

# Conditions Générales d'Abonnement

## Découverte Internet

Les stipulations des présentes Conditions Générales d'Abonnement, s'appliquent à la gamme « Découverte internet », anciennement dénommée « Internet, TV, Téléphone à la carte » comprenant à minima un forfait Internet Haut Débit et au choix du client, la TV numérique sous réserve d'éligibilité, le service de Téléphone par internet, le Service de Visiophonie.

Les différents services cités ci-dessus sont décrits plus précisément ci-après.

Pour bénéficier des services, objets des présentes, le client doit se situer sur une zone géographique dans laquelle le service est disponible. Ces zones évoluent au fur et à mesure du temps et donc ne peuvent être retranscrites au présent contrat. Préalablement à la souscription, le Client peut se renseigner sur l'éligibilité de sa ligne auprès de France Télécom notamment en se connectant sur le site « [www.orange.fr](http://www.orange.fr) » rubrique Internet ou en points de vente.

Les Formulaires d'abonnement/Conditions particulières, la Netiquette, les Conditions Générales d'Utilisation de la Messagerie Internet Orange et les Fiches tarifaires remises au Client et relatant les tarifs de l'offre souscrite par le Client 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 d'Abonnement, 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.
- **Client** : personne physique, domiciliée en France métropolitaine dans les Zones de couverture, pour ses besoins propres s'étant identifiée et inscrite, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé à un forfait de la gamme « Découverte internet » proposé par France Télécom.  
L'inscription se fait par un enregistrement en ligne ou par la signature des Conditions particulières/Formulaire d'abonnement par le Client.
- **Décodeur** : récepteur-décodeur vidéo.
- **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 Visiophone, le Décodeur, la carte d'accès TV.-
- **France Télécom** : société qui fournit le Service.
- **Identifiant** : terme qui désigne d'une manière générale tout code personnel et confidentiel ou mot de passe, permettant au Client de s'identifier et de se connecter au Service. Les Identifiants comprennent notamment 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 par une autre méthode que l'enregistrement en ligne à un forfait de la gamme « Internet, TV, Téléphone à la carte » (avant 24/04/2008) ou de la gamme « Découverte internet » (depuis 24/04/2008) proposé par France Télécom.
- **livebox** : passerelle multi-services permettant d'accéder au Service de France Télécom.
- **Paiement à l'acte Internet Orange** : nom du service mis à disposition par France Télécom au Client permettant de payer au coup par coup des produits et/ou services Internet Orange, facturés sur la facture Internet Orange en dehors du forfait d'abonnement mensuel.
- **Service** : l'ensemble des services multimédias fourni par France Télécom qui comprend le Service d'accès à Internet, la TV numérique, le Service de Téléphone par internet ou le Service de Visiophonie.
- **Service d'accès à Internet** : service, basé sur les technologies ADSL, fourni par France Télécom et permettant au Client via l'établissement de la connexion et l'attribution d'une adresse IP et d'adresses de DNS (Domain Naming System : système de nom de domaine), de se connecter 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 et de services accessoires.

- **TV numérique** : service inclus avec les forfaits Internet de la gamme « Découverte internet ». Le Client bénéficie, sous réserve d'éligibilité et de détention d'un modem compatible, de deux services de télévision dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, l'un accessible sur son poste de télévision et l'autre accessible via le portail Orange.fr. Le service de télévision disponible sur le poste de télévision, activable sur demande, nécessite un Décodeur et une carte d'accès TV, et permet d'accéder à des bouquets de chaînes et à des contenus Vidéo à la demande (VoD), diffusés grâce à des circuits spécifiques sur la ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL dans la Zone de couverture permettant de transporter des signaux vidéos à partir de plates-formes.
- **Service Additionnel** : Service de Téléphone par internet ou Service de Visiophonie fournis par France Télécom donnant lieu à une facturation en sus des forfaits Internet.
- **Service de Visiophonie** : Service Additionnel, accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'une livebox, via un Visiophone compatible, de communiquer et voir ses correspondants (sous réserve que ces derniers soient équipés d'un visiophone et disposant d'une offre de visiophonie compatible). Le Service de Visiophonie fonctionne grâce à des circuits spécifiques sur la ligne téléphonique utilisant la technologie ADSL dans la Zone de couverture permettant de transporter des signaux vidéos à partir de plates-formes afin :
  - de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
  - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec qui France Télécom a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un Visiophone compatible connecté à une livebox ;
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone complémentaire à celui de son abonnement au service téléphonique (notamment de type 087).
- **Service de Téléphone par internet** : Service Additionnel, accessible sous réserve d'éligibilité, permettant au Client détenteur d'une livebox, via un téléphone compatible :
  - de se raccorder au réseau de téléphonie sur IP ;
  - d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques, depuis l'ensemble des opérateurs avec qui France Télécom a un accord d'interconnexion, et vers l'ensemble des destinations ouvertes dans l'offre, via un téléphone compatible connecté à une livebox ;
  - de se voir attribuer un numéro de téléphone complémentaire à celui de son abonnement au service téléphonique (de type 087 ou 09).
- **Site Orange** : serveur Internet accueillant le Client lors de sa connexion au Service d'accès à Internet à l'adresse suivante : **www.orange.fr** (onglet Internet)
- **Vidéo à la Demande (VoD)** : mode de consommation permettant sur requête individuelle, moyennant un paiement unitaire ou forfaitaire, d'avoir accès à un contenu audiovisuel au choix du Client dans un catalogue proposé par France Télécom, au moment souhaité par lui sur l'écran de son téléviseur pour une période déterminée et à titre non définitif.
- **Visiophone** : terminal téléphonique spécifique permettant d'utiliser le Service de Visiophonie.
- **Zones de couverture** : zones géographiques au sein desquelles les services, objets des présentes sont disponibles.

## 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 en France métropolitaine 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.

Les présentes conditions générales d'abonnement 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 en fonction des différents services (forfaits Internet, TV numérique, Service de Téléphone par internet, Service de Visiophonie).

La fourniture de certains forfaits Internet, de la TV numérique et du Service de Visiophonie 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 forfait 18mégamax ne sera plus commercialisé à partir du 24/04/2008. Par conséquent il ne sera plus possible de choisir ce forfait et d'activer la TV numérique. Le Client est invité à se renseigner en points de vente ou sur le Site « Orange » ou contacter son Service Clients.

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 disponibles à tout moment : **<http://assistance.orange.fr/1286.php>** ou fournies en points de vente ;
- Disposer des Équipements nécessaires pour la fourniture du Service.

Le Service comprend à minima le Service d'accès à Internet. Le Client, s'il le souhaite, peut demander à France Télécom, l'activation de la TV numérique sous réserve d'y être éligible. Cette activation ne donnera pas lieu au paiement d'un abonnement mensuel supplémentaire autre que celui prévu pour le Service d'Accès à Internet.

Le forfait 18mégamax ne sera plus commercialisé à partir du 24/04/2008. Par conséquent il ne sera plus possible d'activer la TV numérique.

À compter du 24 avril 2008 il ne sera plus possible de souscrire au Service de Téléphone par internet et au service de Visiophonie par ADSL.

France Télécom fournit au Client des éléments personnels d'identification, lui permettant d'accéder au Service (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.

En cas de souscription au Service de Visiophonie ou de Service de Téléphone par internet (avant le 24/04/2008), France Télécom fournira au Client un numéro de téléphone (notamment de type 087) en plus du numéro attribué lors de son abonnement au service téléphonique.

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 et sous réserve du versement du dépôt de garantie pour la TV numérique décrit plus précisément à l'article TV numérique dans l'hypothèse où ce dernier, éligible, l'active.

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 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.

La mise en service consiste en :

- La vérification préalable de l'éligibilité théorique de la ligne du Client au forfait souscrit ;
- La vérification préalable de la compatibilité de l'Équipement du Client avec les prescriptions de France Télécom ;
- La connexion effective de la ligne du Client au réseau ;
- Et le cas échéant, la mise à disposition du Client du matériel nécessaire.

L'initialisation intervient à l'initiative du Client et suppose que ce dernier, dès la mise en service effective, ait procédé à l'initialisation du Service d'Accès à Internet en raccordant les Équipements en bon état de marche dont il dispose selon le processus détaillé dans les guides d'installation et d'utilisation des services correspondants. Le Client s'engage à procéder à l'initialisation du Service d'Accès à Internet dès la mise en service par France Télécom.

En cas d'indisponibilité du Service d'Accès à Internet, le Client devra en aviser France Télécom dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors, les deux parties s'efforceront d'identifier la cause de l'échec et de remédier à la situation si à l'issue d'un délai de quatre (4) semaines, le Client ne peut toujours pas accéder à Internet malgré ses diligences et celles de France Télécom, il est fondé à résilier le présent contrat en contactant son service clients pendant les quatre (4) semaines qui suivent. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à restituer le cas échéant les Équipements mis à disposition par France Télécom dans les conditions prévues à l'article 5.4.

## ARTICLE 4. DESCRIPTION DU SERVICE

### 4.1 Service d'accès à Internet

Le Service d'accès à Internet 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 ».

La gamme « Découverte internet » est composée de différents débits IP basés sur différentes technologies. La souscription à chacun des forfaits est soumise à des conditions d'éligibilité propres.

Le forfait 18mégamax ne sera plus commercialisé à partir du 24/04/2008 par conséquent il ne sera plus possible de choisir ce forfait.

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.

Le Client prend note que l'objet des présentes est de mettre à disposition du Client un accès au réseau Internet.

Le réseau Internet consiste en un réseau de serveurs hétérogènes gérés par différents acteurs tiers, ainsi il est impossible pour France Télécom qui n'agit que comme un intermédiaire technique parmi d'autres d'en avoir la maîtrise.

Ainsi, France Télécom attire l'attention du Client sur les points suivants :

- France Télécom ne peut exercer de contrôle sur les données qui pourraient transiter par son centre serveur et sur le contenu qu'elle héberge à la demande du Client France Télécom, en tant qu'hébergeur, pourra être amenée à suspendre et, le cas échéant, à supprimer la mise en ligne d'un contenu manifestement illicite ;
- Le temps de réponse et les performances techniques pour consulter, interroger ou transférer des informations dépendent des différents serveurs composant le réseau qui ne relèvent pas de la responsabilité de France Télécom ;
- Le partage de l'accès Internet, dans le cadre de la technologie Wi-Fi peut générer d'éventuels désagréments comme une baisse de débit.

Par ailleurs, France Télécom alerte le Client sur les précautions à prendre en tant qu'utilisateur :

- les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété et ne sont pas protégées, notamment contre des détournements éventuels. Ainsi, le Client doit prendre toute précaution pour d'une part protéger ses droits le cas échéant et d'autre part ne pas contrevenir aux droits de tiers ou à la loi puisque dans l'hypothèse contraire, le Client verrait sa responsabilité engagée ;
- France Télécom invite fortement le Client à 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 et/ou d'éventuelles intrusions ;
- 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. Des outils sont mis à disposition des Clients par France Télécom afin de restreindre l'accès à certains services et contenus ou de les sélectionner selon des conditions d'utilisation disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/755.php>

Par ailleurs, France Télécom recommande au Client l'installation de logiciels permettant de lutter au mieux contre d'éventuels piratages de ses Équipements. Enfin, France Télécom met à disposition du Client des informations aidant ce dernier à prendre d'autres mesures afin de se protéger à l'adresse suivante : [http://assistance.orange.fr/home\\_securite.php](http://assistance.orange.fr/home_securite.php).

La communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite appelé Netiquette et consultable sur <http://www.afa-france.com/netiquette.htm>. Des extraits de cette dernière sont reproduits à l'annexe 1 des présentes. La violation de ces extraits peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service.

Le Client peut effectuer, gracieusement, deux (2) changements de débits dans la gamme « Découverte internet » sans aucun autre changement, par période d'un an à compter de sa date de souscription au Service d'accès à Internet. Au-delà le Client se verra appliquer les conditions tarifaires disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php> ou fournies en points de vente.

Toute demande de 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 jour (25) du mois pour effet le mois suivant.

Dans cette hypothèse, 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.

#### 4.1.1 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 à des fins personnelles.

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.

La boîte aux lettres électronique créée lors de la souscription de l'abonnement au Service constitue l'adresse de messagerie électronique principale du Client.

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 disponible à tout moment sur <http://assistance.orange.fr/28.php> ou fourni en points de vente.

L'accès au service des boîtes aux lettres électroniques est soumis à des Conditions Générales d'Utilisation de la Messagerie Internet Orange fournies en annexe 2 et disponibles en ligne à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/75.php> ou fournies en points de vente. La violation des dites Conditions Générales d'Utilisation peut avoir pour effet d'exclure le contrevenant de l'accès au Service.

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.

#### 4.1.2 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> et soumises au Client à la création de ses pages personnelles. Elles sont également disponibles en points de vente.

#### 4.1.3 Services Divers

D'autres services sont mis à disposition du Client (minitel depuis son micro-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>.

### 4.2 La TV numérique

La TV numérique est incluse dans l'abonnement au Service au même titre que les forfaits Internet de la gamme « Découverte internet ».

Le forfait 18 mégamax ne sera plus commercialisé à partir du 24/04/2008. Par conséquent il ne sera plus possible d'activer la TV numérique sur ce forfait.

Le Service nécessite la détention d'un modem compatible, d'un Décodeur, d'une carte d'accès TV. Ces deux derniers Équipements sont mis à disposition du Client par France Télécom après activation effective du Service.

4.2.1. La TV numérique sous réserve du respect des règles de compatibilité telles que décrites à l'article « Incompatibilités » des présentes et d'éligibilité, nécessite pour les Clients, la détention d'un modem compatible, d'un décodeur et d'une carte d'accès TV. Ces deux derniers Équipements sont mis à disposition du Client par France Télécom après activation effective du Service.

France Télécom recommande comme modem la livebox.

Ce Service permet l'accès à un bouquet de chaînes de télévision numérique de France Télécom ainsi qu'à des contenus de cinéma et de télévision à la demande (VoD).

Ces contenus sont accessibles via la ligne téléphonique du Client utilisant la technologie ADSL sur l'écran du téléviseur du Client. Le Client reconnaît que l'utilisation des services VoD est soumise à des conditions tarifaires particulières, spécifiées sous la rubrique « VoD », accessibles sur l'écran du Téléviseur du Client. Par ailleurs, ce service permet d'accéder également à d'autres bouquets de chaînes sous réserves d'éligibilité technique et de la souscription à un abonnement payant auprès d'un fournisseur de bouquets de télévision.

Le Client devra, à l'activation de la TV numérique, verser un dépôt de garantie de quarante-neuf euros pour le décodeur. 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 de ce service.

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.

#### 4.2.2. Web TV d'Orange

La web TV d'Orange est un service de télévision accessible, sous réserve d'éligibilité, à partir du Portail Orange. Le Client peut consulter à tout moment le mode d'emploi et la liste de chaînes à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/2900.php>.

### 4.3 Service de Visiophonie

Dans la mesure où le Service de Visiophonie n'est plus commercialisé à partir du 24 avril 2008, le Client ne peut plus souscrire à ce Service.

Pour les Clients ayant activé ce service avant cette date, il permet au Client, détenteur d'une livebox et d'un Visiophone de disposer d'une deuxième ligne téléphonique par internet en plus de sa ligne téléphonique classique (ligne raccordée au Réseau Téléphonique Commuté), incluant :

- la réception d'appels téléphoniques (audio et vidéo) sur un numéro à dix (10) chiffres de type 0 87 attribué dans le cadre du présent service ;
- l'émission d'appels téléphoniques (audio et vidéo) depuis le numéro de type 0 87 vers tous les téléphones fixes RTC et vers les numéros IP de France métropolitaine compatibles.

Pour pouvoir bénéficier du Service de Visiophonie, le Client devra utiliser le numéro de téléphone qui lui aura été attribué au moment de l'activation du Service.

Le Client devra suivre les dispositions du guide d'installation de la livebox, pour raccorder son Visiophone et procéder au paramétrage de la livebox.

Le Client bénéficie dans le cadre de son abonnement au Service de Visiophonie d'un forfait de communications locales et nationales valables 24h sur 24 et 7 jours sur 7 vers les numéros fixes.

Le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone inclus dans son Service de Visiophonie à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1415.php> ou fournis en points de vente.

Sont exclus du forfait, les appels vers l'international, les mobiles (GSM, UMTS...), vers les DOM-TOM et les collectivités Territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), vers certains numéros de services spéciaux nationaux et internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télétel, Audiotel, Minitel...), certains numéros IP non compatibles dont la liste est disponible à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1415.php> ou fournis en points de vente, les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif.

Les tarifs sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1415.php> ou fournis en points de vente.

Il est précisé que le Service de Visiophonie ainsi que les communications téléphoniques hors appels locaux, et nationaux sont facturés en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs disponibles à tout moment à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1415.php> ou fournis en points de vente.

Les appels depuis le Service de Visiophonie vers certains numéros spéciaux ne sont pas disponibles. La liste des numéros qui ne pourront pas être appelés depuis le Service de Visiophonie est disponible à tout moment sur le Site « Orange » à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1415.php> ou fournie en points de vente.

Les appels vers les numéros suivants ne sont pas accessibles depuis le Service de Visiophonie :

- le n° d'urgence sociale ;
- les n° courts ;
- les n° spéciaux.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces limitations d'appels.

Le Client reconnaît être informé que :

- la Visiophonie est incompatible avec les services de type « données » (fax, Minitel...) ;
- la Visiophonie est actuellement incompatible avec certains services et options (voir l'article 6) dont le Service de Téléphone par internet et la TV numérique.

### 4.4 Service de Téléphone par internet

Dans la mesure où le Service de Téléphone par Internet n'est plus commercialisé à partir du 24 avril 2008, le Client ne peut plus souscrire à ce Service.

Pour les Clients ayant activé ce service avant cette date, il permet au Client, détenteur d'une livebox et d'un téléphone compatible, de disposer d'une deuxième ligne téléphonique par internet en plus de sa ligne téléphonique classique (RTC), incluant :

- la réception d'appels sur un numéro à dix (10) chiffres de type 0 87 ou 09 ;
- l'émission d'appels depuis le numéro de type 0 87 ou 09 vers tous les téléphones fixes de France métropolitaine et vers les numéros IP de France métropolitaine compatibles.

Sont exclus du forfait du Service de Téléphone par internet, les appels vers les numéros mobiles (GSM, UMTS...), vers les DOM-TOM et les collectivités Territoriales (St Pierre et Miquelon et Mayotte), vers l'international, vers les services spéciaux nationaux et

internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Transpac, Télétel, Audio-tel, Minitel...), certains numéros IP non compatibles dont la liste est disponible à tout moment à l'adresse suivante :

<http://assistance.orange.fr/1233.php> ou fournie en points de vente, les appels vers les numéros d'accès à Internet et certains numéros géographiques ou non géographiques dont l'usage est abusif.

Certains numéros peuvent ne pas être accessibles via le Service « le Téléphone par internet ». Le Client peut prendre connaissance à tout moment des numéros de téléphone accessibles via son Service de Téléphone par internet à l'adresse suivante :

<http://assistance.orange.fr/1029.php> ou fournis en points de vente.

Il est précisé que le Service de Téléphone par internet ainsi que les communications téléphoniques hors appels locaux, et nationaux sont facturés en sus de l'abonnement au Service d'accès à Internet aux tarifs à tout moment disponibles à l'adresse suivante :

<http://assistance.orange.fr/1167.php> ou fournis en points de vente.

Le Client disposera ainsi de la possibilité d'émettre et de recevoir des communications téléphoniques vocales avec un Équipement téléphonique compatible qui sera directement branché sur la livebox via son Service de Téléphone par internet.

Le Client, pour pouvoir utiliser le Service de Téléphone par internet devra disposer d'une livebox et devra raccorder un téléphone filaire ou sans fil compatible conformément aux paramètres et aux dispositions du manuel d'utilisation de cette livebox.

Le Client recevra sur son adresse électronique principale de son compte Internet Orange, un courrier électronique de confirmation de mise en service de sa ligne Service de Téléphone par internet.

Après confirmation de l'activation du Service de Téléphone par internet, le Client devra débrancher, puis rebrancher électriquement sa livebox.

Toute connexion au Service « Le Téléphone par internet » sera interrompue lors de la coupure de la connexion ADSL. Il est rappelé au Client que sa connexion pourra être interrompue au bout de quarante-huit (48) heures. Si le Client utilise toujours son Service « Le Téléphone par internet » sur la même communication, le Client sera informé à deux reprises par un signal sonore quelques minutes avant la coupure de la session du Service qui peut intervenir au bout de quarante-huit (48) heures.

Pour pouvoir utiliser à nouveau le Service de Téléphone par internet, le Client devra attendre que la connexion à ce service soit rétablie, ce qui se matérialisera par une diode rouge clignotante sur la livebox et par la tonalité composée d'une série de bips, différente de la tonalité de sa ligne de téléphonie fixe classique (bips) au décroché du téléphone propre au Service de Téléphone par internet.

Le Client est informé que s'il souhaite utiliser le Service de Téléphone par internet avant le rétablissement de la connexion ADSL, il sera facturé par son opérateur de téléphonie fixe.

Le Client reconnaît être informé que :

- le Service de Téléphone par internet est incompatible avec les services de type donnée (fax, Minitel...)
- le Service de Téléphone par internet est incompatible avec la Visiophonie.

## 4.5 Annuaire

### 4.5.1 Numéro de téléphone

Lors de la souscription au Service de Visiophonie ou au Service de Téléphone par internet, le Client se voit attribuer un numéro de téléphone en plus du numéro attribué lors de son abonnement au service téléphonique.

Ce numéro de téléphone est personnel au Client. Il ne peut-être cédé et ne fait pas l'objet d'un droit de propriété industrielle ou intellectuelle.

Le(s) numéro(s) de téléphone attribué(s) dans le cadre du Service de Visiophonie ou du Service de Téléphone par internet, n'est (sont) pas attribué(s) de manière définitive au Client, France Télécom pouvant, pour des raisons réglementaires, modifier ce dernier et cela sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

### 4.5.2 Inscription dans la base de données des abonnés au Service de Téléphone par internet ou au Service de Visiophonie

Lors de la souscription au Service de Téléphone par internet ou au Service de Visiophonie, le Client est inscrit dans la base de données des abonnés de France Télécom. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

Le Client garantit France Télécom de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données des abonnés de France Télécom et reste seul responsable de ces informations.

Le Client peut faire paraître sous sa responsabilité les coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de téléphone attribué dans le cadre du Service sous réserve de l'accord de celui-ci.

### 4.5.3 Droits du Client au titre de l'annuaire Universel

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiées dans les annuaires et communiquées par les services de renseignements. Le Client peut également limiter à tout

moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées.

Ainsi, le Client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements sauf dans le cas d'une adresse professionnelle ;
- à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
- que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et France Télécom ;
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits auprès du Service Client à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1323.php>.

#### 4.6 Cas d'utilisation abusive des Services de Téléphone par internet et de Visiophonie

Constituent des cas d'utilisation abusifs du Service de Téléphone par internet ou du Service de Visiophonie :

- l'utilisation du Service de Téléphone par internet ou de Visiophonie à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, utilisation du forfait à caractère professionnel) ;
- l'utilisation du Service de Téléphone par internet ou du Service de Visiophonie générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service de Téléphone par internet ou du Service de Visiophonie en tant que passerelle de réacheminement de communications ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de Téléphone par internet ou du Service de Visiophonie par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne ;
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing ») ;
- l'utilisation du forfait sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS ;
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone par internet ou du Service de Visiophonie.

L'utilisation du Service de Téléphone par internet ou du Service de Visiophonie vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de T'chat, de charme...) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service de Téléphone par internet vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

## ARTICLE 5. ÉQUIPEMENTS

### 5.1 Description

Pour pouvoir utiliser le Service, le Client devra disposer d'Équipements spécifiques et compatibles avec chacun des services et des forfaits Internet de la gamme « Découverte internet ».

Pour s'assurer de la compatibilité de son Équipement, le Client peut se rendre à tout moment à l'adresse suivante :

<http://assistance.orange.fr/1283.php>. Les caractéristiques techniques des Équipements sont décrites dans les guides d'installation et d'utilisation y afférentes.

La liste des Équipements 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.

Dans l'hypothèse où les Équipements sont mis à disposition du Client par France Télécom et livrés de ce fait par France Télécom, il appartient au Client de vérifier le contenu des dits Équipements au moment de la livraison et de formuler, si nécessaire, ses réserves motivées, qui devront être confirmées au transporteur, par acte extrajudiciaire (notamment par exploit d'huissier) ou par lettre recommandée avec avis de réception, dans les trois (3) jours suivant la réception des Équipements.

### 5.2 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 à tout moment 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 l'entrée en possession par le Client 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 leur 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 à l'adresse suivante <http://assistance.orange.fr/1283.php> ou sur simple demande auprès de France Télécom, en cas de vol, perte ou détérioration subie par les Équipements.

### 5.3 Réparation des Équipements fournis par France Télécom dans le cadre des présentes

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

La réparation des Équipements loués ou mis à disposition au Client par France Télécom dans le cadre des présentes conditions générales d'abonnement (ci-après « la Réparation ») est assurée par le réseau des agences France Télécom ou tout autre moyen proposé au Client par France Télécom.

La Réparation est limitée au remplacement des pièces défectueuses, à l'exclusion de la réparation de tout autre préjudice. Sont exclus de la Réparation des Équipements par France Télécom, en particulier les éléments mobiles (cordons, fils, prises...), les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. Il est toutefois impératif pour l'exercice de cette Réparation que l'ensemble des éléments composant les Équipements 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.

La Réparation 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.

France Télécom invite le Client à installer sur la livebox qu'il utilise un parafoudre.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement de la livebox, France Télécom facturera au Client le montant des réparations dans la limite d'un montant fixe et forfaitaire tel que défini à l'adresse suivante <http://assistance.orange.fr/1283.php>.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement du Décodeur et/ou de ses accessoires, France Télécom pourra facturer un montant forfaitaire de quarante-neuf Euros (49 € TTC) au Client.

Dans l'hypothèse où le Client est à l'origine du dysfonctionnement des Équipements nécessaires à la Visiophonie, France Télécom pourra facturer un montant forfaitaire de quarante-neuf Euros (49 € TTC) au Client.

### 5.4 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 Équipements liés au(x) service(s) résilié(s), mis à sa disposition ou loués, en bon état de fonctionnement et complets (y compris accessoires), soit en les envoyant par voie postale, soit en les restituant en agence France Télécom.

Dans le premier cas, France Télécom fournira par courrier au Client un bon prépayé afin de prendre à sa charge les frais postaux occasionnés par la restitution.

Lors de la remise ou à réception des Équipements, 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 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.

Dans le cas de la livebox, les frais de réparation facturés le sont dans la limite du montant forfaitaire de cent euros (100 €) facturés au Client en cas de non-restitution des Équipements.

En cas de non-restitution du Décodeur et/ou de ses accessoires, 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 conservera le dépôt de garantie versé pour le Décodeur.

En cas de retour du Décodeur et/ou de ses accessoires en mauvais état de fonctionnement ou en cas de retour incomplet, France Télécom conservera le dépôt de garantie versé pour le Décodeur.

En cas de non-restitution des Équipements nécessaires à l'utilisation du Service de Visiophonie, 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 la somme forfaitaire de 49 € TTC.

En cas de retour des Équipements nécessaires à l'utilisation du Service de Visiophonie en mauvais état de fonctionnement ou en

cas de retour incomplet, France Télécom facturera la somme forfaitaire de 49 € TTC.

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

Le remboursement du dépôt de garantie versé pour le décodeur intervient dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution du décodeur à France Télécom.

Le remboursement du dépôt de garantie se fera soit par chèque, soit par versement des sommes sur le compte bancaire du Client.

## ARTICLE 6. INCOMPATIBILITÉS

### 6.1 Généralités

Le Client est informé par les présentes des incompatibilités entre les différents services listés ci-dessous.

En tout état de cause, les règles de compatibilité sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante :

<http://assistance.orange.fr/1282.php> ou fournies en points de vente.

### 6.2 TV numérique

La TV numérique est incompatible avec le Service de Visiophonie.

L'option Mon Magnéto et le décodeur correspondant ne permettent pas la réception des chaînes du bouquet TV et des chaînes de la TNT associées.

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.

### 6.3 Visiophonie

Le Service de Visiophonie et le Service de Téléphone par internet sont incompatibles.

Le Service de Visiophonie est incompatible avec la TV numérique.

Le Service de Visiophonie est incompatible avec le forfait 18 mégamax.

### 6.4 Équipements

Certains Équipements sont incompatibles avec certains Services Additionnels et/ou certains forfaits du Service d'accès à Internet. Le Client peut prendre connaissance à tout moment de ces incompatibilités à l'adresse suivante :

<http://assistance.orange.fr/1283.php>

## ARTICLE 7. RÉTABLISSEMENT DU SERVICE

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

Le dépassement du délai de rétablissement de 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. DURÉE

Les Conditions Générales d'Abonnement sont conclues pour une durée indéterminée.

## ARTICLE 9. RÉSILIATION

### 9.1 Suspension à l'initiative de France Télécom

France Télécom se réserve le droit de suspendre de plein droit le Service, 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 les dispositions présentes de la Nétiquette ;
- le Client 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.

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 ;
- en cas d'utilisation abusive du Service de Téléphone par internet ou du Service de Visiophonie telle que décrite à l'article « Service de Téléphone par internet » et « Service de Visiophonie ».

France Télécom peut, en outre, suspendre après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de dix (10) jours à compter de la date limite de paiement.

Dans le cas où France Télécom est informée (notamment par retour de tout type de courrier, facture...) que le Client n'habite pas à l'adresse qu'il a indiquée, France Télécom envoie au Client un courrier électronique lui demandant de mettre à jour ses coordonnées dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la date d'envoi dudit courrier. À défaut, France Télécom résilie de plein droit le contrat et procède à la fermeture de son compte.

### 9.2 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 sera en droit de résilier de plein droit le Service sans indemnité.

France Télécom peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer en cas de non-paiement par le client dans un délai de 30 jours à compter de la date limite de paiement.

La résiliation, par France Télécom, du Service d'accès à Internet entraîne automatiquement la résiliation de l'ensemble des services souscrits par le Client.

### 9.3 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 postal 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.

## ARTICLE 10. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours restant à courir.

Il est précisé que les tarifs des services décrits aux présentes sont :

- les éventuels frais de mise en service pour le Service d'accès à Internet et/ou les Services Additionnels concernés disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php> dus à la souscription ou en cas de déménagement du Client au sein de la Zone de couverture, Lesdits frais sont dus à terme échu ;
- les frais d'abonnement mensuels au Service (à savoir au Service d'accès à Internet ainsi qu'aux Services Additionnels souscrits par le Client). Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- en cas de souscription au Service de Visiophonie ou au Service de Téléphone par internet, les éventuels frais liés aux communications à destination des numéros de téléphone en 087B à tarification spécifique, attribués par un autre opérateur, ainsi que les communications à destination des mobiles et de l'international sont passées en dehors des numéros illimités. Les tarifs applicables sont disponibles à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr/1167.php>. Lesdits frais sont facturés mensuellement et dus à terme échu ;
- les éventuels frais mensuels liés à la location des Équipements à France Télécom. Lesdits frais sont dus terme à échoir ;
- 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 ;
- les éventuels frais liés à la consultation de films dans le cadre de la VoD.

Une avance sur consommation pourra être demandée au Client pour toute consommation en dépassement ou hors forfait, lorsqu'entre deux périodes de facturation cela atteint un montant supérieur à la moyenne des consommations en dépassement ou hors forfait effectuées sur les six dernières périodes de facturation ou, si l'abonné a moins de six mois d'ancienneté, lorsque le montant des consommations en dépassement ou hors forfait excède cent euros (100 €) TTC. France Télécom pourra procéder à la suspension du Service après information du Client en cas de refus ou dans l'attente du règlement de l'avance sur consommation par le Client. Cette avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client.

Les modalités de règlement de cette avance sont disponibles auprès du Service Client et à l'adresse suivante :

<http://assistance.orange.fr/1167.php>.

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 une fois et demi (1,5) 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 assujetti à la TVA) à titre de pénalités.

En cas de demande de délivrance de duplicatas 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 « duplicatas 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.

En application du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an. Ce délai est interrompu quand le Client adresse une réclamation écrite à France Télécom ou quand France Télécom lui envoie toute relance de paiement, même par lettre simple.

## ARTICLE 11. 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 sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage à conserver secrets ses Identifiants et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il est responsable de l'usage qu'il est fait de ces identifiants sauf cas avéré de fraude.

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 puis confirmés par courrier, 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.

Le Service autorise une seule connexion à la fois par Identifiants. 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 et limité à l'intérieur d'un bâtiment.

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

## ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

### 12.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement 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 Équipements 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 sous son contrôle ;
- agissements du Client contrevenant aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle ;
- dysfonctionnement des Équipements et/ou du réseau informatique dont l'origine relève du seul fait du Client ;

- 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 ;
- en cas de fourniture par le Client de données erronées le concernant ou devenant obsolètes.

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 la VoD ou les services Kiosque, ainsi que de l'usage par le Client fait 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.

## 12.2 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 13. 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 et/ou du Service de Téléphone par internet, 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.

Si le Client a souscrit un forfait 1 mégamax, la capacité de débit minimum descendant est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalent à 608 Kilobits selon la norme ATM.

Si le Client a souscrit un forfait 8 mégamax, la capacité de débit minimum descendant est de 512 Kilobits selon la norme IP équivalent à 608 Kilobits selon la norme ATM.

Si le Client a souscrit un forfait 18 mégamax, la capacité de débit minimum descendant est de 8 Mégabits selon la norme IP équivalent à 10272 Kilobits selon la norme ATM.

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 1<sup>er</sup> Équipement du réseau de France Télécom, dénommé DSLAM.

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.

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 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 sept (7) 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. 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 Orange Internet, 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 Équipements doivent être retournés à l'adresse suivante :

**KUEHNE+NAGEL Logistics/FTT  
Service retour  
Distripôle zone d'activité Paris sud**

**Secteur 3 Bat A  
77127 LIEUSAIN**

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 16. DROIT D'ACCÈS ET DROIT D'OPPOSITION AU FICHIER INFORMATISÉ**

Les données à caractère personnel relatives à l'abonné recueillies par France Télécom sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi N° 78-17 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 pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Pour ce faire, le Client peut s'adresser au Service Client de France Télécom en suivant les modalités décrites dans la rubrique « Assistance » : Contactez – nous disponible en ligne sur le Site Orange. 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. 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 les offres d'accès à Internet et sur les options et services Internet de France Télécom. Le Client peut faire valoir son droit d'opposition sauf dans l'hypothèse où il s'agit de communiquer des informations relatives à l'utilisation de son Service d'Accès Internet et à son abonnement. Sauf opposition expresse de l'abonné, les données à caractère personnel le concernant pourront être cédées à des tiers notamment à des fins de prospection commerciale. La cession des adresses de courriers électroniques à des tiers à des fins de prospection commerciale ne peut être effectuée qu'avec le consentement exprès du Client. France Télécom peut communiquer les informations relatives aux Clients ainsi que le contenu de leur courrier électronique à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes. 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 pour une durée de douze (12) mois à compter de leur émission. Le Client peut s'opposer à cette utilisation à tout moment en contactant son Service Client.

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. Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés » N° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et d'opposition aux informations qui le concernent. 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 compter du 29 juin 2007, à son Service Client Internet en renvoyant par e mail le formulaire dûment complété disponible en ligne sur le portail Orange.fr à partir de l'adresse <http://assistance.orange.fr/>, rubrique « toute l'assistance internet / sur **orange.fr** / mon compte utilisateur / la personnalisation des contenus publicitaires / Accéder au formulaire.

### **ARTICLE 17. 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 résilier le contrat.

Il est rappelé aux Clients qu'à partir du 24/04/2008, il ne sera plus possible au sein de cette gamme :

- de souscrire au Service de Téléphone par internet
- de souscrire à une offre 18 mégamax
- d'activer la TV numérique si vous disposez d'une offre 18mégamax

### **ARTICLE 18. SERVICE CLIENT COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)**

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

**Service Client Internet Orange  
33734 BORDEAUX 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 ou par le Service de Téléphone par internet Orange. 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 ou par le Service de Téléphone par internet Orange.

Le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange en métropole est de 0,078 € par appel, puis 0,028 € par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés, et de 0,078 € par appel, puis 0,014 € par minute le reste du temps. Si l'appel est passé hors métropole, veuillez consulter les tarifs détaillés à l'adresse internet : <http://www.francetelecom.fr>.

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.

## ARTICLE 19. DISPOSITIONS DIVERSES

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 20. RÈGLEMENT DES LITIGES

### 20.1 Règlement amiable

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.

**France Télécom et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.**

### 20.2 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 Communication 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 Communication 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 Communication 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 répondrez 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 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 directe 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 différents 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.

- Envoyer 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 sur que tous les lecteurs du groupe apprécient le contenu autant que vous. Utilisez l'utilitaire Rotat (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 Rotat.
- 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 : [www.xyz.com](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 (age, 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 seu-

lement 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 : Evolution 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**

© AFA 2005

# ANNEXE 2 - CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE LA MESSAGERIE INTERNET ORANGE

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 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 considéré 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 ce quelle 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 secondaires) 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 identifiant 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'entête 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.

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 amené 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.

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** 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 mobiles 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 mobiles 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**.