

Conditions générales d'utilisation du service Orange Business Lounge

Article 1 : terminologie et définitions

Client désigne la personne morale titulaire de la Ligne mobile souscrite, pour ses besoins professionnels, avec Orange Business Services.

Ligne désigne une ligne téléphonique mobile à laquelle est affecté un numéro d'appel unique attribué par Orange Business Services.

Orange Business Services désigne Orange.

Service désigne le service Orange Business Lounge.

Utilisateurs désigne les personnes physiques utilisant le Service sous la responsabilité du Client, sans être le titulaire de la Ligne.

Site internet désigne le site internet <https://businesslounge.orange.fr>

Applications désigne les applications iOS (<https://itunes.apple.com/fr/app/orange-business-lounge/id472332600?mt=8>), et Android (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.orange.obl&hl=fr>)

Article 2 – Objet

Le présent document a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange Business Services propose aux Utilisateurs le Service « Orange Business Lounge » accessible sur le Site Internet ou depuis les Applications.

Le Service permet aux Utilisateurs d'accéder à des informations relatives à la Ligne qu'ils utilisent et d'effectuer des actes de gestion mobile.

Ce Service est mis gratuitement (hors éventuels coûts data suivant forfait pour la consultation depuis un mobile) à la disposition des Utilisateurs sous la responsabilité du Client, titulaire de la Ligne, et est accessible 24h/24 et 7j/7.

Article 3 – Conditions d'accès au Service

3.1. Conditions d'accès

Le Service est ouvert à tous les Utilisateurs d'une Ligne mobile Orange Business Services.

Ce Service est uniquement accessible par Internet. Pour cela, l'Utilisateur doit disposer :

- d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette et

- d'une configuration adaptée de son navigateur Internet : l'Utilisateur doit impérativement activer la fonctionnalité d'interprétation du langage JavaScript sur son navigateur. De plus, son navigateur doit être configuré pour accepter les cookies (plus d'informations sur <http://assistance.orange.fr/les-cookies-2917.php> et à l'article 10.1 Utilisation de cookies de « session utilisateur » des présentes). A défaut, l'Utilisateur risque de ne pas pouvoir accéder au Service ni utiliser certaines fonctionnalités du Service.

Pour l'utilisation de l'Application, l'Utilisateur doit disposer en outre :

- d'une offre internet en mobilité,
- d'un terminal mobile de type smartphone ou tablette compatible.

3.2. Identification

Le Service est accessible aux Utilisateurs depuis le Site Internet et depuis les Applications.

L'accès au Service est sécurisé par un identifiant (le numéro de la Ligne) et un mot de passe qui est adressé à l'Utilisateur par SMS au numéro de la Ligne

Pour accéder au Service, l'Utilisateur devra en outre renseigner son prénom, son nom, son adresse mail, le cas échéant, une réponse à une question secrète, et avoir préalablement accepté en ligne les termes des présentes Conditions Générales en cochant la case appropriée, à la première connexion et à chaque nouvelle demande d'Orange Business Services.

Le mot de passe est strictement personnel et confidentiel et ne doit pas être communiqué à des tiers. L'Utilisateur est seul responsable de la communication, de l'utilisation et de la conservation de ces identifiant, mot de passe et le cas échéant, de sa réponse à une question secrète. La responsabilité d'Orange Business Services ne pourra en aucun cas être engagée en cas de détournement de ces identifiant, mot de passe et le cas échéant, de sa réponse à une question secrète (cf. article 5 « Obligations de l'Utilisateur »).

Il est rappelé que le mot de passe permet d'accéder au Service et également à la messagerie Orange et à différentes fonctionnalités disponibles depuis le Service. Pour des raisons de sécurité, il est donc fortement recommandé à l'Utilisateur de demander la modification du mot de passe initial, automatiquement attribué par Orange Business Services, en cliquant sur « mot de passe oublié ».

Article 4 – Définition du Service

4.1 Fonctionnalités du Service

Le Service permet à l'Utilisateur, après s'être identifié grâce à son identifiant et son mot de passe, d'avoir accès à différentes fonctionnalités d'aide et d'assistance et à des informations relatives à la Ligne dont il est l'Utilisateur (notamment état de la consommation téléphonique de sa Ligne, informations relatives au terminal utilisé sur la Ligne, informations sur son forfait à l'étranger...) et d'effectuer des actes de gestion mobile (notamment suspension de Ligne suite à vol ou à perte,

activation de carte, demande de code PUK, achat de recharges data...) sur la dite Ligne, sous la responsabilité du Client. Cette liste n'est pas exhaustive et est susceptible d'évoluer.

Après accord de l'Utilisateur, le Service permet également d'effectuer des mesures de débit et d'accéder à des éléments relatifs à la qualité du réseau.

- Le débit wifi mesuré via l'Application est le débit réel mesuré en Wifi entre la Livebox (ou autres systèmes compatibles) et le smartphone ou tablette. Ce débit est donné à titre purement informatif ;
- Sur certains systèmes d'exploitation, l'Application ne permet pas de reconnaître le type de réseau Wifi utilisé pour le test de débit.

L'Application permet à l'Utilisateur de :

- réaliser un test de débit sur le réseau mobile et de visualiser le confort d'usage des services internet mobile associés ;
- réaliser un test de débit en Wifi et de visualiser le confort d'usage des services internet via la technologie Wifi. Ce débit est donné à titre purement informatif ;

L'Utilisateur reconnaît avoir été informé et accepte le fait que le débit effectif varie notamment en fonction du nombre d'utilisateurs simultanés connectés au réseau, du lieu d'utilisation et de l'équipement utilisé (mobile, tablette équipée d'une clé 3G ou 3G+,...). La mesure est donc indicative.

L'Utilisateur accepte que les informations sur l'état du réseau peuvent être erronées dans l'hypothèse où l'Utilisateur a atteint la limite de débit de l'internet mobile de l'offre mobile qu'il possède.

Information concernant la rubrique « couverture mobile »

Information non contractuel. Zones de couverture en extérieur calculées par ordinateur, ayant une valeur indicative. Certains obstacles (relief, immeuble haut,...) peuvent par endroits altérer la qualité de réception. Le service téléphonique est disponible sur la totalité de la couverture.

Pour bénéficier de l'intégralité de la couverture 3G+ Orange, l'Utilisateur doit utiliser un équipement compatible UMTS 900.

Débit maximum théorique en réception avec un équipement compatible : jusqu'à 223 Mbit/s dans les zones couvertes en 4G+, jusqu'à 75 Mbit/s (en 800 MHz) ou 150 Mbit/s (en 2.6 GHz) dans les zones couvertes en 4G ; jusqu'à 3.6 Mbit/s, 7.2 Mbit/s, 14.4 Mbit/s ou 42 Mbit/s dans les zones couvertes en 3G+ ; jusqu'à 236 Kbit/s dans les zones couvertes en EDGE.

4G+ disponible dans les villes signalées (sous réserve de disponibilité d'un équipement compatible).

Le débit effectif varie notamment en fonction du nombre d'utilisateurs simultanés connectés au réseau, du lieu d'utilisation et de l'équipement (mobile, clé 3G+/4G, tablette,...). »

4.2 Réalisation d'actes de gestion mobiles

Le Service permet à l'Utilisateur de réaliser des actes de gestion mobiles sur la Ligne mobile, sous la responsabilité du Client. Ces actes peuvent être réalisés depuis le Service lui-même ou depuis

<https://espaceclientv3.orange.fr/>

En conséquence, l'Utilisateur reconnaît et accepte de suivre les procédures de gestion décrites sur le Service, relatives aux différents actes de gestion réalisables au nom et pour le compte du Client, notamment la suspension d'une Ligne suite à vol ou à perte. En outre, l'Utilisateur reconnaît et accepte expressément que tout acte de gestion mobile qu'il aura effectué sur le Service au nom et pour le compte du Client, après l'avoir dûment validé de manière informatique lui soit opposable et que la preuve de son consentement relatif à l'acte de gestion mobile qu'il aura effectué soit constituée par un enregistrement sur le système d'information d'Orange Business Services.

5. Obligations de l'Utilisateur

5.1 L'Utilisateur s'engage à ne pas entraver le bon fonctionnement du Service de quelque manière que ce soit, à ne pas transmettre sur ou via le Site Internet et/ou l'Application, tout élément susceptible de contenir un virus ou autre élément susceptible d'endommager, d'intercepter, d'interférer avec tout ou partie du Service.

5.2 L'Utilisateur est seul responsable de la confidentialité des informations nécessaires à l'accès au Service, de l'éventuelle divulgation de ces identifiant, mot de passe et le cas échéant, de la réponse à la question secrète, ainsi que de l'usage qui peut être fait du Service par un tiers.

5.3 Le Service permet à l'Utilisateur d'effectuer des actes de gestion mobiles sur la Ligne, sous la responsabilité du Client. En conséquence, l'Utilisateur s'engage à informer le Client dès lors qu'il réalise un acte de gestion mobile qui a un impact sur la Ligne dont est titulaire le Client. A ce titre, la responsabilité d'Orange Business Services ne pourra pas être engagée.

5.4 L'Utilisateur reconnaît que la fourniture d'informations exactes lors de la création et la gestion du Service est déterminante pour la bonne fourniture du Service. A ce titre, l'Utilisateur s'engage à fournir des informations le concernant à jour, complètes et exactes, n'usurpant pas l'identité d'un tiers, tant au moment de la création que de la consultation du Service. L'Utilisateur est seul et unique responsable des informations qu'il transmet lors de l'utilisation du Service et en particulier de la saisie correcte desdites informations.

5.5 Le Client étant titulaire de l'ensemble des Lignes, Orange Business Services n'a pas la maîtrise de l'attribution des Lignes aux Utilisateurs. Aussi, en cas de restitution de la Ligne au Client, l'Utilisateur s'engage à effacer toutes les données personnelles le concernant qu'il aurait saisies, dans le cadre de l'utilisation du Service.

5.6 Par ailleurs, l'Utilisateur déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations. Il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet.

Article 6 – Responsabilité

6.1 Orange Business Services s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture du Service, et ne pourra être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect résultant de l'accès et/ou de l'utilisation de ce Service.

6.2 Les informations contenues sur le Site Internet et l'Application sont accessibles 24h/24, 7j/7. Néanmoins, les modalités et opérations de tests de contrôle et de maintenance, ainsi que les interventions nécessaires en cas de panne, peuvent être effectuées par Orange Business Services à tout moment et affecter temporairement le bon fonctionnement du Service. En cas d'inaccessibilité du Service, Orange Business Services s'engage à prévenir l'Utilisateur, dans la mesure du possible, au moyen d'une information sur le Site Internet et/ou l'Application. A ce titre, la responsabilité d'Orange Business Services ne saurait être engagée.

6.3 La responsabilité d'Orange Business Services ne pourra pas être engagée en cas de consultation par l'Utilisateur via le Service d'informations liées à la Ligne dont il n'est pas utilisateur ou de la divulgation à un tiers de l'un des identifiants et mots de passe. L'Utilisateur fait sien tout litige y afférent et dommages en résultant.

6.4. Orange Business Services et l'Utilisateur conviennent expressément que la responsabilité d'Orange Business Service ne pourra en aucun cas être retenue en cas de survenance de l'un des types de dommages suivants, qu'il soit ou non lié à l'utilisation par l'Utilisateur du Service, et qu'à ce titre, la survenance de ces événements ne pourra donner lieu à aucune indemnisation de la part d'Orange Business Services, que ces derniers aient été raisonnablement prévisibles ou non : manque à gagner, perte d'exploitation, perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, atteinte à l'image et perte de données.

6.5. Des liens hypertextes figurent sur le Site Internet et conduisent vers d'autres sites Internet, notamment des partenaires d'Orange Business Services. Le contenu de ces sites Internet est de la seule responsabilité des éditeurs.

En conséquence Orange Business Services ne saurait être responsable du contenu de ces sites (informations disponibles, produits, services), ni de l'inexécution ou de l'exécution partielle des obligations de l'éditeur.

Article 7 – Tarifs

Le Site Internet est accessible par le réseau internet et mis gratuitement à la disposition des Utilisateurs. Les frais de connexion au Service ainsi que l'abonnement d'accès Internet sont à la charge du Client

L'Application est gratuite, hors les coûts de connexion nécessaires à son téléchargement et son utilisation par les Utilisateurs. Les coûts de connexion sont variables selon l'offre détenue par le Client.

Article 8 – Durée – Résiliation

L'accès au Service prend effet à compter de la date d'acceptation des présentes conditions générales par l'Utilisateur, à la première connexion et est donné pour une durée indéterminée, sous réserve du renouvellement de l'acceptation à chaque nouvelle demande d'Orange Business Services (cf. article 3.2 « Identification »).

Ce Service constitue un accessoire des contrats d'abonnement mobilité entreprises Orange Business Services. En conséquence, la résiliation de tous les contrats d'abonnement mobilité entreprises Orange Business Services provoque la clôture automatique du Service.

La résiliation à l'un des contrats d'abonnement mobilité entreprises Orange Business Services provoque la clôture du compte correspondant dans le Service.

Article 9 – Modification ou interruption du Service

Les présentes conditions générales ainsi que les informations et données contenues dans le Service peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. En cas de modification des conditions générales, les Utilisateurs seront invités à renouveler leur acceptation des présentes pour continuer à accéder au Service.

Orange Business Services se réserve également le droit d'interrompre temporairement ou définitivement tout ou partie du Service. Dans ce cas, Orange Business Services en informera le Client par une publication effectuée sur le Site Internet et/ou l'Application. L'interruption temporaire ou définitive du Service ne saurait engager la responsabilité d'Orange Business Services et ouvrir droit à des indemnités ou dommages-intérêts au profit de l'Utilisateur et/ou du Client.

Article 10 – Données personnelles

10.1 Utilisation de cookies de « session utilisateur »

Lors de la connexion sur le Service, l'Utilisateur est informé qu'un témoin de connexion (cookie) peut être déposé automatiquement sur le navigateur internet. Les cookies sont des fichiers texte et peuvent être utilisés, en l'espèce, pour faciliter la fourniture du Service. Ainsi, à chaque accès au Service, le Service reconnaît le cookie installé et permet une identification simplifiée et sécurisée de l'Utilisateur. Toutes les informations échangées via l'utilisation de cookies sont cryptées.

Le paramétrage du navigateur internet permet d'informer de la présence du cookie et de s'opposer, à tout moment, à l'utilisation de cookies, en les désactivant.

10.2 Données à caractère personnel collectées par Orange Business Services

Données collectées : logs de connexion, nom, prénom, adresse mail professionnelle, numéro de téléphone mobile professionnel, question secrète et réponse, historique d'achat, facture, pays visité, type d'équipement mobile, type de forfait.

Durée de conservation : Les données sont conservées pour la durée d'utilisation du Service et pour six mois après la fin d'utilisation du Service, à l'exception des logs de connexion qui sont conservés pour une durée de douze mois à compter de la date de connexion.

Responsable du traitement : Orange est le responsable du traitement.

Finalité du traitement : Les données à caractère personnel concernant l'Utilisateur collectées dans le cadre du Service sont utilisées, notamment à des fins d'identification personnalisée et simplifiée de l'Utilisateur sur le Service ainsi que sur les portails Orange et le Site Internet et/ou l'Application, depuis lesquels il s'authentifierait. Les données sont également utilisées pour conserver l'historique des achats de l'Utilisateur et à des fins statistiques et d'analyse comme indiqué à l'article « Amélioration de l'Application et du Site Internet et notification » ci-après.

Orange Business Services pourra également utiliser ces informations dans le cadre d'opérations de marketing direct en lien avec le Service, sauf opposition expresse de l'Utilisateur.

Destinataires des données : Les données personnelles sont destinées à Orange Business Services. Orange Business Services peut être amenée à transmettre ces données à ses partenaires à des fins de suivi et gestion Service, notamment aux sociétés BigBen qui gère la boutique en ligne et WHA, filiale d'Orange en charge du paiement.

Sauf opposition expresse, les données à caractère personnel pourront être communiquées par Orange Business Services à des partenaires pour des opérations commerciales.

Droits de l'Utilisateur :

Ces données et les préférences de l'Utilisateur quant à l'utilisation de ses données peuvent être modifiées par l'Utilisateur à tout moment dans le Service à l'emplacement « badges de confiance ».

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement (droit à l'oubli) aux données personnelles le concernant. L'Utilisateur peut émettre des directives quant au sort de ses données personnelles après son décès. Il peut exercer ses droits en utilisant le formulaire de contact en ligne : <https://formulaires.services.orange.fr/1770> ou en écrivant à Orange Business Service, Gestion des données personnelles, CS 30380, 59203 Tourcoing Cedex. La demande devra être accompagnée dudit formulaire et d'un justificatif d'identité. L'Utilisateur peut demander la portabilité de ses données personnelles suivante nom, prénom, adresse mail et numéro de mobile.

Le traitement de ces informations se fait dans le respect de la Charte d'Orange relative à la protection des données personnelles et de la vie privée accessible à l'adresse :

<https://www.orange-business.com/fr/donnees-personnelles>

Il est rappelé que l'Utilisateur s'engage à effacer toutes les données personnelles le concernant qu'il aurait saisies, dans le cadre de l'utilisation du Service, en cas de restitution de la Ligne au Client, tel qu'indiqué à l'article 5.5.

Article 11 – Droit d’auteur d’Orange

Orange déclare être titulaire de tous les droits l’autorisant à distribuer l’Application et le Site Internet. Les présentes conditions générales ne transfèrent à l’Utilisateur aucun droit de propriété sur tout ou partie des éléments de l’Application et/ou du Site Internet. Tous les droits de reproduction, représentation, adaptation ou modification autres que ceux consentis dans les présentes conditions générales sont strictement réservés.

Article 12 – Droit d’utilisation de l’Utilisateur

Le Service est gratuit et ne peut être ni vendu, ni faire l’objet d’aucune transaction commerciale autrement que du propre fait d’Orange. L’Utilisateur a le droit personnel, non exclusif et non transmissible d’utiliser l’Application et/ou le Site Internet sur un ou plusieurs équipement(s) mobile(s) et sur un ordinateur. L’Utilisateur s’engage à ne pas recopier, modifier ou adapter l’Application et/ou le Site Internet ou tout ou partie de ceux-ci.

Article 13 – Modifications

Orange se réserve le droit de faire évoluer le Service, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, en modifiant et/ou supprimant certaines fonctionnalités.

Article 14 – Amélioration de l’Application et du Site Internet et notification

Le Service collecte des informations concernant l’utilisation du Site Internet et de l’Application et envoie ces informations à des services tiers pour des analyses statistiques afin d’améliorer le service proposé à l’Utilisateur. La collecte de ces informations permet également à Orange Business Services d’améliorer la pertinence des messages de notification envoyés par le Service. Toutes les informations concernant l’utilisation du Site Internet et de l’Application collectées sont entièrement anonymes ou anonymisées et ne sont en aucun cas associées à l’Utilisateur. Ces informations sont collectées et traitées en conformité avec les lois applicables. Elles ne sont pas utilisées pour d’autres finalités que celle d’améliorer le Service et la pertinence des messages de notification envoyés.

L’Utilisateur peut désactiver, à tout moment, cette collecte d’informations au sein de l’Application et/ou du Site Internet. A cet effet, une option a été insérée dans les réglages de l’Application (via le badge de confiance). Quant au Site Internet, l’Utilisateur peut refuser l’installation de cookies via le bandeau cookies qui apparaît lors de votre première connexion sur le Site Internet

Article 15 – Disposition générales

Les présentes conditions générales sont régies par le droit français. En cas de litige, les deux parties s’efforceront de le régler à l’amiable. A défaut, et dans toute mesure permise par la législation

applicable, les parties reconnaissent la seule compétence des tribunaux de Paris. Les présentes conditions générales ne peuvent en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit. Si l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations ni de dédommagement.