



Conditions spécifiques – Option Orange Cybersecure

Edition du 21/08/2025

Ces conditions relèvent des Conditions Générales d'Abonnement des offres de services d'accès à internet Orange/Sosh, des offres de services de téléphonie fixe sur IP et/ou des offres de services mobiles Orange/Sosh (ci-après les « Offres ») souscrites par un client (ci-après le « Client »).

ARTICLE 1. DÉFINITION

Logiciel : l'ensemble des logiciels édités par un éditeur tiers ou par Orange, dans le cadre du service Orange Cybersecure.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit en France à ses Clients le service Orange Cybersecure, composé de différents éléments décrits à l'article 2 des présentes, permettant au Client de limiter les risques numériques liés à ses usages dans le cadre de son Offre (ci-après dénommé le "Service").

ARTICLE 2.1 SUITE DE SÉCURITÉ ORANGE

La Suite de Sécurité Orange est un logiciel permettant de limiter les risques numériques liés aux usages du Client dans le cadre de l'accès internet de son Offre (ci-après dénommé "le Logiciel").

Le Logiciel est destiné à traiter les virus ou autres menaces informatiques (logiciel malveillant, hameçonnage...) qui infecteraient l'équipement terminal du Client postérieurement à son installation sur cet équipement. Le Logiciel ne permet pas de traiter les virus informatiques ou autres menaces informatiques préexistants à son installation.

Les virus ou autres menaces informatiques qui ne sont pas identifiés ou reconnus par le Logiciel ne peuvent pas être désinfectés ou traités par celui-ci.

La Suite de Sécurité Orange permet de bénéficier jusqu'à dix (10) licences du Logiciel, pour dix (10) équipements terminaux compatibles (ordinateur PC ou Mac, téléphone ou tablette). Le titulaire du Logiciel doit être client Orange ou Sosh, et peut partager ses licences avec des proches disposant d'un autre opérateur télécom.

Le Client doit, préalablement à l'utilisation du Logiciel accepter les conditions définies dans la licence du Logiciel lors de la procédure d'installation et s'assurer que son équipement terminal est compatible avec ce Logiciel. Notamment, le Client est informé que le Logiciel est compatible avec les systèmes d'exploitation suivants : à partir de Windows 10 avec le Service Pack 1 et versions ultérieures ; à partir de la version Mac OS X Yosemite (10.10) et versions ultérieures ; à partir de la version Android 7.0 et versions ultérieures ; à partir de la version iOS 14 et versions ultérieures. Le Client pourra se renseigner sur les évolutions de compatibilité sur <https://oran.ge/3775Zzz>.

Orange peut changer de Logiciel et le cas échéant changer d'éditeur tiers, en cours d'exécution du contrat. Dans ce cas, le Client devra télécharger le nouveau Logiciel et accepter les conditions définies dans la licence du nouveau Logiciel et s'assurer que son équipement terminal est compatible avec ce nouveau Logiciel (<https://oran.ge/3775Zzz>), pour pouvoir continuer à bénéficier du service Suite de Sécurité Orange.

Le Logiciel permet également de bénéficier d'une fonctionnalité du type « contrôle parental », via le téléchargement d'un module supplémentaire du Logiciel. Le Client est informé que le Logiciel « contrôle parental » est compatible à partir de Windows 10 et versions ultérieures ; à partir de la version Mac OS X Yosemite (10.10) et versions ultérieures ; à partir de la version Android 7.0 et versions ultérieures ; à partir de la version iOS 14 et versions ultérieures.. Le Client pourra se renseigner sur les évolutions de compatibilité sur <https://oran.ge/3775Zzz>.

La fonctionnalité contrôle parental nécessite le téléchargement de l'application « Suite de Sécurité Orange » sur le mobile du parent et de l'application « Contrôle Parental (enfant) » sur le mobile de l'enfant. Le Client est informé que le Logiciel « contrôle parental (enfant) » est compatible à partir de la version Android 6.0 et versions ultérieures ; à partir de la version iOS 15 et versions ultérieures.

Le contrôle parental permet de limiter les usages numériques sur les différents équipements utilisés par un mineur de moins de 15 ans. Cette fonctionnalité permet de gérer le temps d'écran, de restreindre l'accès à internet et de bloquer les contenus inappropriés.

Le contrôle parental est disponible sur l'équipement du parent et sur les équipements des mineurs de moins de 15 ans, dans la limite de 10 équipements maximum installés avec le logiciel de Contrôle Parental.

ARTICLE 2.1.1 Fonctionnement de la Suite de Sécurité Orange

Le Logiciel ne peut pas fonctionner correctement lorsque le système d'exploitation de l'équipement terminal du Client présente une faille de sécurité. Le Client doit procéder à des mises à jour régulières de son système d'exploitation ainsi que des différents logiciels utilisés sur son équipement terminal.

Il appartient au client de mettre à jour le Logiciel en téléchargeant et installant la dernière version disponible.

ARTICLE 2.1.2 Responsabilité

Orange ne sera pas responsable en cas d'intrusion ou d'infection liée à un niveau de paramétrage insuffisant du Logiciel et/ou en cas d'absence de mise à jour du système d'exploitation ainsi que des logiciels du Client utilisés sur son équipement terminal et/ou en cas de conflit entre le Logiciel et des logiciels aux fonctionnalités équivalentes.

Orange ne peut pas garantir l'absence de perte de données en cas d'infection informatique de l'équipement terminal du Client

Orange rappelle au Client qu'aucun dispositif de sécurité logiciel ne procure une protection absolue contre les risques numériques.

La fonctionnalité contrôle parental du Logiciel n'offre pas une garantie absolue contre le risque de visionner des contenus inappropriés sur internet. Les représentants légaux restent responsables de l'utilisation de l'accès internet de l'Offre faite par un mineur.

ARTICLE 2.2 ANTI-SPAM APPELS FIXE

Anti-spam appels fixe est un service de filtrage d'appels fixes (ci-après dénommé "Anti-spam appels fixe") qui permet au Client appelé sur sa ligne de téléphone liée aux services d'accès internet ou aux services voix fixe sur IP via un réseau fixe :

- d'avoir une identification vocale des appels entrants :
 - o dont le numéro de l'appelant est masqué (secret permanent ou secret appel par appel) ;
 - o dont le numéro de l'appelant n'est pas conforme au standard français de numérotation mobile ou fixe ;
 - o dont le numéro de l'appelant est identifié par des algorithmes de filtrage et/ou par la communauté des utilisateurs, comme étant potentiellement un appel indésirable ou de démarchage ;

L'appelant est invité à s'identifier afin d'en restituer l'information à l'appelé. Le Client appelé aura le choix de prendre ou non l'appel qui se présentera sur son terminal par un numéro compris entre 01 50 59 00 00 et 01 50 59 00 12.

- de bloquer les numéros indésirables que le Client a préalablement renseignés sur l'espace client de son Offre. L'appelant entendra un message d'indisponibilité et le téléphone du Client ne sonnera pas ;
- de ne pas filtrer les numéros VIP que le Client a saisis dans l'espace client de son Offre.

Anti-spam appels fixe est activé par défaut sur la ligne fixe de l'Offre. Le Client peut à tout moment activer ou désactiver l'Anti-spam appels fixe depuis l'espace client de son Offre sur <https://www.orange.fr/>.

Le Client doit vérifier les éventuelles incompatibilités entre Anti-spam appels fixe et son équipement terminal ou d'autres services souscrits par le Client sur <https://www.orange.fr/>.

ARTICLE 2.2.1 Conditions et restrictions d'utilisation de l'Anti-spam appels fixe

Le Client doit disposer d'un équipement terminal à numérotation mixte (décimale et à fréquence vocale) ou à fréquence vocale avec les touches dédiées * et #.

La possibilité de détection des appels entrants émis en mode secret en provenance de l'international, à partir d'une ligne fixe ou d'un mobile dépend de l'existence d'un accord entre Orange et l'opérateur qui assure l'acheminement d'une partie de l'appel.

Si le Client active son répondeur téléphonique, alors il ne pourra pas choisir de prendre ou non l'appel, il lui est donc recommandé de désactiver le service Anti-spam appels fixe sur son espace client.

ARTICLE 2.2.2 Responsabilité

Les données du service Anti-spam appels fixe (numéros bloqués et numéros VIP) sont entièrement sous la responsabilité du Client. Elles ne sont ni utilisées, ni communiquées à des tiers par Orange. Les conseillers d'Orange ne peuvent pas les mettre à jour en lieu et place du Client, mais ils peuvent les visionner afin d'assister le Client dans sa saisie.

En cas de résiliation du service Cybersecure, toutes ces données seront perdues, le Client devra les ressaisir s'il souscrit au service ultérieurement.

ARTICLE 2.3 ANTI-SPAM APPELS MOBILE

Le service Anti-spam appels mobile est un service de filtrage d'appels mobiles (ci-après dénommé "Anti-spam appels mobile") disponible dans les applications mobiles Orange et Moi et MySosh, et dont les conditions sont définies dans les conditions générales d'utilisation de ces applications. Le service permet de bénéficier jusqu'à onze (11) licences d'utilisation, pour onze (11) équipements terminaux compatibles. Le titulaire du service doit être client Orange ou Sosh, et peut partager ses licences avec des proches disposant d'un autre opérateur télécom.

ARTICLE 2.4 ACCOMPAGNEMENT CYBER

Le service Accompagnement Cyber permet au Client de contacter, aux horaires d'ouverture du Service Clients, un conseiller qui lui apportera un service d'assistance en distanciel, le cas échéant sur rendez-vous, sur les éléments suivants :

- L'aide à l'installation et à la configuration de l'Anti-spam appels fixe, du Logiciel Suite de Sécurité Orange et des applications Orange et moi ou MySosh et/ou à la configuration de l'Anti-spam appels mobile intégré dans ces applications, dans la limite de trois (3) équipements terminaux ;
- L'accompagnement du Client dans l'utilisation de la fonction levée de doute disponible sur le portail Orange Cybersecure <https://cybersecurite.orange.fr>. Le conseiller ne fournit aucune interprétation/analyse des informations fournies par la fonction levée de doute du portail ;
- L'accompagnement du Client dans l'utilisation du Logiciel et conseillera, le cas échéant, le Client sur les éventuelles démarches à entreprendre.

Dans le cadre de l'Accompagnement Cyber, le Client autorise le conseiller à prendre la main à distance sur ses équipements terminaux concernés, à lancer un scan avec le Logiciel dans le but d'éradiquer le virus informatique ou autres menaces informatiques. Si l'équipement terminal concerné est bloqué par un virus informatique ou une autre cause, le conseiller ne pourra pas prendre la main à distance sur cet équipement.

ARTICLE 3. DURÉE

Le service Cybersecure est souscrit sans engagement pour une durée indéterminée à compter de sa mise en service.

ARTICLE 4. TARIFS ET FACTURATION

Les tarifs liés au Service sont disponibles dans la documentation tarifaire en vigueur accessible à l'adresse <https://www.orange.fr/>. Orange se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Ces modifications seront applicables aux contrats en cours. Orange se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Ces modifications seront applicables aux contrats en cours.

Le Client sera informé de toute hausse des tarifs un (1) mois avant son application effective. Il pourra alors résilier le contrat lié au Service selon les modalités prévues à l'article « Suspension / Résiliation ».

Le Service est facturé mensuellement sur la facture de l'Offre du Client.

Le montant facturé pour le premier mois d'abonnement au Service est calculé au prorata du nombre de jours suivant la mise en service du Service.

A défaut de paiement, Orange aura la possibilité de suspendre le contrat lié au Service conformément aux conditions prévues à l'article « Suspension / Résiliation ».

ARTICLE 5. MODIFICATIONS

Le Client sera régulièrement informé de toute évolution du contenu du Service en respectant un délai raisonnable.

ARTICLE 6. SUSPENSION / RÉSILIATION

Le contrat lié au Service est résiliable, à tout moment, par l'une ou l'autre partie. Sa résiliation ne saurait entraîner la résiliation de plein droit du contrat de l'Offre du Client. En cas de résiliation du contrat de l'Offre, le contrat lié au Service est résilié automatiquement, de plein droit et sans indemnité.

ARTICLE 6.1 SUSPENSION / RÉSILIATION PAR ORANGE

Orange se réserve le droit de résilier le contrat lié au Service. Dans ce cas, le Client sera informé dans un délai minimum d'un (1) mois précédant la date de résiliation.

Orange peut également suspendre l'exécution du contrat lié au Service si le Client ne respecte pas l'une de ses obligations. La suspension pourra intervenir après une mise en demeure restée sans effet à compter d'un délai de 15 jours après la mise en demeure. Orange peut ensuite résilier de plein droit le contrat lié au Service sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de 15 jours après la suspension.

ARTICLE 6.2 RÉSILIATION PAR LE CLIENT

Le Client peut résilier à tout moment le contrat lié au Service en contactant son Service Clients ou en se rendant dans son Espace Client, rubrique « Offre et options ». La résiliation sera effective à l'issue de la période de facturation en cours.

ARTICLE 6.3 EFFETS DE LA RÉSILIATION

La résiliation entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le Client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le montant des sommes dues est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte par Orange de la résiliation du contrat lié au Service.

Une fois la résiliation effective, le Service sera automatiquement désactivé.

ARTICLE 7. RÉTRACTATION

Le Client ayant souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange, dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande.

ARTICLE 8. DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles collectées dans le cadre de l'exécution du Service sont traitées et conservées par Orange en tant que responsable de traitement pendant une durée de 3 mois à compter de la collecte.

La base juridique de ces traitements est l'exécution du contrat lié au Service. Pour les finalités liées à l'amélioration du Service, la base juridique des traitements est l'intérêt légitime.

Les données personnelles collectées ne sont pas traitées hors de l'Union européenne.

L'utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que le droit à la portabilité de ses données. L'utilisateur peut également émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de ses données après son décès.

L'utilisateur peut contacter le délégué à la protection des données personnelles et exercer ses droits par écrit à **Orange Service Clients, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9**.

Le traitement des données de l'utilisateur 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 web suivante : <https://c.orange.fr/pages-juridiques/donnees-personnelles.html>.