du point de terminaison de la ligne téléphonique. Le bon fonctionnement du Service ne peut être assuré qu'avec les Equipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'installation et d'utilisation.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de contaminations par des virus et/ou des intrusions dans le système informatique des Clients effectuées par des tiers via le Service d'accès à Internet ;
- non respect des procédures d'installation sauf dans le cas où l'installation est réalisée par France Télécom ou son contrôle ;
- agissement du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Equipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;
- en cas de force majeure ;
- en cas de rupture, du fait du Client, du contrat afférent à sa ligne téléphonique ;
- en cas d'utilisation du Service par le Client non conforme aux stipulations des présentes conditions ;
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage, constitutif d'une infraction, du Service fourni par France Télécom ;
- quant au contenu des services consultés, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client.

France Télécom n'est pas responsable sous quelque forme et de quelque manière que ce soit des services et des contenus fournis par des tiers, y compris pour les services Kiosque, ainsi que de l'usage fait par le Client de ces services et de ces contenus. En particulier, dans l'hypothèse d'une résiliation des présentes, la responsabilité de France Télécom ne peut pas être engagée si le Client ne résilie pas les contrats souscrits auprès des tiers.

En tout état de cause, France Télécom reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion des présentes.

France Télécom ne peut être tenue pour responsable en cas de force majeure, pour la TV numérique diffusée via une voie satellitaire :

- en cas d'aléas liés à la propagation des ondes électromagnétiques ou cas fortuit pendant les périodes de conjonctions solaires ou lunaires ;
- en cas d'interruption de fonctionnement temporaire ou définitive des systèmes satellitaire EUTELSAT ou INTELSAT ou tout autre système satellitaire qui pourrait lui succéder, et plus généralement de tout réseau de communication électronique non exploité par France Télécom quelle qu'en soit la cause.

### 13.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à fournir, lors de son inscription et pendant toute la durée de son abonnement, des informations d'identification exactes et à jour (notamment son nom, prénom, adresse postale).

Par conséquent, le Client est seul responsable des données qu'il communique à France Télécom.

Ces données sont celles qui seront utilisées dans la transmission des appels vers les services d'urgence compétents.

Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour veiller personnellement aux précautions à prendre, à l'occasion de l'utilisation du Service qui pourrait être faite par un mineur, pour accéder au contenu d'un tiers.

Le Client effectue l'installation du Service y compris des Équipements y afférents, sous sa propre responsabilité, selon le même processus que celui détaillé dans le guide d'installation et d'utilisation du Service proposé au Client.

Le Client doit respecter les modalités décrites dans le guide d'installation de la Livebox.

Afin que France Télécom soit en mesure notamment, d'assurer la transmission des appels vers les services d'urgence compétents, le Client est averti qu'une fois la Livebox installée dans les conditions susvisées, à l'adresse postale qu'il a fournie dans le cadre de son inscription, il ne devra en aucun cas la déplacer.

Le Client est seul responsable de tout préjudice causé par lui-même ou un de ses préposés à France Télécom ou à des tiers du fait de son utilisation du Service.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus, vers, circulant sur le réseau Internet ou de piratage venant de l'Internet et de procéder à des sauvegardes régulières.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de l'accès au Service et à tout service interconnecté.

## ARTICLE 14. CAS DE FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

## ARTICLE 15. QUALITÉ DE SERVICE - FORMULES DE REMBOURSEMENT

France Télécom s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 97 %, une disponibilité de la ou les messagerie(s) électronique(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98 % et une disponibilité de l'espace utilisateur supérieure ou égale à 98%.

Le non-respect de ces engagements au cours du mois calendaire écoulé ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due, calculé sur la période pendant laquelle le taux de disponibilité n'est pas atteint. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Il est à noter qu'une même indisponibilité ne peut donner lieu à deux compensations. Ainsi l'indisponibilité de l'accès Internet entraînant l'indisponibilité des services accessoires tels que la messagerie électronique, l'affichage des pages personnelles et de l'espace utilisateur, le client est fondé à réclamer une seule compensation financière pour cette même indisponibilité.

Par ailleurs, France Télécom s'engage à mettre à disposition du Client une capacité de débit minimum sur le mois calendaire. Cette capacité varie selon le forfait détenu par le Client. En tout état de cause, la capacité de débit minimum descendant est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalent à 608 Kilobits selon la norme ATM, que le client ait souscrit un forfait 2 mégamax, 8 mégamax, ou 20 mégamax.

Le Client prend note que le débit minimum disponible sur son modem est un débit descendant dépendant de la configuration de ses propres équipements et ne relève pas de la responsabilité de France Télécom et que seule la mesure du débit indiquée sur la page information système du modem pourra être utilisée par le Client pour faire valoir le non-respect des engagements de France Télécom.

Lorsque le Client constate qu'il ne bénéficie pas de la capacité de débit minimum garantie, il doit le signaler aux Services Clients de France Télécom. Dès lors, un diagnostic technique sera établi afin de déterminer, d'une part, si le Client a ou non la capacité de débit minimum garantie, et d'autre part si les engagements de France Télécom ont été respectés.

Dans l'hypothèse où le Client ne bénéficierait pas de la capacité de débit minimum correspondante à son forfait, le diagnostic sera réalisé jusqu'à ce qu'il soit découvert la cause et/ou rétabli la capacité de débit minimum garantie et ceci dans un délai maximum de un (1) mois.

Le Client est fondé à réclamer une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le diagnostic est réalisé. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

Dans l'hypothèse où sur le mois calendaire écoulé, le Client n'a pu bénéficier de la capacité de débit minimum correspondante à son forfait, France Télécom s'engage à établir un diagnostic technique avec le Client. S'il s'avère que pour des raisons externes à France Télécom, le Client ne peut plus bénéficier pour l'avenir de la capacité de débit minimum garantie, France Télécom lui facturera le prix correspondant au débit de l'offre dont il pourra dès lors bénéficier et lui mettre à disposition la capacité de débit minimum correspondante.

La capacité de débit minimum et le taux de disponibilité sont mesurés et garantis sur la ligne de cuivre du client entre le modem et le premier équipement du réseau de France Télécom, dénommé DSLAM.

Le Client doit signaler aux Services Clients de France Télécom le non-respect des engagements de qualité de service énoncés dans le présent article, dans un délai de trois (3) jours ouvrables, à compter de la constatation d'un incident remettant en cause les engagements de France Télécom.

Seuls les incidents signalés par le Client remettant en cause les engagements de qualité de service de France Télécom pourront ouvrir droit à indemnisation.

## ARTICLE 16. VENTE À DISTANCE

**En application de l'article L 121-20 du Code de la Consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le service Assistance Commerciale de Orange, dans un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre sous réserve, en cas de livraison d'un terminal, que ce dernier soit retourné à l'expéditeur.**

**Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.**

Les éventuels Equipements doivent être retournés en agence France Télécom.

Les frais de retour éventuellement nécessaires pour retourner les équipements sont à la charge du Client.

Conformément à l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le Service via son abonnement avant la fin du délai de sept (7) jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation excepté le seul cas du Client qui, lors de l'attente d'une connexion ADSL, se connecte en mode RTC de type paiement à la minute de communication auprès de l'opérateur téléphonique avec lequel le Client a souscrit un abonnement téléphonique utilisant les fréquences basses de la ligne (ou « bas débit »).

## ARTICLE 17. OBLIGATION LÉGALE DU CLIENT CONTRE LE PIRATAGE

**17.1** Conformément à l'article 5 de la loi n°2009-669 du 12 juin 2009 favorisant la diffusion et la protection de la création sur Internet, le Client est informé des dispositions de l'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle : « *La personne titulaire de l'accès à des services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I<sup>er</sup> et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé.* »

**17.2** Le client est informé de ce que sa responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement à l'obligation définie à l'article L.336-3 du CPI.

En effet, lorsque la Commission de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur Internet (commission HADOPI) est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à l'obligation ci-dessus mentionnée, elle peut rappeler au Client le contenu de l'obligation, le mettre en demeure de la respecter et lui fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage.

Si les recommandations restent sans effet, la commission HADOPI peut par l'intermédiaire de Orange suspendre l'accès à Internet du Client.

**Afin de prévenir les manquements à l'obligation définie à l'article L. 336-3, des moyens de sécurisation pourront être mis à disposition du Client lui permettant de contrôler l'utilisation par des tiers de l'accès mis à disposition.**

**17.3** En outre, le Client est informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par le Client ou l'un des utilisateurs de l'accès Internet mis à disposition est un délit puni des peines pénales prévues aux articles L.335-2, L.335-3, L. 335-4 et L.335-6 du code de la propriété intellectuelle.

## ARTICLE 18. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHER INFORMATISÉ

Les données à caractère personnel relatives au Client recueillies par France Télécom sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi n° 8-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant en adressant un courrier postal à :

**Orange Service Clients**  
**Gestion des données personnelles**  
**33734 Bordeaux cedex 9**

accompagné d'une photocopie de pièce d'identité. Toutefois, ce droit ne s'applique pas lorsqu'il s'agit de communiquer au Client des informations relatives à l'utilisation de son Service et à son Abonnement.

France Télécom pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur ses produits ou services analogues.

France Télécom se réserve également le droit :

1. d'utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct, pour communiquer au Client, par téléphone ou courrier postal, des offres commerciales de ses partenaires, complémentaires aux produits et services fournis par France Télécom.
2. de communiquer ces données aux sociétés du groupe France Télécom dans le cadre de la promotion ou de la gestion de divers services de communication électronique ou de produits du groupe.

Dans ces deux hypothèses, si la communication envisagée vers le Client est effectuée par courrier électronique, le consentement du Client sera recueilli au préalable.

Le Client autorise France Télécom à utiliser les données relatives à son trafic afin de pouvoir lui proposer les produits ou services de France Télécom pouvant répondre à ses besoins, et ce pendant une durée de douze (12) mois à compter de leur émission (date de passation de la communication).

À tout moment, le Client peut faire valoir son droit d'opposition dans les conditions susmentionnées.

S'agissant des données personnelles du Client relatives à son sexe, son âge, son lieu de résidence et ses Centres d'Intérêt communiquées par le Client lors de la souscription au Service et/ou lors de l'actualisation de ses Centres d'Intérêt dans la rubrique espace client/mon compte utilisateur, le Client accepte qu'elles soient utilisées par France Télécom afin d'optimiser la pertinence de certaines publicités existant sur le portail orange.fr. Pour exercer son droit d'opposition au traitement de ses données personnelles aux fins de personnalisation de certaines publicités sur le portail orange.fr, le Client peut s'adresser à tout moment à :

**Orange Service Clients**  
**Gestion des données personnelles**  
**33734 Bordeaux cedex 9**

Les données personnelles du Client nécessaires à la réalisation des contrats le liant à France Télécom, pourront être transmises à des partenaires commerciaux.

Par ailleurs, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

Enfin, et dans le cadre des obligations légales en la matière, France Télécom peut être amenée à communiquer les informations relatives aux Clients ainsi que le contenu de leur courrier électronique à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

## ARTICLE 19. MODIFICATIONS

France Télécom peut être amenée, y compris pendant la période initiale d'abonnement, à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du Service. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut, par dérogation à l'article « Résiliation » des présentes, résilier le contrat sans frais jusque dans un délai de quatre (4) mois à compter de l'entrée en vigueur de la modification.

## ARTICLE 20. SERVICE CLIENT COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

L'adresse du Service Client Internet Orange est la suivante :

**Orange Service Client Internet  
TSA 10018  
59878 LILLE CEDEX 9**

France Télécom met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr> directement à partir du micro-ordinateur du Client.
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 39 00, au prix d'une communication locale\* hors forfait depuis une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs. Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec votre conseiller depuis une ligne fixe France Télécom.

\* Dans les DOM où le taux de TVA est à 8,5%, le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique France Télécom est de 0,071 € par appel, puis 0,025 € par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés, et de 0,071 € par appel, puis 0,013 € par minute le reste du temps.

\* Dans les DOM où le taux de TVA est à 0%, le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique France Télécom est de 0,065 € par appel, puis 0,023 € par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés, et de 0,065 € par appel, puis 0,012 € par minute le reste du temps.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf - 9 - chiffres qui correspond au « numéro client » sur les factures) fourni à la souscription par France Télécom.

**Le service client France Télécom s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.**

**Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service National Consommateurs de France Télécom à l'adresse suivante :**

**Service National Consommateurs  
Orange Internet  
33734 Bordeaux CEDEX 9.**

**France Télécom s'engage à traiter la réclamation d'un Client dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.**

**Après épuisement des recours amiables internes à France Télécom, le Client est en droit de saisir le médiateur de la téléphonie soit en ligne sur son site [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr), soit par lettre simple à l'adresse suivante :**

**Médiateur de la Téléphonie  
BP 999  
75829 Paris CEDEX 17**

**ou le cas échéant la juridiction compétente.**

## ARTICLE 21. DISPOSITIONS DIVERSES

Le Client s'engage à informer France Télécom de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse et de ses références bancaires pour un Client abonné.

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

## ARTICLE 22. LITIGE - COMPÉTENCE JURIDICTIONNELLE

Le présent contrat est régi par la loi française. Lorsque l'abonné a la qualité de commerçant, à défaut de règlement amiable, les parties conviennent de soumettre leur différend aux Tribunaux relevant de la Cour d'Appel de Paris.



# ANNEXE 1 - Netiquette

## INTRODUCTION À LA NETIQUETTE

La Netiquette est la charte de bonne conduite des acteurs de l'Internet, qu'ils soient utilisateurs professionnels ou particuliers. Le non-respect de ce code par l'utilisateur peut entraîner la suspension ou la coupure de son compte.

Il existe plusieurs textes différents de la Netiquette, mais la version ci-dessous est celle qui est la plus couramment utilisée, et c'est celle que recommande l'AFA.

## RÈGLES DE LA NETIQUETTE

**Network Working Group**  
**Request For Comments: 1855**  
**FYI: 28**  
**Category: Informational**  
**S. Hambridge**  
**Intel Corp.**  
**October 1995**

Traduit de l'anglais en Juin 1996 à **Jussieu** par :

**Gilles Missonnier, Françoise Picard,**  
**Laifa Ahmadi, Serge Belleudy.**

## STATUT DE CE MÉMO

Ce mémo contient des informations destinées à la communauté Internet. Ce mémo ne spécifie aucun standard Internet d'aucune sorte. La distribution de ce mémo n'est pas limitée.

Ce document fournit un certain nombre de directives pour l'Étiquette des Réseaux (Netiquette) que les organisations peuvent respecter et adapter à leur propre usage. Il fonctionne aussi comme nombre restreint de directives pour les utilisateurs individuels ou les administrateurs. Ce mémo est le fruit du Groupe de Travail Utilisation Responsable du Réseau ("RUN", Responsible Use of the Network) de l'IETF.

## TABLE DES MATIÈRES

### 1.0 Introduction

### 2.0 Communications de un à un

#### 2.1 Directives des utilisateurs

##### 2.1.1 Pour le courrier

##### 2.1.2 Pour le Talk

#### 2.2 Directives administratives

### 3.0 Communications de un à plusieurs

#### 3.1 Directives de l'utilisateur

##### 3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques

##### 3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier

##### 3.1.3 Directives pour NetNews

#### 3.2 Directives administratives

##### 3.2.1 Généralités

##### 3.2.2 Mailing lists

##### 3.2.3 NetNews

#### 3.3 Directives pour le modérateur

##### 3.3.1 Directives générales

### 4.0 Services d'information

#### 4.1 Directives des utilisateurs

##### 4.1.1 Directives générales

##### 4.1.2 Directives concernant les services interactifs « temps réel » (MUDs MOOs IRC)

#### 4.2 Directives administratives

##### 4.2.1 Directives générales

### 5.0 Bibliographie

### 6.0 À propos de la Sécurité

### 7.0 Adresse de l'auteur

## 1.0 INTRODUCTION

Par le passé, la population des utilisateurs d'Internet avait « grandi avec », possédait une culture technique, et connaissait la nature des liaisons et des protocoles. Aujourd'hui, la communauté des utilisateurs comprend des gens pour qui cet environnement est nouveau. Ces « novices » ne se sont pas familiarisés avec la culture et n'ont pas besoin de connaître les liaisons et les protocoles. Afin d'amener rapidement ces nouveaux utilisateurs à la culture Internet, ce Guide offre un manuel de base que les organisations et les utilisateurs peuvent prendre et adapter à leur propre usage. Les utilisateurs doivent prendre conscience que quel que soit leur fournisseur d'accès, que ce soit un Fournisseur d'Accès Internet à travers un compte privé, ou une Université à travers un compte étudiant, ou le compte d'une compagnie, ce fournisseur a des règlements concernant la propriété du courrier électronique et des fichiers, ce qu'il est possible d'envoyer ou de poster, et comment vous présenter. Ne manquez pas de prendre connaissance de ces règlements auprès des autorités locales.

Nous avons organisé ce document en trois parties : Communications de un à un, ce qui inclut le mail et le talk ; Communications de un à plusieurs, ce qui inclut les mailing listes et NetNews ; et les Services d'Informations, ce qui inclut le ftp, WWW, Wais, Gopher, les MUDs et les MOOs. Enfin, nous avons une Bibliographie, qui peut être utilisée comme référence.

## 2.0 COMMUNICATIONS DE UN À UN (COURRIER ÉLECTRONIQUE, TALK)

Nous définissons les communications de un à un comme une communication entre deux personnes face à face : un dialogue. En général, les règles habituelles de courtoisie devraient s'appliquer et c'est encore plus important sur Internet, car le langage corporel et le ton de la voix ne peuvent qu'être déduits. Pour plus d'information sur la Netiquette pour le courrier électronique et le talk, consulter les références [1, 23, 25, 27] dans la bibliographie.

### 2.1 Directives des utilisateurs

#### 2.1.1 Pour le courrier

- À moins d'avoir votre propre connexion à Internet via un fournisseur d'accès, renseignez-vous sur la propriété du courrier auprès de votre employeur. Les lois sur la propriété du courrier électronique changent d'un endroit à un autre.
- À moins d'utiliser un encrypteur de courrier (matériel ou logiciel), vous devez réaliser que la confidentialité du courrier sur Internet n'est pas assurée. Ne mettez jamais dans un courrier ce que vous ne mettriez pas sur une carte postale.
- Respectez le copyright sur les informations que vous reproduisez. La plupart des pays ont des lois sur la propriété intellectuelle.
- Si vous transmettez ou réexpédiez un courrier que vous avez reçu, ne changez pas la formulation. Si vous divulguez dans un groupe une partie d'un courrier personnel, vous devriez d'abord en demander la permission à votre correspondant. Vous pouvez raccourcir le message ou n'en citer que les parties essentielles, mais attribuez toujours les citations à leurs auteurs.
- N'envoyez jamais de chaîne par le courrier électronique. Les chaînes sont interdites sur Internet. Vos droits d'accès au réseau seront suspendus. Si vous recevez une chaîne, parlez-en à votre administrateur système.
- Un pense-bête : soyez conservateur dans ce que vous écrivez et libéral dans ce que vous recevez. Vous ne devriez pas répondre « à chaud » (on appelle cela des « flambées ») si vous êtes provoqué. D'un autre côté, vous ne devriez pas vous étonner de recevoir des « flambées » et il vaut mieux ne pas y répondre.
- En général, il vaut mieux regarder le sujet de tous les messages avant de commencer à répondre. Parfois, une personne qui vous demande de l'aide (ou une clarification) vous enverra peu après un message disant « laissez tomber ». Aussi, vérifiez qu'un message auquel vous répondez vous a effectivement été adressé. Vous pourriez n'être que le destinataire secondaire d'un courrier.
- Facilitez la vie de vos correspondants. Beaucoup de logiciels de messagerie enlèvent des informations contenues dans l'en-tête et parmi elles votre adresse de réponse. Pour bien vous identifier auprès de vos correspondants, rajoutez à la fin de votre message une ou deux lignes de coordonnées. Vous pouvez saisir cette information une fois pour toutes et l'inclure systématiquement à la fin de vos courriers (certains logiciels ont cette possibilité). En langage Internet, ceci s'appelle une « .sig » ou un fichier de « signature ». Votre signature est votre carte de visite (et vous pouvez en créer plus d'une en fonction des circonstances).
- Soyez vigilant en écrivant les adresses. Certaines correspondent à des groupes mais ressemblent à des adresses individuelles. Sachez à qui vous écrivez.
- Regardez le champ d'adresses secondaires, les cc's, en répondant. Ne continuez pas à écrire à plusieurs personnes si la conversation s'est transformée en dialogue.
- En général, la plupart des utilisateurs d'Internet n'ont pas le temps de répondre à des questions d'ordre général concernant Internet et son fonctionnement. N'envoyez pas de courriers indésirables pour demander des informations à des personnes dont vous avez lu le nom dans des RFCs ou sur des listes de discussion.
- N'oubliez pas que les gens à qui vous écrivez peuvent être n'importe où sur le globe. Si vous envoyez un message nécessitant une réponse immédiate, la personne qui le reçoit pourrait bien être en train de dormir chez elle quand il arrive. Donnez-lui le temps de se réveiller, d'aller au travail et de se connecter avant de considérer que le courrier n'est pas arrivé ou qu'elle ne s'en préoccupe pas.
- Vérifiez toutes les adresses avant de vous lancer dans des digressions longues ou personnelles. Une autre bonne habitude est d'inclure le mot « long » dans le sujet du message, de cette façon le destinataire sait que lire et répondre au message lui prendra du temps. « Long » veut dire plus de 100 lignes.
- Sachez à qui demander de l'aide, souvent dans votre entourage. Cherchez autour de vous les personnes qui peuvent vous aider sur des problèmes matériels et logiciels. Sachez aussi à qui vous adresser si vous recevez quoi que ce soit d'inhabituel ou d'illégal. La plupart des sites attribuent l'adresse « postmaster » à un utilisateur expérimenté, donc vous pouvez écrire à cette adresse pour obtenir de l'aide concernant le courrier.

- N'oubliez pas que votre correspondant est un être humain dont la culture, la langue et la mentalité diffèrent de la vôtre. Souvenez-vous que les formats de date, les mesures et d'autres particularités locales ne voyagent pas forcément bien. Méfiez-vous surtout des sarcasmes.
- Écrivez normalement en minuscule. UTILISER LES MAJUSCULES REVIENT À CRIER.
- Utilisez des symboles pour mettre en valeur. Ceci \*est\* bien ce que je veux dire. Utilisez les tirets bas pour souligner. `_Guerre et Paix_` est mon livre favori.
- Utilisez les smileys (N.D.T.: « sourillard ») pour reproduire le ton de la voix, mais avec parcimonie.:-) est un exemple de smiley (penchez la tête de côté). Ne pensez pas que l'inclusion d'un smiley suffit à contenter votre interlocuteur ou lui faire oublier une insulte.
- Attendez le lendemain pour répondre à un message passionné. Si vous avez un sentiment très fort concernant un sujet, indiquez-le via une inclusion FLAME ON/OFF. Par exemple :
- FLAME ON :  
Cet argument ne mérite pas la place qu'il occupe sur les transmissions. C'est illogique et irréfléchi. Tout le monde est d'accord avec moi.
- FLAME OFF :
- N'incluez pas dans le courrier de caractères de contrôle ou des pièces jointes non ASCII, à moins qu'il s'agisse d'ajouts au format MIME, ou que votre logiciel de messagerie les transforme correctement. Si vous envoyez des messages contenant ce genre de codes, assurez-vous que votre correspondant pourra les lire.
- Soyez bref sans être sec. En répondant à un message, citez le message original pour rester compréhensible mais sans plus. Répondre à un message en citant tout l'original est particulièrement déplaisant : enlevez tout ce qui est inutile.
- Limitez la longueur des lignes à 65 caractères et finissez-les par un retour-charriot.
- Le sujet d'un message devrait refléter son contenu.
- Si vous mettez une signature, faites-la courte. La bonne longueur ne devrait pas dépasser 4 lignes. N'oubliez pas que de nombreuses personnes paient leurs communications au temps, et plus votre message est long, plus ils paient.
- De même que le courrier (aujourd'hui) n'est pas forcément confidentiel, le courrier (et les news) peuvent faire l'objet (aujourd'hui) de contrefaçons et de falsifications, à des degrés de détectabilité divers. Faites quelques vérifications de bon sens avant de considérer un message comme authentique.
- Si vous pensez que l'importance d'un message le justifie, répondez rapidement et brièvement à un courrier électronique de façon à ce que votre correspondant sache que vous l'avez reçu, même si vous répondez plus longuement dans un deuxième temps.
- Ce que vous attendez de votre correspondant dépend de votre relation avec lui et du contexte de la communication. Les habitudes prises dans un contexte particulier peuvent ne pas être valables en général dans le courrier au travers d'Internet. Méfiez-vous de l'argot et des raccourcis.
- Le coût de la transmission du courrier électronique est payé en moyenne aussi bien par l'expéditeur que par le destinataire (ou son organisation), contrairement à d'autres moyens de communication comme le courrier postal, le téléphone, la télévision ou la radio. Envoyer du courrier électronique à un correspondant peut aussi lui coûter en terme de bande passante, espace disque ou ressources machine. C'est la raison essentielle pour laquelle la publicité non désirée est malvenue (et interdite dans de nombreux contextes).
- Maîtrisez la taille des messages que vous envoyez. L'inclusion de larges fichiers tels que les fichiers postscript ou les programmes peut alourdir le message, à tel point qu'il ne peut plus être transmis ou consomme des ressources excessives. Une bonne règle est de ne pas envoyer de messages plus gros que 50 Kilo-octets. Utilisez de préférence le transfert de fichiers, ou alors coupez votre fichier en petits morceaux et expédiez-les séparément.
- N'envoyez pas trop d'informations dont les gens n'ont pas besoin.
- Si votre serveur de messagerie vous permet de faire suivre le courrier, évitez les redoutables boucles. Soyez certain de ne pas avoir fait de renvoi sur de nombreuses machines, afin d'éviter qu'un message qui vous est destiné rebondisse sans cesse d'une machine à une autre.

### 2.1.2 Pour le Talk

Talk est un jeu de protocoles qui permet à deux personnes d'entretenir une conversation en direct via l'ordinateur.

- Utilisez normalement les minuscules et la ponctuation, comme si vous tapiez une lettre ou un courrier électronique.
- Ne tapez pas au kilomètre en laissant le terminal passer à la ligne tout seul ; utilisez un Retour Chariot (CR) à la fin de chaque ligne. De même, ne considérez pas la taille de votre écran comme une taille universelle. La règle de base est de ne pas taper plus de 70 caractères, et pas plus de 12 lignes (car votre écran est divisé en deux).
- Laissez de la marge ; n'écrivez pas directement depuis le bord de l'écran.
- Tapez deux CRs pour signaler la fin de votre texte et permettre à votre interlocuteur de commencer à taper (ligne blanche).
- Dites toujours au revoir, ou une autre formule de fin, et attendez la réponse de votre interlocuteur avant d'interrompre la session. Ceci est particulièrement important dans les communications à longue distance. N'oubliez pas que votre communication dépend à la fois de la bande passante (la largeur du tuyau) et d'un temps de latence (la vitesse de la lumière).
- N'oubliez pas que le talk équivaut à une interruption de votre interlocuteur. Ne l'utilisez que dans les règles. Et ne parlez jamais à un étranger.
- Il y a beaucoup de raison à l'absence de réponse. Ne croyez pas systématiquement que tout fonctionne correctement. Toutes les versions de talk ne sont pas compatibles.
- Talk sonne plusieurs fois si on le laisse faire. Laissez-le sonner une ou deux fois, puis interrompez-le.
- Si une personne ne répond pas, essayez un autre tty. Utilisez finger pour déterminer lesquels sont actifs. Si la personne ne répond toujours pas, arrêtez d'émettre.

- Talk trahit votre dextérité au clavier. Si vous tapez lentement et faites des erreurs, ce n'est souvent pas la peine de corriger car votre interlocuteur peut comprendre ce que vous voulez dire.
- Faites attention si vous avez lancé plus d'un talk !

## 2.2 Directives administratives

- Soyez certain d'avoir laissé des instructions écrites pour toutes les situations et plus particulièrement les transmissions illégales, incorrectes ou trafiquées.
- Traitez les demandes en temps et en heure généralement le lendemain.
- Répondez rapidement aux personnes qui reçoivent des messages incorrects ou illégaux. Les demandes concernant les chaînes doivent être traitées immédiatement.
- Faites part des contraintes de fonctionnement du système, comme une limitation d'espace disque, à vos utilisateurs. Ils doivent comprendre les implications d'un transfert de fichiers par courrier électronique, comme : la saturation des disques, l'augmentation de la facture téléphonique, le ralentissement du courrier etc.
- Assurez-vous que « postmaster » et « root » renvoient à une autre adresse, et que quelqu'un lit le courrier arrivant à cette adresse.
- Gardez la tête froide en cas de plainte dirigée contre vos utilisateurs. N'oubliez pas qu'une adresse peut être falsifiée et contrefaite.

## 3.0 COMMUNICATIONS DE UN À PLUSIEURS (LISTES DE DIFFUSION, JOURNAUX ÉLECTRONIQUES)

En multicast, les règles du courrier électronique s'appliquent : après tout, communiquer avec plusieurs personnes en un seul message (ou envoi) est analogue à communiquer avec une seule personne à part qu'on risque d'offusquer beaucoup plus de monde. C'est pourquoi il est important de savoir autant que possible à qui vous vous adressez.

### 3.1 Directives de l'utilisateur

#### 3.1.1 Règles générales pour les listes de diffusion et les journaux électroniques

- Lire les listes et les journaux du mois ou des deux mois précédents avant de poster quoi que ce soit. Cela vous permettra d'appréhender la culture du groupe.
- Ne blâmez pas l'administrateur pour le comportement des utilisateurs.
- Pensez qu'un large public va lire votre message et qu'il peut comprendre votre actuel ou futur patron. Faites attention à ce que vous écrivez. Rappelez-vous aussi que les listes et les journaux sont fréquemment archivés et que vos mots seront enregistrés pour longtemps dans un endroit accessible à beaucoup de monde.
- Considérez que les gens parlent en leur nom propre et n'engagent pas leur organisation (sauf mention explicite).
- Rappelez-vous que le courrier et les journaux électroniques utilisent des ressources système. Tenez compte de leurs règles d'utilisation dans votre organisation.
- Les messages et articles doivent être brefs et pertinents. Ne sortez pas du sujet, ne parlez pas pour ne rien dire, n'envoyez pas de courrier, ne postez pas de message uniquement pour corriger des fautes de frappe ou d'orthographe. Plus que tout autre ce comportement vous étiquetterait « débutant immature ».
- Le champ « subject » doit suivre les règles du groupe.
- Envoyer des faux ou des messages factices n'est pas correct.
- La publicité est autorisée dans certaines listes et certains journaux et rejetée dans d'autres. C'est un exemple de la nécessité de connaître votre public avant d'émettre. Poster de la publicité indésirable est le meilleur moyen de recevoir en retour des courriers haineux.
- Mettez un résumé du message original en tête de vos réponses ou joignez ce qu'il faut du texte initial pour donner le contexte. Cela garantira que le lecteur comprendra votre réponse. Vu la diffusion des messages d'une machine aux autres, il est possible de lire la réponse avant la question. Donner le contexte aide donc, mais ne pas rediffuser tout le message initial.
- Encore une fois, n'oubliez pas votre signature. Ainsi, on pourra vous joindre, même si les logiciels de lecture de courrier ou de journaux ont effacé dans l'en-tête votre unique référence.
- Faites attention dans vos réponses. Souvent « reply » renvoie à l'adresse de diffusion initiale qui est une liste ou un groupe. Vous pouvez ainsi envoyer une réponse personnelle à beaucoup de gens, créant des embarras. Mieux vaut taper l'adresse qu'utiliser sans contrôle la fonction « reply ».
- Les accusés de réception, notifications de non-délivrance et programmes pour les vacances ne sont ni totalement standardisés ni totalement fiables sur tous les systèmes connectés au courrier Internet. Envoyés à des listes, ces messages sont envahissants et certaines personnes considèrent que les accusés de réception sont des atteintes à leur vie privée. Ne les utilisez pas.
- Si vous vous apercevez qu'un message privé a été envoyé à une liste ou à un groupe, envoyez un message d'excuse à la personne et au groupe.
- Si vous avez un désaccord avec quelqu'un d'une liste ou d'un groupe, passez au courrier électronique pour vos échanges. Si le débat peut intéresser le groupe, vous pourrez le résumer plus tard pour lui.
- N'entrez pas dans les diatribes enflammées. N'en postez pas, n'y répondez pas.
- Évitez d'envoyer des messages ou d'expédier des articles qui ne sont que des réponses à réponse gratuites.
- Attention aux textes et diagrammes en police de caractères de taille fixe. Ils s'afficheront différemment selon les systèmes, voire selon les différentes interfaces de messagerie d'un même système.

- Il y a des journaux et des listes de diffusion discutant de sujets très variés, présentant une grande diversité de styles de vie, de religions, de cultures. Poster des articles ou envoyer des messages pour dire que le point de vue exprimé vous a offensé n'est pas acceptable. Les messages de harcèlement sexuel ou racial peuvent donner suite à des poursuites légales et il existe des logiciels pour filtrer les items que vous trouvez choquants.

### 3.1.2 Règles pour les listes de diffusion de courrier

Il y a plusieurs moyens de trouver de l'information concernant les listes de l'Internet et la façon de s'y abonner. Renseignez-vous sur la politique de votre organisation concernant l'abonnement à des listes et vos éventuelles contributions. En général, il vaut mieux utiliser les ressources locales avant de chercher de l'information sur l'Internet. Néanmoins, un certain nombre de fichiers news.answers, mis à jour périodiquement, indiquent les listes Internet et la façon de s'y abonner. C'est un moyen inestimable pour trouver des listes sur un sujet donné. Voir aussi les références [9, 13, 15] dans la bibliographie.

- Envoyez vos messages d'abonnement et de désabonnement à la bonne adresse. Bien que certains gestionnaires de listes soient assez fins pour filtrer ces messages, tous ne les débusquent pas. Il est de votre responsabilité d'apprendre comment marchent les listes et d'envoyer les bons courriers aux bons endroits. Bien que beaucoup de listes adhèrent à la convention de l'alias « -request » pour les messages subscribe et unsubscribe, toutes ne le font pas. Informez-vous sur les conventions des listes auxquelles vous vous abonnez.
- Conservez le message de bienvenue des listes auxquelles vous vous abonnez. Il indique en général comment se désabonner.
- En général, il est impossible de retrouver un message envoyé. Même votre administrateur système ne pourra pas faire revenir un message parti. Cela signifie que vous devez vraiment être sûr que vous voulez envoyer le message que vous avez écrit.
- La fonction « auto-reply » est utile pour la communication interne, mais ennuyeuse dans les listes de diffusion. Regardez l'adresse du champ « Reply-To » quand vous répondez à un message de liste : la plupart des « auto-reply » vont à tous les membres de la liste.
- N'envoyez pas de gros fichiers aux listes de diffusion, indiquez plutôt des URL ou des versions sur serveur ftp, quand elles existent. Si vous voulez envoyer de gros fichiers par morceaux, soyez sûr que cela correspond aux habitudes du groupe. Si vous ne les connaissez pas, renseignez-vous.
- Désabonnez-vous ou utilisez l'option « nomail » (si elle est disponible) quand vous ne pouvez pas lire votre courrier pendant une longue période.
- Quand vous envoyez un message à plusieurs listes, spécialement si elles sont proches, excusez-vous pour les envois multiples.
- Si vous posez une question, expédiez un résumé des réponses. Résumez vraiment, n'envoyez pas l'accumulation des messages que vous avez reçus.
- Certaines listes sont privées. N'envoyez rien à ces listes sans y avoir été invité. Ne citez pas de message de ces listes.
- Lors d'une controverse, restez centré sur le sujet plutôt que sur les personnes impliquées.

### 3.1.3 Directives pour NetNews

NetNews est un système globalement distribué qui permet aux gens de participer à des conversations sur des sujets d'intérêt spécifique. C'est un système hiérarchisé, les divisions les plus importantes étant :

- sci discussions relatives à la science
- comp discussions relatives à l'ordinateur, à l'informatique technique (par opposition à sci.info)
- news discussions autour de NetNews lui-même
- rec activités de récréation, cad ludiques ou récréatives
- soc questions sociales, cad questions de société
- talk discussions sans fin
- biz articles relatifs aux affaires
- alt hiérarchie d'alternance, cad groupes alternatifs

Alt est ainsi dénommé car créer un groupe alt ne suit pas le même processus de création d'un groupe dans les autres branches de la hiérarchie. Il existe aussi des hiérarchies régionales, des hiérarchies qui sont largement distribuées comme Bionet, et votre centre d'affaires peut aussi avoir ses propres groupes. Récemment, une hiérarchie « humanities » a été ajoutée, et plus le temps passe, plus il est vraisemblable que d'autres seront ajoutées. Pour une discussion plus détaillée sur les News, voir les références [2, 8, 22, 23] dans le paragraphe bibliographie.

- Dans le langage NetNews, « Poster » se réfère à l'envoi d'un nouvel article à un groupe ou à la réponse à un article d'une autre personne. « Envoi croisé » (N.D.T.: cross-posting) se réfère à l'envoi d'un message à plus d'un groupe. Si vous utilisez l'envoi-croisé à un groupe, ou si vous dirigez « Follow-up-To : » dans l'en-tête de votre article, avertissez les lecteurs ! Les lecteurs considèrent normalement que le message a été posté à un groupe spécifique et que ces « followups » vont à ce groupe. Les en-têtes modifient cet aspect.
- Lisez tout d'une discussion en progression (nous appelons cela thread) avant de poster des réponses. Évitez de poster les messages « Moi aussi » dont le contenu se limite à être d'accord avec des précédents messages. La réponse à une citation doit être plus longue que cette citation.
- Envoyez un courrier électronique quand la réponse à une question est destinée à une seule personne. Rappelez-vous que les News sont distribuées globalement et que le monde entier n'est pas intéressé par une réponse personnelle. Cependant, n'hésitez pas à poster quand quelque chose pourrait être d'un intérêt général pour les participants du Newsgroup.
- Vérifiez la section « Distribution » de l'en-tête, mais ne vous y fiez pas. À cause de la méthode complexe par laquelle les News sont distribuées, les en-têtes de distribution ne sont pas fiables. Mais si vous postez quelque chose d'un intérêt pour un nombre limité de lecteurs, utilisez une ligne de distribution qui aiderait à limiter la distribution de votre article à ces lecteurs. Par exemple, mettez la Distribution à « nj » si vous postez un article qui concerne uniquement les lecteurs de New Jersey.



- Si vous pensez qu'un article pourrait intéresser plus d'un Newsgroup, soyez sûr de faire un envoi croisé (cross-post) de cet article au lieu de le poster à chacun de ces groupes. C'est probablement le cas quand 5 à 6 groupes sont suffisamment intéressés.
- Pensez à consulter la documentation de référence (manuels d'ordinateurs, journaux, dossiers d'aide) avant de poster une question. Demandez à un Newsgroup quand les réponses sont disponibles ailleurs, génère des messages de type « RTFM » (Read The Fine Manual Lisez donc le Manuel, quoiqu'un sens vulgaire du mot commençant par « f » est généralement supposé).
- Bien qu'il existe des Newsgroups qui accueillent la publicité, il est considéré comme criminel d'annoncer des produits hors sujet. Envoyer une publicité à chacun et à chaque groupe peut mener à la perte de connectivité.
- Si vous découvrez une erreur dans votre article, annulez-le dès que possible.
- N'essayez pas de détruire tous les articles mais seulement le vôtre. Contactez votre administrateur si vous ne savez pas comment éliminer votre article ou si un autre article, comme une lettre en chaîne, a besoin d'être effacé.
- Si vous avez posté un article et vous n'avez pas d'écho immédiat, ne supposez pas que l'opération a échoué et ne le repostez pas.
- Certains groupes acceptent (et d'autres font bon accueil a) des envois qui, dans d'autres circonstances, seraient considérés d'un goût douteux. Il n'est pas sûr que tous les lecteurs du groupe apprécient le contenu autant que vous. Utilisez l'utilitaire Rotate (qui décale tous les caractères dans votre message de 13 positions dans l'alphabet) pour éviter d'offenser. Rot13 est l'utilitaire utilisé sous Unix.
- Dans les groupes où la discussion concerne les films ou les livres, il est essentiel de marquer les articles qui révèlent un contenu important comme [Révélations]. Mettez ce mot dans votre ligne de sujet. Vous devez ajouter des lignes blanches au début de votre article pour garder le contenu hors de vue ou vous pouvez utiliser Rotate.
- La falsification des articles de News est généralement censurée. Vous pouvez vous protéger des falsifications en utilisant des logiciels qui génèrent une détection de manipulation de type « empreinte digitale », comme PGP (aux USA).
- Poster via des serveurs anonymes est accepté dans quelques Newsgroups et n'est pas apprécié dans d'autres. Un contenu inapproprié posté sous l'identité de son auteur, le reste quand il est posté anonymement.
- Attendez-vous à un léger délai pour voir votre message quand vous postez à un groupe modéré. Le modérateur pourrait changer votre ligne de sujet pour se conformer à une discussion en cours particulière.
- Ne participez pas à de vives polémiques. Ne postez pas et ne répondez pas à des propos incendiaires.

### 3.2 Directives administratives

#### 3.2.1 Généralités

- Clarifiez la politique de votre site vis-à-vis de son abonnement aux groupes NetNews et l'inscription sur les mailing lists.
- Clarifiez la politique de votre site sur comment poster aux groupes NetNews ou aux mailing lists, en incluant l'usage de déni de responsabilité dans la signature .sigs.
- Clarifiez et faites connaître publiquement la politique d'archivage (durée de conservation des articles).
- Vérifiez les accusations portées contre vos utilisateurs rapidement et avec un esprit ouvert.
- Assurez-vous du bon fonctionnement de votre système.
- Décidez de la durée d'archivage des logs (traces de connexion) du système et publiez la politique de traçage.

#### 3.2.2 Mailing lists

- Maintenez les mailings lists à jour pour éviter le problème de rebond de mail.
- Aidez les propriétaires de listes quand les problèmes surgissent.
- Informez les propriétaires de listes des plages horaires de maintenance ou des arrêts planifiés.
- Assurez-vous d'avoir l'alias « -request » pour l'inscription aux listes et leur administration.
- Assurez-vous que toutes les passerelles de mail communiquent sans problème.

#### 3.2.3 NetNews

- Publiez la nature des réponses que vous recevez. Si vous n'avez pas de réponses complètes, les gens pourraient avoir envie de savoir pourquoi.
- Attention à la multiplicité des logiciels lecteurs de News car leur mauvais fonctionnement pourrait être attribué au serveur de News.
- Traitez immédiatement les requêtes des utilisateurs demandant l'annulation de leurs propres articles ou des articles invalides, comme les lettres en chaîne.
- Faites des alias de « Usenet », « NetNews » et « News » et assurez-vous que quelqu'un lit le courrier.

### 3.3 Directives pour le modérateur

#### 3.3.1 Directives générales

- Assurez-vous que les questions les plus fréquemment posées (FAQ) sont postées à un intervalle régulier. Incluez vos propres directives pour les articles/messages. Si vous n'êtes pas le responsable de la FAQ, assurez-vous que le travail est fait.
- Assurez-vous que vous avez un bon message de bienvenue, qui contient les modalités d'abonnement et de désabonnement.
- Les Newsgroups doivent poster leur charte/directives régulièrement.
- Maintenez les mailings lists et les Newsgroups à jour. Postez des messages à intervalles réguliers. Désignez un remplaçant quand vous êtes en vacances ou quand vous êtes absent.

## 4.0 SERVICES D'INFORMATION (GOPHER, WAIS, WWW, FTP, TELNET)

Ce n'est que très récemment, dans la courte histoire d'Internet, que le "Net" a explosé avec l'arrivée de nouveaux services d'information : Gopher, Wais, World Wide Web (WWW), Multi-User Dimensions (MUDs), Multi-User Dimensions Object Oriented (MOOs) en sont quelques exemples (voir les références [14 à 28]).

Bien que les moyens de trouver des informations se multiplient, l'utilisateur doit néanmoins toujours être sur ses gardes.

### 4.1 Directives des utilisateurs

#### 4.1.1 Directives générales

- Rappelez-vous que tous ces services appartiennent à quelqu'un ou à quelque organisme. Ceux qui paient les factures font valoir leur point de vue sur les règles d'utilisation : l'information peut-être gratuite, mais peut-être pas !
- Lorsque vous rencontrez un problème, commencez par vérifier qu'il n'est pas chez vous ; vérifiez les fichiers de configuration, les réglages des logiciels, les connexions réseau... FAITES-LE avant d'incriminer votre fournisseur d'accès au service.
- Bien qu'il existe des conventions de nommage pour les fichiers, ne faites pas une confiance aveugle [un fichier « .doc » n'est pas nécessairement un fichier « Word »].
- Il existe de même des conventions pour les services d'information, [ex : <http://www.xyz.com>]. Bien qu'il soit utile de les connaître, ne leur faites pas aveuglément confiance.
- Vous devez connaître les conventions utilisées pour vous fournir l'information pendant une session. Les sites FTP habituellement renseignent sur le contenu à l'aide des fichiers README placés en général au sommet de l'arborescence des fichiers disponibles ; mais ne considérez pas que ces fichiers README soient toujours à jour et/ou précis.
- De façon générale, NE CROYEZ pas que toute information soit à jour et/ou précise. Gardez à l'esprit que ces nouvelles technologies permettent à chacun d'être publié, mais que tous [loin s'en faut] n'ont pas conscience de la responsabilité que cela suppose...
- Sachez que, à moins d'avoir la certitude du contraire, toute information qui circule sur l'Internet circule « en clair », et sans protection contre les renifleurs ou faussaires.
- L'Internet couvrant la planète entière [ou presque], des différences culturelles peuvent apparaître dans l'utilisation des services « lointains », et parfois même heurter votre sensibilité : gardez l'esprit ouvert.
- Plutôt que de vous connecter à un serveur très utilisé, essayez d'obtenir le même service depuis un serveur « miroir » plus proche.
- Ne déposez pas sur un site FTP des fichiers à l'usage d'un tiers [cela s'appelle du « dumping »] c'est un comportement inadmissible.
- Lorsque vous avez un problème avec un site et que vous demandez de l'aide, soyez le plus précis possible dans la description de votre problème.
- Quand vous proposez votre propre service d'information, (telle une page personnelle WEB), vérifiez avec l'administrateur local les incidences sur le service local.
- Sur les sites populaires, évitez les heures de pointe de façon à étaler la charge du système.

#### 4.1.2 Directives concernant les services interactifs "temps réel" (MUDs MOOs IRC)

- Comme dans d'autres milieux, il est recommandé d'écouter d'abord pour se familiariser avec les usages.
- Il n'est pas nécessaire de saluer tout le monde, en ligne ou autour de vous ; dites « hello » ou « bonjour » cela suffit en général.
- Utilisez des procédures automatiques pour saluer les personnes n'est pas un comportement apprécié.
- Prévenez les participants si vous avez l'intention d'envoyer un gros volume d'informations ou de fichiers. Si tous sont d'accord pour le recevoir, vous pouvez le faire ; sinon cela sera très mal apprécié, comme pour la messagerie.
- Ne croyez pas que les gens que vous ne connaissez pas ont envie de parler avec vous. S'il vous prend l'envie d'envoyer des messages privés à des gens que vous ne connaissez pas, alors soyez prêts à accepter de bonne grâce qu'ils aient autre chose à faire ou simplement qu'ils n'aient pas envie de bavarder avec vous.
- Respecter les règles du groupe ; renseignez-vous si il existe une charte pour le groupe, disponible peut-être sur un site ftp.
- N'importunez pas les autres avec des questions personnelles (âge, sexe, localisation) : attendez d'avoir un minimum de contacts, car beaucoup hésitent à donner ce genre d'information à ceux qui ne leur sont pas familiers.
- Si quelqu'un utilise un surnom ou pseudonyme, respectez son désir par courtoisie, ou bien demandez sa permission pour une utilisation « en ligne ».

### 4.2 Directives administratives

#### 4.2.1 Directives générales

- Précisez clairement ce qui est copiable et ce qui ne l'est pas.
- Décrivez ce qui est disponible sur votre site, ainsi que l'organisme auquel vous appartenez. Que les règlements généraux soient clairs et en évidence.
- Maintenez les informations à jour, particulièrement les fichiers « README ». Mettez les fichiers README au format ASCII text (7 bits).
- Indiquez (s'il y a lieu) une liste des miroirs de votre site comprenant les horaires de mise à jour, et mentionnant les « copyrights ».
- Assurez-vous que la bande passante du réseau soit compatible avec le service que vous proposez.
- Utilisez les conventions d'extensions des noms de fichiers : .txt pour texte ASCII .HTML ou .htm pour HTML .ps pour Postscript .pdf pour Portable Document Format .sgml ou .sgm pour SGML .exe pour les exécutables non-Unix etc.
- Faites-en sorte que les fichiers transférables aient un nom unique au moins dans les 8 premiers caractères.

- Si vous fournissez de l'information, assurez-vous que votre site a quelque chose de particulier à offrir. Évitez d'offrir simplement des liens vers d'autres services d'Internet.
- Ne faites pas de liens vers d'autres sites avant d'obtenir l'accord de leur administrateur.
- Rappelez-vous que réaliser un service d'informations implique aussi la maintenance du service et de l'information, et pas seulement une bonne conception.
- Assurez-vous que ce que vous postez est approprié (pas d'images binaires dans un groupe de news « texte »...).
- Testez vos applications avec différents outils. Ne croyez pas que tout marchera parfaitement parce que vous l'avez testé avec un seul logiciel « client ». Pensez aussi à ceux qui ont des outils peu performants, et qui n'ont pas d'interface graphique.
- Ce que vous offrez doit être cohérent, dans le contenu ET dans la présentation.
- Soyez attentif à la pérennité de vos informations. Dater les données, et les changements que vous apportez.
- Tous les pays n'ont pas les mêmes permissions concernant ce qui peut être exporté. Vous devez connaître les implications des restrictions.
- Dites aux personnes qui vous fournissent des informations ce que vous allez en faire (par exemple feedback WWW). Il faut prévenir ceux dont vous avez l'intention de publier (ou de rendre accessibles) les commentaires.
- Faites bien connaître la réglementation des services d'information de vos utilisateurs.

## 5.0 BIBLIOGRAPHIE

Cette bibliographie a servi à rassembler la plupart de l'information décrite dans ce document, et donne aussi des références générales. D'autres articles ont été rassemblés par le "IETF-RUN Working Group's expérience".

1. Angell, D., and B. Heslop, "The Elements of E-mail Style", New York, Addison-Wesley, 1994.
2. "Answers to Frequently Asked Questions about Usenet"  
Auteur initial: Jerry Schwarz  
Maintenu par: **Mark Moraes**  
Nom de l'archive: usenet-faq/part1
3. Cerf, V., "Guidelines for Conduct on and Use of Internet"
4. Dern, D., "The Internet Guide for New Users", New York, McGraw-Hill, 1994.
5. "Emily Postnews Answers Your Questions on Netiquette"  
Auteur initial: Brad Templeton  
Maintenu par: **Mark Moraes**  
Nom de l'archive: emily-postnews/part1
6. Gaffin, A., "Everybody's Guide to the Internet", Cambridge, Mass., MIT Press, 1994.
7. "Guidelines for Responsible Use of the Internet" sur le serveur gopher de "US house of Representatives"
8. How to find the right place to post (FAQ) par **Aliza R. Panitz**  
Nom de l'archive: finding-groups/general
9. Hambridge, S., and J. Sedayao, "Horses and Barn Doors: Évolution of Corporate Guidelines for Internet Usage", LISA VII, Usenix, November 1-5, 1993, pp. 9-16.
10. Heslop, B., and D. Angell, "The Instant Internet guide: Hands-on Global Networking", Reading, Mass., Addison-Wesley, 1994.
11. Horwitz, S., "Internet Etiquette Tips"  
**ftp://ftp.temple.edu/.../netiquette.infohn**
12. Internet Activities Board, "Ethics and the Internet", RFC 1087, IAB, January 1989.
13. Kehoe, B., "Zen and the Art of the Internet: A Beginner's Guide"  
La "Netiquette" est décrite tout au long de ce livre.  
3rd ed. Englewood Cliffs, NJ., Prentice-Hall, 1994.
14. Kochmer, J., "Internet Passport: NorthWestNet's Guide to our World Online", 4th ed. Bellevue, Wash., NorthWestNet, Northwest Academic Computing Consortium, 1993.
15. Krol, Ed, "The Whole Internet: User's Guide and Catalog", Sebastopol, CA, O'Reilly & Associates, 1992.
16. Lane, E. and C. Summerhill  
"Internet Primer for Information Professionals: a basic guide to Internet networking technology", Westport, CT, Meckler, 1993.
17. LaQuey, T., and J. Ryer, "The Internet Companion", Chapitre 3 "Communicating with People", pp 41-74. Reading, MA, Addison-Wesley, 1993.
18. Mandel, T., "Surfing the Wild Internet", SRI International Business Intelligence Program, Scan No. 2109. March, 1993.
19. Martin, J., "There's Gold in them thar Networks! or Searching for Treasure in all the Wrong Places", FYI 10, RFC 1402, January 1993.
20. Pioch, N., "A Short IRC Primer", conversion de texte par Owe Rasmussen. Edition 1.1b, February 28, 1993.
21. Polly, J., "Surfing the Internet: an Introduction", Version 2.0.3. Revised May 15, 1993.
22. "A Primer on How to Work With the Usenet Community"  
Auteur initial: **Chuq Von Rospach**  
Maintenu par: **Mark Moraes**  
Nom de l'archive: usenet-primer/part1
23. Rinaldi, A., "The Net: User Guidelines and Netiquette", September 3, 1992.

24. "Rules for posting to Usenet"  
Auteur initial: **Gene Spafford**  
Maintenu par: **Mark Moraes**  
Nom de l'archive: posting-rules/part1
25. Shea, V., "Netiquette", San Francisco: Albion Books, 1994.
26. Strangelove, M., with A. Bosley, "How to Advertise on the Internet", ISSN 1201-0758.
27. Tenant, R., "Internet Basics", ERIC Clearinghouse of Information Resources, EDO-IR-92-7. September, 1992.
28. Wiggins, R., "The Internet for everyone: a guide for users and providers", New York, McGraw-Hill, 1995.

## 6.0 À PROPOS DE LA SÉCURITÉ

Les aspects concernant la sécurité ne sont pas discutés ici.

## 7.0 ADRESSE DE L'AUTEUR

**Sally Hambridge**  
**Intel Corporation**  
**2880 Northwestern Parkway**  
**SC3-15**  
**Santa Clara, CA 95052**  
**Email: [sallyh@ludwig.sc.intel.com](mailto:sallyh@ludwig.sc.intel.com)**

© AFA 2005

## ANNEXE 2 - Conditions Générales d'Utilisation de la messagerie électronique

Les présentes conditions d'utilisation ont pour objet de préciser les conditions d'utilisation de la messagerie électronique Internet Orange, fonctionnalité comprise dans chaque offre d'accès à Internet de France Télécom.

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les Parties conviennent d'entendre sous les termes suivants :

- *Client* : personne physique ou morale abonnée à une offre d'accès à Internet de France Télécom ;
- *France Télécom* : société qui met à disposition des Clients, plusieurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Identifiant* : tout code confidentiel et/ou mot de passe permettant aux Clients de s'identifier et d'utiliser leurs boîtes aux lettres électroniques ;
- *Messagerie électronique Internet Orange* : service permettant au Client d'accéder à ses boîtes aux lettres électroniques, de la paramétrer, d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques et d'administrer sa boîte et son courrier électronique directement depuis la page d'accueil du Site Orange ;
- *Service d'Accès à Internet* : service, basé soit sur la technologie bas débit RTC (Réseau Téléphonique Commuté) soit sur la technologie haut débit ADSL (« Asymmetric Digital Subscriber Line » - pour ligne d'abonné numérique asymétrique) soit sur la technologie Fibre Optique en fonction de l'offre choisie par le Client, et permettant au Client via l'établissement de la connexion de se raccorder au réseau Internet et de communiquer par un système de messagerie électronique ;
- *Spamming* : envoi, parfois massif et répété, de courriers électroniques non sollicités, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a parfois jamais eu de contact et dont il a capté l'adresse électronique de façon irrégulière c'est-à-dire sans l'autorisation préalable de son titulaire ;
- *Spam* : courrier électronique non sollicité envoyé dans le cadre d'un Spamming ;
- *Liste Rouge* : Fonction qui permet de traiter de manière spécifique les messages que le Client aura considérés comme indésirables en fonction de leur objet ou de leur expéditeur ;
- *Liste Verte* : Fonction qui permet au Client de traiter de manière spécifique un message comme sollicité en fonction de l'expéditeur et de celle que soit l'analyse qui sera faite par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam ;
- *Dossier « indésirables »* : Dossier vers lequel sont transférés les courriers électroniques considérés comme du Spam par l'outil de gestion automatique de l'anti-spam et/ou pour lesquels le Client aura utilisé la fonction Liste rouge accessible depuis sa boîte aux lettres Internet Orange. Tous les Clients Internet Orange disposent de ce dossier.

### ARTICLE 2. CRÉATION ET ACCÈS AUX BOÎTES AUX LETTRES ÉLECTRONIQUES

France Télécom met à disposition de chaque Client une ou plusieurs boîtes aux lettres, selon l'offre d'accès à Internet détenue par le Client. Pour créer une boîte aux lettres, le Client doit être identifié comme « utilisateur principal », ce dernier étant le seul à pouvoir créer une boîte aux lettres.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement à une offre d'accès Internet constitue l'adresse électronique principale et désigne le compte utilisateur principal du Client.

Chaque boîte à lettres est identifiée par : une adresse de messagerie : xxxxxxxx@orange.fr, un identifiant de messagerie et un mot de passe de messagerie. Ces éléments d'identification permettent l'accès à la boîte à lettres.

France Télécom communique la ou les adresses électroniques créées au cours de l'utilisation du Service d'Accès à Internet ainsi que les mots de passe correspondants au Client.

Le Client peut personnaliser ses éléments d'identification. À cette fin, il est invité à consulter la rubrique « mon compte » accessible depuis le Site Orange.

Si le Client ne respecte pas les instructions ci-dessus, France Télécom ne peut garantir d'une part la validation de l'adresse et d'autre part qu'elle permette d'accéder à la messagerie.

L'adresse de messagerie qui a été attribuée au Client par France Télécom et le mot de passe associé pour chaque boîte aux lettres créée (boîte aux lettres principale et boîte aux lettres secondaire) constituent un compte utilisateur.

Les Clients s'engagent à faire connaître les présentes conditions aux bénéficiaires de boîtes aux lettres secondaires, lesquelles leur sont applicables.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique mon compte du Site Orange.

**Il est rappelé que l'ensemble des éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter au service de Messagerie électronique sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à conserver secret ses identifiants et mot de passe, et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Tout usage des identifiants et/ou mots de passe est fait sous son entière responsabilité.**

En cas de perte ou de vol d'un des identifiants et/ou codes confidentiels, le Client devra informer immédiatement France Télécom conformément aux conditions générales de son Service d'Accès à Internet.



## ARTICLE 3. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

France Télécom ne garantit l'acheminement des messages que s'ils transitent sur ses serveurs. France Télécom n'autorise l'envoi de mail uniquement à partir des serveurs de messagerie France Télécom, sauf dans le cas où le client utiliserait une adresse IP fixe.

Dans l'hypothèse où le Client se connecte à sa messagerie électronique et envoie des messages via une autre connexion que celle de son Service d'Accès Internet, assurée par un tiers, les messages transitent par ces serveurs tiers, France Télécom ne peut donc pas être garante de l'acheminement des messages ; dans ce cas France Télécom ne peut être tenue pour responsable des terminaux avec lesquels se connecte le Client aux serveurs de France Télécom puisque lui seul en a la maîtrise. France Télécom invite le Client à prendre toutes les mesures nécessaires afin de les sécuriser.

Le Client s'engage à ne pas falsifier l'en-tête des messages indiquant l'adresse de messagerie électronique à partir de laquelle les messages seront envoyés.

Conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet Orange ou du Pilote Très Haut Débit détenue par le Client, ce dernier est soumis au respect des règles de conduite prévues dans la Netiquette.

Le Client s'engage notamment à :

- ne pas pratiquer l'envoi de messages non sollicités à un ou plusieurs destinataires (« spamming »). Il est rappelé au Client que la violation de cette stipulation peut entraîner la suspension puis la résiliation de son service ;
- ne pas télécharger, transmettre par courrier électronique ou par tout autre moyen des courriers électroniques et/ou fichiers contenant des virus ou plus généralement tout programme visant notamment à interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou réseau de télécommunication.

France Télécom, dès lors qu'elle a connaissance d'un comportement abusif du Client se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires afin de faire cesser un tel comportement ceci afin notamment de permettre un usage normal aux autres clients et d'éviter toute perturbation sur les serveurs.

Le non-respect de l'une de ses stipulations entraîne la suspension puis la résiliation du Service d'Accès Internet du Client conformément aux conditions générales de l'offre d'accès à Internet au Client, et entraîne automatiquement et de plein droit la fermeture du service.

Les courriers électroniques sont conservés sur le serveur de France Télécom jusqu'à une limite de un (1) gigaoctet par boîte aux lettres, au-delà les nouveaux courriers électroniques seront automatiquement refusés et ne pourront donc être déposés dans la boîte aux lettres du Client.

Dans le cadre de l'utilisation de la messagerie Orange, il est offert au Client d'utiliser sa boîte aux lettres Orange comme unique messagerie pour gérer l'ensemble des adresses de messagerie, qu'elles soient Orange ou non :

- en créant une nouvelle adresse Orange,
- en ajoutant une nouvelle adresse personnelle existante, Orange ou non. Cette fonctionnalité permet les actions suivantes :
  1. la réception des mails envoyés à l'adresse personnelle ajoutée, dans un dossier dédié, depuis la messagerie Orange ;
  2. l'envoi de mails de la part de l'adresse personnelle ajoutée. La propriété du Client sur ses adresses tierces personnelles aura été au préalable vérifiée par un mail retour de vérification lors de l'ajout de l'adresse tierce personnelle.

Le courrier électronique est soumis au secret des correspondances privées. Toutefois, France Télécom peut, dans le respect des textes sur l'interception des correspondances, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités.

France Télécom offre aux Clients, dans le cadre de l'utilisation des boîtes aux lettres, le service « ma liste rouge ». Ce service consiste à filtrer certains messages et à les stocker dans un espace spécifique du serveur de France Télécom accessible par le Client à l'aide de son webmail. La capacité de cet espace spécifique est limitée à la capacité de la boîte aux lettres sur laquelle ce service est activé.

Pour activer ce service, le Client doit effectuer un paramétrage sur la base de critères de sélection de son choix lui permettant de réaliser ce filtrage à partir, soit d'un ou plusieurs destinataires, soit de mots clés présents dans le champ « Objet » du message.

L'ensemble des éléments relatifs au compte utilisateur principal ou secondaire sont consultables dans la rubrique mon compte du Site Orange.

La fonctionnalité anti-spam est intégrée à toutes les boîtes aux lettres du service de Messagerie électronique. L'anti-spam n'est pas désactivable. L'anti-spam est un service développé par un tiers prestataire qui filtre et limite les messages pouvant être identifiés comme non sollicités, par le biais d'un outil de traitement automatique, et éventuellement par l'utilisateur lui-même.

Ces messages pourront être classés dans le dossier « indésirables » de la boîte aux lettres électronique Orange concernée.

Les courriers indésirables conservés dans le dossier « indésirables » seront conservés pendant sept (7) jours à compter de leur réception dans la limite de la capacité de stockage autorisée pour chaque boîte aux lettres. À l'issue de ce délai, ces derniers seront automatiquement détruits.

Afin de garantir le fonctionnement de l'anti-spam, le Client accepte que l'ensemble des messages qu'il reçoit sur ses boîtes aux lettres électroniques Internet Orange soient analysés par l'outil de traitement automatique de l'anti-spam.

France Télécom peut être amenée à procéder à des modifications de caractéristiques de la messagerie électronique, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.

### **En cas de souscription à l'option « mes services unifiés ».**

L'option « mes services unifiés » est un service proposé par France Télécom et Orange France et réservée aux personnes simultanément titulaires sur le Site d'un Compte utilisateur Internet Orange et d'un Compte utilisateur mobile Orange France.

Ce service permet :

- de s'authentifier une seule fois auprès des deux opérateurs et d'accéder à l'ensemble des services proposés par France Télécom et Orange France sur le [www.orange.fr](http://www.orange.fr) sans avoir à ressaisir le couple identifiant/mot de passe,
- d'utiliser indifféremment comme identifiant son numéro de mobile Orange (MSISDN) OU son adresse mail @orange.fr,

- d'utiliser un seul mot de passe, celui du compte Orange Internet,
- de simplifier l'accès à certains services multimédia rendus accessibles depuis son téléphone mobile comme depuis son ordinateur (via le portail orange.fr).

Dans le cadre du Service Messagerie électronique, la souscription au service « mes services unifiés » a pour conséquence :

- Les boîtes mail Orange mobile et Internet sont fusionnées en une seule de manière automatique (toutes les adresses associées aux deux boîtes aux lettres sont conservées),
- Tous vos mails Orange sont consultables sur le téléphone mobile par accès wap - Pour les paramètres divergents entre les boîtes mobile et Internet la préférence est donnée aux paramétrages de la boîte mail Internet (ex : mot de passe POP),
- L'Utilisateur bénéficie gratuitement de 50 alertes SMS (au-delà les SMS sont facturés à l'acte), pour être averti de la réception d'un mail en recevant un SMS sur votre mobile.

L'option « mes services unifiés » est résiliable à tout moment par l'utilisateur.

Si l'Utilisateur ou, s'il s'agit d'un utilisateur secondaire, le titulaire de l'abonnement Internet dont il dépend, résilie l'option « mes services unifiés » **moins de 30 jours** après son activation : les données de chaque compte utilisateur sont restaurées telles qu'elles étaient à l'origine, avant la souscription au service « mes services unifiés » : sur le compte Internet d'une part, et sur le compte mobile d'autre part. Les données téléchargées entre-temps ne sont pas sauvegardées.

En cas de résiliation au-delà de 30 jours après la souscription : seul le compte utilisateur Internet est sauvegardé et contient l'ensemble des données du compte unifié.

Les détails de l'option « mes services unifiés » sont consultables sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

## ANNEXE 3 - Les conditions relatives à la mise en œuvre de la portabilité des numéros fixes sur le territoire métropolitain, les départements d'Outre-mer, les collectivités et territoires de Mayotte, Saint-Martin et Saint-Barthélemy

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro fixe affecté par un opérateur fixe. Elles complètent les conditions générales d'abonnement aux offres France Télécom quand elles ne les remplacent pas.

### ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Numéro fixe* : numéro géographique ou non géographique du plan de numérotation français tel que défini par les décisions de l'Autorité relatives au plan national de numérotation.
- *Opérateur donneur* : opérateur fixe à partir duquel le numéro fixe du Client est porté.
- *Opérateur receveur* : opérateur fixe auprès duquel le Client souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro fixe est porté.
- *Portabilité ou conservation d'un numéro fixe* : droit pour un abonné fixe, lorsqu'il change d'opérateur fixe, de conserver son numéro fixe auprès de son nouvel opérateur fixe.
- *Portabilité entrante* : droit qui, associé à la souscription d'un contrat d'abonnement France Télécom, permet au client d'un autre opérateur fixe de conserver le numéro fixe affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit un contrat d'abonnement auprès de l'opérateur fixe France Télécom. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à France Télécom du contrat liant le Client à l'autre opérateur fixe et des obligations y afférentes.
- *Portabilité sortante* : droit qui permet au Client d'une offre France Télécom de transférer l'usage du numéro de fixe affecté par France Télécom en cas de souscription d'une offre d'accès fixe auprès d'un autre opérateur fixe. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur fixe du contrat liant France Télécom au Client et des obligations y afférentes.
- « *Portage du numéro* » : opération par laquelle l'opérateur donneur désactive le numéro dans son système d'information, l'opérateur receveur active le même numéro dans son système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de cette situation et met à jour son propre système d'information.
- « *Portage* » dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur fixe à l'un de ses clients vers l'opérateur France Télécom.
- « *Portage* » dans le cadre d'une portabilité sortante : opération de transfert du numéro fixe affecté par France Télécom vers un autre opérateur fixe.

### ARTICLE 2. PORTABILITÉ ENTRANTE

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

#### 2.1 Mandat donné à France Télécom

Lors de la souscription d'une offre avec demande de portabilité entrante auprès de France Télécom, le Client donne mandat à France Télécom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, l'opérateur France Télécom informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4 du présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur.

#### 2.2 Motifs d'inéligibilité

##### 2.2.1 France Télécom pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants

- incapacité du demandeur : la demande de portage doit être présentée par le titulaire du contrat en ce qu'il concerne le numéro fixe, objet de la demande, ou par une personne dûment mandatée par celui-ci.
- demande de portabilité incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- non respect des règles de gestion du plan national de numérotation : la demande de portage doit notamment respecter certaines contraintes géographiques.

##### 2.2.2 L'opérateur donneur pourra refuser de donner suite à la demande de portage présentée par France Télécom au nom de l'abonné fixe dans les cas suivants

- données incomplètes ou erronées : la demande de portage doit notamment comporter l'ensemble des informations nécessaires et notamment le numéro fixe, objet de la demande.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage : la demande de portabilité doit notamment porter sur un numéro actif au jour du portage.
- numéro du fixe, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

En cas de refus par l'opérateur donneur d'une demande de portage pour l'un de ces motifs, l'opérateur donneur indique à France Télécom sur quel motif il fonde son refus.

### 2.3 Processus de demande de portabilité entrante

Il est rappelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription du contrat d'abonnement à une offre d'accès fixe de France Télécom. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à l'opérateur France Télécom son numéro fixe, objet de la demande, ainsi que toute pièce justifiant qu'il est titulaire du contrat concernant le numéro fixe.

L'opérateur France Télécom vérifie la capacité du Client à demander la portabilité.

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

La souscription de l'offre France Télécom comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire France Télécom.

### 2.4 Date de portage

Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par France Télécom des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de portage effectif de son numéro ou du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité.

Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à une offre France Télécom par vente à distance, soit en ligne sur le WEB, soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance. France Télécom informera le Client sur le résultat de sa demande de portabilité. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 susvisé. Le client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur fixe ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

### 2.5 Modification de la date de portage

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service clients de France Télécom au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage. Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 2.4 des présentes Conditions spécifiques, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

### 2.6 Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de France Télécom

Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à France Télécom qui demeure seule compétente pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

France Télécom accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service clients de France Télécom au plus tard 3 jours ouvrables avant la date de portage effectif. Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du contrat d'abonnement souscrit auprès de France Télécom.

Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de France Télécom au titre du contrat d'abonnement de France Télécom qu'il a souscrit auprès de cet opérateur.

En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, France Télécom met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro fixe et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions générales de vente de l'opérateur donneur.

## ARTICLE 3. PORTABILITÉ SORTANTE

### 3.1 Conditions de la portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par l'opérateur receveur à France Télécom est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro fixe, objet de la demande ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez France Télécom ;
- le numéro de fixe, objet de la portabilité, ne doit pas faire déjà l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, France Télécom donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera l'abonné de l'acceptation de sa demande de portabilité.

Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur France Télécom est de facto annulée.

### 3.2 Demande de portabilité sortante

Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro fixe affecté par France Télécom vers un autre opérateur fixe doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur (« opérateur receveur »). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès de France Télécom l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du contrat que le Client a souscrit auprès de France Télécom en ce qui concerne le numéro porté.

Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro fixe, objet de la demande.

### 3.3 Date de portage

Le Client a la faculté de demander auprès de l'opérateur receveur la portabilité de son numéro fixe. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par l'opérateur receveur des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communications électroniques en l'absence de conservation de numéro.

Le Client est informé par l'opérateur receveur du délai estimé pour la mise en œuvre du service avec portabilité. Il est précisé qu'en cas de souscription d'un contrat d'abonnement à l'offre de l'opérateur receveur par vente à distance, soit en ligne sur le WEB soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours calendaires ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du contrat signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance.

Le client est informé qu'une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif.

Le Client reste tenu, notamment, du paiement des redevances d'abonnement restant à courir au titre desdits contrats.

### 3.4 Conséquences du portage

La demande de portabilité transmise par l'opérateur receveur vaut demande de résiliation du contrat d'abonnement liant le Client à France Télécom.

La résiliation du contrat du Client auprès de France Télécom prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 3.3 des présentes Conditions spécifiques, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à France Télécom, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de France Télécom.

Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à France Télécom ne soient pas résiliées à la date de portage fixée au titre de la demande de portabilité visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

### 3.5 Changement d'offre

En cas de demande de portabilité sortante, le Client ne pourra plus effectuer de changement d'offre France Télécom concernant le numéro fixe, objet de la portabilité.

Suite à une demande de portabilité sortante, un ajout ou un retrait d'option concernant le numéro fixe, objet de la portabilité reste possible, sous réserve que l'ajout ou le retrait soit à effet immédiat.

### 3.6 Informations relatives à la portabilité

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

### 3.7 Responsabilité de France Télécom

France Télécom demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur receveur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur receveur subordonne le portage du numéro fixe affecté par France Télécom au Client.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur receveur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher ce portage.

La responsabilité de France Télécom ne saurait être engagée du fait de l'interruption de service lié au portage du numéro.

## ARTICLE 4. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations relatives au Client recueillies ou transmises par France Télécom dans le cadre de la portabilité du numéro fixe peuvent donner lieu à l'exercice d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, auprès du service clients de France Télécom ou par tout autre moyen indiqué par France Télécom, en justifiant de son identité.