

# Conditions générales

d'utilisation du service «Orange Smart Home»  
d'Orange Belgium



## Bienvenue sur l'application "Orange Smart Home".

Avant d'accepter les présentes conditions générales, veuillez lire l'intégralité de leur contenu afin de comprendre ce à quoi vous vous engagez. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser le service avant d'avoir lu et accepté ces conditions générales et la politique de confidentialité associée. Une fois que vous sélectionnez « valider l'inscription » et terminez la procédure d'enregistrement, ou si vous utilisez le service sous une forme quelconque, il sera estimé que vous avez lu et accepté les présentes conditions générales. En cas de violation des conditions générales, Orange Belgium aura le droit de restreindre, suspendre ou résilier de façon unilatérale le service envers vous.

### Article 1. Objet

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « les CGU ») ont pour objet de définir les modalités et conditions d'utilisation de l'Application Orange Smart Home proposée par Orange Belgium, société anonyme de droit belge, dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles et ayant comme numéro d'entreprise BE0456.810.810 (ci-après « Orange »). Orange Smart Home est un service qui permet à l'Administrateur de piloter les Objets Connectés installés à son domicile depuis son smartphone, afin d'optimiser son confort et de faciliter son quotidien et celui de sa famille.

Grâce à des scénarios et automatisations, l'Administrateur peut également automatiser des actions quotidiennes comme l'allumage et l'extinction de ses éclairages et de ses appareils électriques, ou encore suivre les allées venues de ses proches à son domicile.

### Article 2. Terminologie et définitions

- **administrateur** : désigne toute personne physique enregistrée sur l'application Orange Smart Home et utilisant le Service, dans le cadre des présentes
- **application** : désigne l'Application Orange Smart Home permettant d'accéder au Service uniquement sur un smartphone. Elle est téléchargeable depuis l'App Store et le Google Play Store
- **Fournisseur Tiers** : fournisseur autre qu'Orange, fournissant un système de pilotage des Objets Connectés Tiers qu'il commercialise
- **objets Connectés** : désignent l'ensemble des objets connectés compatibles avec le Service
- **objet Connecté Orange** : objet Connecté de marque Orange (comportant le logo « Powered by T u y a ») ou objets connectés commercialisés dans les points de vente Orange Belgium
- **objet Connecté Tiers** : objet Connecté de marque tierce compatible avec le service Orange Smart Home (comportant le logo « Powered by T u y a »)
- **service** : désigne le service de pilotage à distance des Objets Connectés de la maison faisant l'objet des présentes CGU
- **utilisateurs** : désigne les personnes physiques pouvant utiliser le Service sous la responsabilité pleine et entière de l'Administrateur

### Article 3. Activation du Service

Pour activer son Service, l'Administrateur devra :

- télécharger l'Application
- s'authentifier à l'aide d'une adresse email et d'un mot de passe défini par l'Administrateur
- accepter les présentes CGU

Cette procédure lui permet ainsi d'initialiser son Service et sera suivie une seule fois.

### Article 4. Utilisation de l'Application

#### 4.1. Installation et paramétrage des produits

L'Application Orange Smart Home permet l'association de tous les Objets Connectés compatibles avec le Service.

Elle permet également de paramétrer des interactions entre les Objets Connectés sous forme de scénarios prédéfinis, qui pourront être personnalisés depuis l'Application. Ces scénarios permettent des interactions selon des paramètres prédéterminés (horaires de déclenchement, jours d'activation, Objets Connectés impliqués, etc.).

#### 4.2. Condition d'accès

L'accès à l'Application nécessite que :

- l'Administrateur dispose d'une connexion WiFi
- l'Administrateur dispose d'un smartphone connecté à internet
- l'Administrateur ait installé l'Application sur son smartphone

#### 4.3. Tarifs

Le téléchargement et l'utilisation de l'application Orange Smart Home génèrent du trafic et impliquent donc de la consommation des données mobiles. Le Client prend en charge les frais relatifs à l'accès internet fixe et/ou mobile nécessaire pour pouvoir utiliser le Service ainsi que les frais résultant du trafic généré par ce Service. Il est recommandé de procéder au téléchargement et d'utiliser l'Application en WiFi ou, pour un usage en mobilité, de s'assurer auprès de son opérateur mobile qu'il détient une offre permettant d'utiliser l'Application, sans risque de surfacturation.

#### 4.4. Objets Connectés Tiers

Le Service est compatible avec des Objets Connectés Tiers. L'association d'un Objet Connecté Tiers avec le Service s'effectue par l'Administrateur via l'Application selon des modalités propres à chaque Fournisseur Tiers.

Il est rappelé que les Objets Connectés Tiers sont préalablement soumis à l'acceptation de conditions d'utilisation du Fournisseur Tiers. Il est conseillé à l'Administrateur de prendre connaissance de ces conditions avant toute utilisation des Objets Connectés. Les Fournisseurs Tiers peuvent être amenés à modifier leurs conditions d'utilisation ou à supprimer leur service. Orange ne saurait être tenu pour responsable de la modification, de la suppression du système de pilotage proposé par le Fournisseur Tiers.

L'Administrateur est informé que lorsqu'il associe des Objets Connectés Tiers avec le Service, des informations peuvent être échangées entre le Fournisseur Tiers et Orange afin de permettre le bon fonctionnement du Service.

#### Cas spécifique de Google Home

L'utilisateur qui associe des Objets Connectés Google (par exemple, Google Nest, Mini ou Hub) devra par ailleurs également installer l'application « Google Home » fournie par Google en vue de pouvoir synchroniser les Objets et les environnements différents entre eux.

L'utilisateur est conscient que dans ce cas de figure, des informations seront échangées entre Orange et Google via l'application Google Home. L'utilisateur sera alors également soumis aux conditions générales d'utilisation et à la Politique de confidentialité de l'application Google Home, acceptées lors de son installation.

## Article 5. Équipement technique nécessaire à l'accès au Service

Avant toute utilisation du Service, l'Administrateur, sous sa propre responsabilité, doit vérifier sur l'Assistance Orange que la version d'OS de son mobile Apple ou Android lui permet d'utiliser l'Application Orange Smart Home.

En conséquence, l'Administrateur est informé que toute modification de sa configuration logicielle et matérielle, par lui-même ou un tiers, pourra entraîner une dégradation ou une impossibilité de l'usage du Service.

## Article 6. Territoire

Le présent Service est accessible pour un usage dans n'importe quel pays du monde avec une couverture internet. Un support des équipes Orange Belgique sera fourni pour des objets installés en Belgique.

## Article 7. Obligations et Responsabilités de l'Administrateur

L'Administrateur s'engage à ne pas utiliser l'Application et le Service à d'autres fins et conditions que celles prévues aux présentes CGU. L'Administrateur est autorisé à utiliser le Service pour son usage strictement personnel. Il est interdit d'utiliser le Service à des fins professionnelles, commerciales ou promotionnelles.

L'Administrateur s'engage expressément :

- à ne pas utiliser des logiciels ou dispositifs susceptibles de perturber le bon fonctionnement de l'Application, du Service, ni à engager d'action de nature à imposer une charge disproportionnée pour les infrastructures d'Orange
- à ne pas mettre en place des systèmes susceptibles de pirater l'Application et le Service
- à informer Orange dès la connaissance d'un acte de piratage et en particulier de toute utilisation illicite ou non contractuelle de l'Application et du Service
- à ne pas modifier d'une quelconque manière l'Application, le Service et les Objets Connectés, notamment en vue d'obtenir un accès non autorisé à l'Application et au Service, et de ne pas chercher à accéder à l'Application et au Service (ou tout élément les composants) par un moyen autre que les interfaces qui sont fournies par Orange à cet effet

L'Administrateur est seul responsable de son usage de l'Application, du Service et des Objets Connectés et de tout préjudice et dommage, directs, matériels, qu'il pourrait causer à Orange ou à des tiers. Cette responsabilité s'applique notamment en cas de dommages causés par un matériel ou une utilisation non conforme aux préconisations des présentes CGU et du manuel d'utilisation de l'Objet Connecté fourni avec ce dernier, ou du terminal mobile sur lequel est installée l'Application. Il appartient donc à l'Administrateur de s'assurer auprès d'une police d'assurance contre tous risques, dommages, et éventuelles conséquences financières découlant de sa responsabilité. Toute utilisation de l'Application, du Service et des Objets Connectés par un Utilisateur se fait sous l'entière responsabilité de l'Administrateur. L'Administrateur fait donc son affaire d'informer les potentiels Utilisateurs du contenu des présentes CGU. Seul l'Administrateur est responsable vis-à-vis d'Orange en cas de non-respect des présentes conditions.

### Précautions d'usage :

L'utilisation d'un système de pilotage d'Objets Connectés nécessite certaines précautions d'usage que l'Administrateur doit

respecter. Il doit également s'assurer que les Utilisateurs en ont connaissance et les respectent.

Ainsi, lors de l'installation des Objets Connectés, du choix des scénarios/automatisations et de manière générale lors de l'utilisation du Service, l'Administrateur doit prendre en compte l'environnement de son domicile et toute situation particulière relative à chacun des Utilisateurs, habitants et visiteurs de son domicile.

L'Administrateur doit également s'assurer périodiquement du bon fonctionnement du Service et des scénarios/automatisations. En cas de dysfonctionnement, il doit contacter l'assistance technique conformément à l'article 12 des présentes.

Il est rappelé que l'utilisation des objets connectés doit respecter les spécifications techniques et les consignes de sécurité fournies par le fournisseur.

### Identification

Tous les éléments permettant à l'Administrateur de s'identifier et d'utiliser le Service sont personnels et confidentiels.

L'Administrateur s'engage à conserver secrets les éléments constitutifs de son identification et à ne pas les divulguer sous quelle que forme que ce soit.

En cas de perte ou de vol d'un des éléments d'identification, Orange devra en être informé dans les meilleurs délais, afin de pouvoir procéder à leur annulation immédiate. Dans ce cas, Orange transmettra à l'Administrateur de nouveaux éléments d'identification.

Tout usage des éléments d'identification est fait sous l'entière responsabilité de l'Administrateur. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants de l'Administrateur, la responsabilité de l'Administrateur ne sera dérogée à l'égard d'Orange qu'à compter de la réception de l'information faite auprès du service client.

## Article 8. Obligations et Responsabilités d'Orange

Orange met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement de l'Application et du Service. L'Administrateur reconnaît que les transmissions de données sur internet ne bénéficient que d'une fiabilité technique relative, celles-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée. En conséquence, Orange ne peut en aucun cas être tenu responsable des vitesses d'accès depuis l'Application ou de ralentissements externes, notamment en raison de la complexité des réseaux mondiaux, de l'inégalité des capacités des différents sous réseaux, de l'afflux à certaines heures des Utilisateurs et des différents «goulots d'étranglement» à certains endroits de l'internet.

Sauf pour le cas d'un manquement à ses obligations en application des présentes CGU, Orange ne saurait voir sa responsabilité engagée notamment pour :

- les difficultés d'accès à l'Application et au Service du fait du non-respect total ou partiel d'une obligation de l'Administrateur, de l'utilisation par l'Administrateur d'un équipement non adapté aux caractéristiques de l'Application, du Service ou d'un Objet Connecté
- la contamination par virus des données et/ou logiciels de l'Utilisateur dont la protection lui incombe
- les intrusions malveillantes de tiers sur l'Application, le Service ou les Objets Connectés malgré les mesures de sécurité mises en place par Orange
- la mauvaise utilisation de l'Application, du Service ou d'un Objet Connecté
- le non-respect des dispositions de l'Article 7 des présentes relatif aux obligations et responsabilité de l'Administrateur

- les dommages que pourraient subir les équipements de l'Administrateur, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité de l'Administrateur
- les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour l'Administrateur, ceux-ci étant sous son entière responsabilité

Par ailleurs, Orange décline toute responsabilité en cas de mauvaise utilisation du terminal mobile sur lequel est installée l'Application, et/ou d'incident lié à l'utilisation du terminal mobile lors de l'utilisation de l'Application. Orange ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout dommage, de quelque nature que ce soit, causé à l'Administrateur ou aux Utilisateurs, à leurs terminaux, à leurs équipements informatiques et téléphoniques et aux données qui y sont stockées, ni des conséquences pouvant en découler sur leur activité personnelle, professionnelle ou commerciale.

Orange ne peut être tenu responsable de tout dysfonctionnement ou de toute interruption dans la mise à disposition du Service, lié à, ou résultant :

- d'un cas de force majeure;
- d'une modification des conditions d'utilisation d'un Fournisseur Tiers;
- d'un dysfonctionnement ou d'une suppression de la fourniture du service d'un Fournisseur Tiers

En aucun cas Orange ne pourra être tenu pour responsable des conséquences matérielles, immatérielles et corporelles, directes ou indirectes, consécutives à un cambriolage, un incendie ou tout autre dommage qui ne résulteraient pas d'un manquement aux obligations d'Orange contenues dans les présentes CGU.

Il est rappelé que le Service ne constitue pas un dispositif de lutte anti-intrusion et anti-incendie en cas d'intrusion ou de sinistre de type incendie. Par ailleurs, le présent contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurance qu'il appartient à l'Administrateur de souscrire pour couvrir tous les risques de cambriolage, d'incendie, et de tout autre dommage pouvant affecter son logement et les biens qui s'y trouvent. Il appartient donc à l'abonné de prendre les mesures appropriées. Ainsi, Orange ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences matérielles, immatérielles et corporelles, directes ou indirectes, consécutives à un cambriolage, à un sinistre, à un incendie ou à tout autre dommage.

## Article 9. Désactivation du Service

### 9.1 Désactivation en cas de manquement

Orange peut désactiver le Service si l'Administrateur manque à l'une de ses obligations stipulées dans les présentes CGU. Orange peut suspendre le service en cas de fraude ou de tentative de fraude.

### 9.2 Désactivation du service sur demande de l'Administrateur

L'Administrateur peut depuis son profil sur l'Application Orange Smart Home, demander à fermer son compte. Un délai de quelques jours devra être respecté pour une suppression définitive du compte Administrateur.

## Article 10. Propriété intellectuelle

Orange (ou ses partenaires) est et demeure le propriétaire de l'Application et du Service Smart Home.

Les logiciels, applications logicielles et graphiques, marques, logos et contenus mis à la disposition de l'Administrateur sont la propriété exclusive d'Orange ou de leurs titulaires respectifs.

L'Administrateur reconnaît qu'il n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur des éléments appartenant à Orange et/ou à leurs titulaires respectifs.

L'Administrateur s'interdit notamment de modifier, copier, reproduire, télécharger, diffuser, exploiter commercialement et/ou distribuer de quelque façon que ce soit et à quelque titre que ce soit le Service ou l'Application ou tout autre élément appartenant à Orange et/ou à leurs titulaires respectifs.

## Article 11. Vie privée

Dans le cadre de la fourniture du Service et du bon fonctionnement de l'Application, Orange traite, en tant que responsable du traitement, certaines données personnelles de l'Administrateur.

Lors de tout traitement de données personnelles, Orange s'engage, conformément à la législation en vigueur en Belgique et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, et à respecter leur vie privée.

Les informations détaillées sur la façon dont Orange traite les données personnelles dans le cadre du Service sont disponibles dans la Politique de confidentialité d'Orange, au lien suivant : [corporate.orange.be/fr/vie-privee](http://corporate.orange.be/fr/vie-privee)

## Article 12. Evolution du Service

Orange se réserve le droit de faire évoluer l'Application et/ou le Service, notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités et/ou en modifiant et/ou supprimant certaines fonctionnalités, et de modifier les présentes CGU. L'Administrateur en sera préalablement informé.

## Article 13. Service clientèle et Support technique

Pour toute réclamation relative à l'utilisation du Service, rendez-vous sur la page d'aide en ligne de l'Application Orange Smart Home sur [orange.be](http://orange.be).

En cas de plainte ou de problème relatif au Service, le Client s'adresse au Service Clients Orange dont les coordonnées sont les suivantes :

Orange Belgium S.A., Boîte postale 950, 1140 Bruxelles  
Tél. 02 745 95 00 ou gratuitement au 5000 à partir de votre numéro mobile Orange Belgium.

Site internet : <http://www.orange.be/contact>

## Article 14. Plaintes et litiges

### 14.1 Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution des Conditions générales d'utilisation du service Orange Smart Home qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

### 14.2. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions des présentes Conditions générales d'utilisation du Service Orange Smart Home.