

La Communauté hey! – Conditions générales d'utilisation

La communauté de hey! est accessible à partir du site <https://community.heytelecom.be> et permet aux utilisateurs de lancer des discussions, d'échanger des informations et de partager leur expérience en lien avec les produits et services de hey!

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après, dénommées « Conditions générales d'utilisation ») régissent la mise à disposition par Orange Belgium s.a. et l'utilisation par les internautes de l'espace communautaire « La communauté de hey! ».

Les conditions générales de hey! demeurent d'application pour tout utilisateur de la Communauté de hey!.

Si un article des conditions générales d'utilisation de la communauté hey! est en contradiction avec un article des conditions générales de la marque hey!, les présentes conditions générales prévalent.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions générales d'utilisation, les termes suivants ont la signification suivante :

« Compte » désigne l'ensemble des ressources informatiques et réseaux attribuées à un Utilisateur qui ne peut les utiliser qu'en s'identifiant sur le Service avec son nom d'utilisateur (« identifiant » ou « login ») et son mot de passe.

« Membre » et « Utilisateur » désigne toute personne physique qui s'inscrit sur la Communauté de hey!, qui a accepté les présentes Conditions générales d'utilisation et qui a accès à La Communauté de hey! pour ses propres besoins dans le cadre d'un usage personnel et non commercial.

« Contenu » désigne l'ensemble des messages et contributions publiés par les Utilisateurs sur la Communauté de hey! (et notamment tous pseudo, informations et images du profil, textes, images, liens, ...).

« Communauté » désigne l'ensemble des Utilisateurs/Membres du Service.

« Service » et « hey! Community Service » désigne le Service « hey! Community Forum » proposé par Orange Belgium s.a. et accessible à l'url <https://community.heytelecom.be>, et le cas échéant, depuis toutes les applications téléchargeables spécifiques présentes ou à venir.

ARTICLE 2 : OBJET - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet aux Utilisateurs de consulter toutes les informations publiées et les solutions proposées par la Communauté, de demander des conseils ou de poser des questions portant sur les offres de produits et de services de hey!, de réagir aux commentaires postés par les autres Utilisateurs et de répondre aux questions des autres Utilisateurs. L'Utilisateur dispose également d'une messagerie privée à partir de laquelle il peut correspondre avec d'autres Utilisateurs en privé.

La Communauté de hey! est une communauté existant par et pour les clients de heytelecom. Les informations, conseils ou tout autre Contenu publié par la Communauté sur la Communauté de hey! proviennent des Utilisateurs et des modérateurs. Bien que La Communauté de hey! soit hébergée par Orange Belgium s.a., il ne s'agit pas du Service Clientèle de Orange Belgium s.a.

ARTICLE 3 : MODALITES D'UTILISATION

3.1. Service gratuit

L'accès au Service est gratuit (hors frais de connexion internet).

La participation des Utilisateurs au Service est volontaire et bénévole. Tout Utilisateur renonce expressément à réclamer à Orange Belgium s.a. une quelconque rétribution et/ou indemnisation au titre des Contenus qu'il publie dans le cadre du Service.

3.2. Eligibilité

Les personnes de moins de 13 ans ne sont pas autorisées à créer de Compte ou à utiliser le Service.

Le Service peut uniquement être utilisé à des fins personnelles et privées. Toute utilisation du Service à des fins commerciales est interdite.

3.3. Inscription au Service : création d'un Compte

Toute première utilisation du Service nécessite la création d'un Compte, à savoir l'inscription aux Services assortie de la création d'un pseudonyme (ci-après, le « Pseudo »)

Pour créer un Compte, l'Utilisateur devra choisir un Pseudo et communiquer son adresse e-mail ainsi qu'un mot de passe.

L'Utilisateur s'engage à fournir des informations correctes, précises et complètes lors de la création de son Compte et à tenir ces informations à jour.

Par la suite, chaque fois que l'Utilisateur voudra utiliser le Service et participer à la Communauté de hey!, il devra s'identifier au moyen de son identifiant et de son mot de passe, qui auront été préalablement enregistrés lors de son inscription.

L'Utilisateur peut modifier son mot de passe à tout moment.

3.4. Création d'un profil

Chaque Compte est associé à un Pseudo et à un profil Utilisateur. Le Pseudo et le profil Utilisateur seront visibles sur le Service par les autres Utilisateurs.

L'Utilisateur devra créer son profil Utilisateur lors de son inscription au Service. A cette occasion, il pourra décider d'afficher ou non un certain nombre d'éléments le présentant. Le profil de l'Utilisateur indiquera également les informations concernant son activité sur le Service (questions posées, réponses apportées, date d'inscription sur le Service, date de connexion au Service ...).

L'Utilisateur aura ensuite la possibilité de modifier et de personnaliser son profil Utilisateur.

3.5. Acceptation des Conditions générales d'utilisation

Lors de son inscription au Service, l'Utilisateur accepte les présentes Conditions générales d'utilisation. En complément des présentes Conditions générales d'utilisation, l'Utilisateur accepte également les User Guidelines.

En acceptant les présentes Conditions générales d'utilisation, l'Utilisateur reconnaît également accepter les conditions générales d'Orange Belgium, lesquelles peuvent être consultées à tout moment sur le site www.orange.be.

Si l'Utilisateur n'accepte pas les Conditions générales d'utilisation, il ne pourra pas participer activement à la Communauté de hey! et pourra uniquement consulter les publications des autres Utilisateurs.

3.6. Système de badges

Les modérateurs de la Communauté de hey! mettent en place un système de badge visant à récompenser la participation des Utilisateurs et/ou la qualité des réponses et des commentaires publiés par ces derniers.

3.7. Idéation & cocreation

L'Utilisateur est en mesure de partager des idées en les postant dans la Communauté.

L'Utilisateur, en partageant ses idées à la Communauté, autorise l'équipe hey! à les utiliser, les modifier, les exécuter, les copier, les réaliser ou les afficher publiquement ou à créer des œuvres dérivées desdites idées.

L'équipe hey! s'engage à lire les idées partagées et choisir les idées qu'elle va implémenter selon ses propres critères.

L'équipe hey! peut également demander l'avis des Utilisateurs sur certains produits & services qu'elle compte mettre en place.

L'équipe hey! choisit selon ses propres critères si elle souhaite implémenter ou non les retours faits par les Utilisateurs.

ARTICLE 4 : ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE

En s'inscrivant au Service, l'Utilisateur conclut avec Orange Belgium s.a. un contrat relatif à l'utilisation du Service. Ce contrat prend cours au moment où l'Utilisateur s'inscrit au Service et utilise le Service pour la première fois. Ce contrat est conclu pour une durée indéterminée.

ARTICLE 5 : DELIVRANCE DU SERVICE

Orange Belgium s.a. met en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du Service et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité de ce Service.

Orange Belgium s.a. se réserve le droit de modifier, de faire évoluer, d'interrompre ou d'arrêter le Service à tout moment et ce, quelle qu'en soit ses motivations. Sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait et l'Utilisateur ne pourra réclamer quelques dommages et intérêts que ce soient.

En cas d'arrêt définitif du Service, l'Utilisateur en sera averti par e-mail adressé dans un délai d'un mois avant la fermeture du Service. Dans ce cas, les Utilisateurs ne pourront plus se connecter à la Communauté de hey! et perdront toutes les données personnelles et publiques postées et/ou stockées sur la Communauté de hey!.

ARTICLE 6 : ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

6.1. Confidentialité du Compte Utilisateur

Le Compte de l'Utilisateur est personnel et non cessible. L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation de son login et de son mot de passe ainsi que de la conservation du caractère confidentiel de ceux-ci et de son Compte.

A la fin de chaque consultation de la Communauté de hey!, l'Utilisateur est tenu de fermer la session afin d'empêcher toute tierce personne d'accéder à son Compte.

L'Utilisateur s'engage à informer immédiatement Orange Belgium s.. de toute utilisation non autorisée de son Compte et/ou de son Pseudo, et/ou de toute atteinte à la sécurité dudit Compte ou Pseudo par message privé à l'attention du Community Manager

6.2. Publication de Contenu

Les Utilisateurs peuvent publier du Contenu (vidéo, audio, texte, matériel photo) sur La Communauté de hey!.

Les Contenus postés par les Utilisateurs sur La Communauté de hey! doivent respecter les thèmes des espaces dans lesquels ils sont publiés.

Les Utilisateurs acceptent que tous les autres Utilisateurs aient accès sans restriction aux Contenus qu'ils ont mis en ligne, à l'exception des messages privés envoyés depuis leur messagerie privée sur la messagerie privée d'un autre Utilisateur.

L'Utilisateur est intégralement et seul responsable de ce(s) Contenu(s) et des conséquences de la diffusion de ce(s) Contenu(s) sur La Communauté de hey!. A ce titre, les Contenus déposés ne doivent pas être contraires aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur, ainsi qu'aux dispositions des présentes Conditions générales d'utilisation. Par ailleurs, ils ne doivent pas porter atteinte aux droits des tiers, ni être susceptibles de porter atteinte à l'image du Service et/ou de la marque d'Orange Belgium s.a.

Ainsi, l'Utilisateur s'engage notamment – sans que cette liste ne soit exhaustive - à :

- ne pas publier ou propager de Contenu qui soit contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public et/ou à la législation en vigueur ou qui puisse être considéré comme une incitation à commettre des crimes ou des délits ;
- ne pas publier ou propager de Contenu portant atteinte aux droits intellectuels de tiers ;

- ne pas publier ou propager de Contenu portant atteinte au respect de la vie privée ou à l'image de tiers ;
- ne pas publier ou propager de Contenu à caractère dégradant, injurieux, menaçant, diffamatoire ou calomnieux à l'égard de qui que ce soit ;
- ne pas publier ou propager de Contenu à caractère raciste, xénophobe, révisionniste ou incitant à la discrimination, à la haine, à la violence à l'égard d'une personne en raison de son origine ethnique, de sa religion, de son orientation sexuelle, de sa couleur de peau, de son ascendance ou de sa nationalité ;
- ne pas publier ou propager de Contenu de nature pornographique ou obscène ;
- ne pas publier ou propager de Contenu susceptible de perturber le bon fonctionnement du Service, de nuire à l'intégrité des systèmes informatiques et/ou aux données qu'ils contiennent ou dans le but d'accéder frauduleusement à des données confidentielles ;
- ne pas publier ou propager de Contenu mensonger constitutif de parasitisme, de concurrence déloyale et/ou de dénigrement à l'égard des produits et services d'Orange Belgium s.a ;
- ne pas publier ou propager de Contenu à caractère promotionnel ou publicitaire ;
- ne pas perturber les discussions en créant des fils de discussions multiples et/ou des spams ou en republiant un/des Contenu(s) ayant déjà nécessité l'intervention d'un modérateur ;
- ne pas tenter d'induire en erreur les autres Utilisateurs ou les tiers en utilisant plusieurs Comptes et/ou en usurpant le nom ou la dénomination sociale d'autres personnes et plus particulièrement en se faisant passer pour un employé d'Orange Belgium s.a.

6.3. Respect des User Guidelines

L'Utilisateur s'engage à respecter les User Guidelines, disponibles à l'adresse suivante : <https://community.heytelecom.be/t5/Bienvenue/Charte-de-la-communaut%C3%A9/ba-p/39>

6.4. Garanties de l'Utilisateur

L'Utilisateur garantit être titulaire ou disposer sans restriction de tous les droits et/ou autorisations nécessaires à la publication de ses Contenus sur le Service (notamment - sans que cette liste ne soit exhaustive - autorisations requises au titre des droits de propriété intellectuelle tels que droits d'auteur, droits voisins du droit d'auteur, droits des marques et droits de la personnalité afférents à ses Contenus).

L'Utilisateur garantit Orange Belgium s.a. contre toute plainte, réclamation ou action d'un autre Utilisateur, d'un tiers ou de toute instance de contrôle en rapport avec ses Contenus.

ARTICLE 7 : MODERATION

7.1. Orange Belgium s.a. a uniquement la maîtrise des articles qu'elle rédige et publie elle-même sur le hey! Community Service.

A cet égard, Orange Belgium s.a. précise que seuls les modérateurs du Service, les Community Managers et les personnes accréditées par Orange Belgium s.a. et reconnaissables comme telles peuvent s'exprimer au nom d'Orange Belgium s.a. Les autres employés ou collaborateurs d'Orange Belgium s.a. peuvent participer au Community Forum mais leurs commentaires et opinions sont strictement personnels et ne reflètent en aucun cas les opinions et les positions d'Orange Belgium s.a.

7.2. Orange Belgium s.a. ne dispose pas de moyens techniques, matériels et humains suffisants pour vérifier de manière stricte et systématique les Contenus diffusés et publiés par les Utilisateurs. Les Contenus publiés et échangés par les Utilisateurs sur le Service font l'objet d'une modération *a posteriori* par Belgium Orange s.a. En effet, des modérateurs sont chargés de filtrer La Communauté de hey! pour s'assurer du respect par les Utilisateurs des Conditions générales d'utilisation et des Users Guidelines.

Dans ce cadre, Orange Belgium s.a. se réserve le droit de modifier, de ne pas publier, de rejeter et/ou de supprimer, sans avertissement préalable, tout Contenu illicite, tout Contenu qui ne respecterait pas les dispositions des présentes Conditions générales d'utilisation et/ou les User Guidelines ainsi que tout Contenu qui porterait atteinte aux droits de tiers, qui serait incorrect ou qui serait hors de propos.

7.3. En outre, Orange Belgium s.a. met en place un dispositif facilement accessible et visible par tous permettant aux Utilisateurs du Service de porter à sa connaissance, via une « alerte modérateur », toutes données faisant notamment, mais non limitativement, l'apologie des crimes contre l'humanité, incitant à la pornographie infantile ou incitant à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre ou de leur handicap.

ARTICLE 8 : RESPONSABILITES D'ORANGE BELGIUM S.A.

8.1. Orange Belgium s.a. met tout en œuvre pour assurer le bon fonctionnement du Service. Orange Belgium s.a. ne pourra pas être tenue responsable en cas de dysfonctionnement du réseau Internet qui empêcherait le bon fonctionnement du Service.

8.2. Orange Belgium s.a. ne peut être tenue responsable d'un quelconque dommage causé aux Utilisateurs, à leurs équipements informatiques et aux données qui y sont stockées.

Orange Belgium s.a. décline toute responsabilité pour toute perte ou tout dommage résultant:

- des Contenus postés par tout Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service, étant rappelé que seul l'Utilisateur est responsable de ces Contenus en qualité d'éditeur. A cet égard, Orange Belgium s.a. rappelle que les messages postés sur la Communauté de hey! reflètent l'opinion de leur auteur et non celle de Orange Belgium s.a. ou de toute autre entité liée à cette dernière. Orange Belgium s.a. ne garantit ni l'exactitude, ni l'exhaustivité, ni l'utilité des messages postés.
- de l'utilisation frauduleuse qui pourrait être faite des Contenus postés sur le Service par les Utilisateurs, d'un quelconque dommage que l'Utilisateur pourrait subir du fait de l'utilisation par autrui de son Compte - que l'Utilisateur ait eu connaissance ou non de cette utilisation - ou de l'accès non autorisé par un tiers sur le Compte d'un Utilisateur.
- de l'accessibilité du Service. Orange Belgium s.a. ne garantit pas la disponibilité permanente, via tous les moyens techniques, sans erreur ni interruption, de toutes les fonctions du Service, ni la réparation immédiate des erreurs ou le rétablissement immédiat des interruptions.
- de la sécurité du Service et notamment de la propagation d'éventuels virus et des conséquences de cette propagation, de l'absence d'erreurs ou de fraudes informatiques. A cet égard, Orange Belgium s.a. rappelle aux Utilisateurs qu'Internet n'est pas un réseau sécurisé et qu'il appartient aux Utilisateurs de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger leurs propres données et/ou logiciels et de vérifier que les fichiers transmis ne contiennent aucun virus informatique.

ARTICLE 9 : RESILIATION DU COMPTE DE L'UTILISATEUR ET ARRET DU SERVICE

9.1. L'Utilisateur pourra résilier son Compte à tout moment, sans préavis ni indemnité, en envoyant un message privé à un des modérateurs de la Communauté d'hey!. Dans ce cas, le Contenu généré par l'Utilisateur reste disponible sur la Communauté de hey!.

9.2. Si l'Utilisateur crée un Compte mais qu'il ne l'utilise pas activement pendant au moins un an, Orange Belgium s.a. se réserve le droit de mettre fin au contrat et de fermer le Compte de l'Utilisateur, sans préavis ni indemnité. Dans ce cas, l'Utilisateur pourra créer un nouveau compte s'il le souhaite.

9.3. Orange Belgium s.a. se réserve le droit de suspendre ou de fermer de plein droit le Compte d'un Utilisateur, sans préavis ni indemnité, dans les cas suivants :

- un quelconque acte de piratage ou une quelconque tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine le Compte de l'Utilisateur ;
- un quelconque acte de piratage ou tentative de piratage des équipements du réseau de Orange Belgium s.a. nécessaires à la fourniture du Service ayant pour cause ou origine la connexion avec les équipements de l'Utilisateur ;
- les informations concernant l'Utilisateur telles que communiquées lors de son inscription par celui-ci sont fausses, incomplètes, manifestement fantaisistes ou illicites ;
- commercialisation du Service sous quelque forme que ce soit par l'Utilisateur à un ou plusieurs tiers ;
- utilisation abusive ou utilisation impropre du Service ;
- publication par l'Utilisateur de Contenu(s) contraire(s) aux dispositions des présentes Conditions générales d'utilisation et notamment en cas de Contenu(s) (manifestement) illicite(s) ;
- manquement par l'Utilisateur aux présentes Conditions générales d'utilisation.

Toute résiliation à l'initiative de Orange Belgium s.a. sera notifiée par courrier électronique adressé sur la messagerie électronique de l'Utilisateur communiquée par ce dernier.

En cas de suppression par Orange Belgium s.a. de l'accès à la Communauté de hey! à un Utilisateur pour non-respect des présentes Conditions générales d'utilisation ou des Guidelines User , cet Utilisateur ne pourra plus accéder ou tenter de se réinscrire au Service.

ARTICLE 10 : PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

Lors de son inscription au Service, l'Utilisateur communique certaines informations personnelles telles que son adresse e-mail, son Pseudo et/ou son profil Facebook, ...

Les données recueillies dans le cadre du Service sont traitées et utilisées par Orange Belgium s.a. en vue de la fourniture, du bon fonctionnement et de l'amélioration du Service et pour adresser des courriers électroniques d'informations à l'Utilisateur.

Pour plus d'informations à cet égard, la politique de Orange Belgium s.a. en matière de protection de la vie privée peut être consultée à l'adresse suivante : <https://www.heytelecom.be/fr/vie-privee> ou <https://www.heytelecom.be/nl/privacy-policy> .

Si un Utilisateur souhaite actualiser ou supprimer les informations personnelles dont Orange Belgium s.a. dispose à son égard, il peut contacter Orange Belgium s.a. par courrier à l'adresse suivante : Orange Belgium s.a. ,Privacy Officer - 3, Avenue Bourget 1140 Bruxelles ou par mail à l'adresse suivante : privacy.officer@orange.be

ARTICLE 11 : COOKIES

Lors de la consultation et/ou de l'utilisation du Service, des cookies peuvent être utilisés.

Il s'agit d'éléments d'identification déposés sur l'ordinateur de l'Utilisateur et qui permettent de collecter des informations non-personnelles le concernant.

Pour plus d'informations à cet égard, la politique de Orange Belgium s.a. en matière de cookies peut être consultée à l'adresse suivante : <https://www.heytelecom.be/fr/vie-privee>

ARTICLE 12 : PROPRIETE MARQUE, DROITS D'AUTEUR ET DONNEES

12.1. Orange Belgium s.a. est seul titulaire des marques, brevets, droits de propriété intellectuelle, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes distinctifs, bases de données (ci-après dénommés les « Eléments ») sur ses produits et services ou sur les éléments du Service.

L'Utilisateur n'est pas autorisé à publier, distribuer, extraire, réutiliser ou reproduire ces Eléments sous quelque forme que ce soit et par quelque moyen que ce soit (y compris à les photocopier ou les stocker sur tout type de support par mode électronique).

12.2. Les Utilisateurs donnent à Orange Belgium s.a. et à toute société du groupe Orange l'autorisation de reproduire et de rendre les Contenus publiques via internet, dans le monde entier et sans limitation de durée, sans pouvoir prétendre à une quelconque compensation financière ou à une contrepartie de quelque nature que ce soit.

ARTICLE 13 : MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Orange Belgium s.a. se réserve le droit de modifier, partiellement ou totalement, les présentes Conditions générales d'utilisation à tout moment et ce, sans avertissement préalable. Il est donc conseillé aux Utilisateurs de consulter régulièrement les Conditions générales d'utilisation afin de toujours être informé de la version la plus récente.

Toute modification substantielle des Conditions générales d'utilisation sera notifiée par e-mail à l'Utilisateur au moins un mois avant son entrée en vigueur.

ARTICLE 14 : DIVERS

14.1. Nullité

Si une ou plusieurs dispositions des présentes Conditions générales d'utilisation sont nulles ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision

définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions garderont toute leur force et leur portée. Les dispositions déclarées nulles et non valides seront alors remplacées par des dispositions qui se rapprocheront le plus quant à leur contenu des dispositions initialement arrêtées.

14.2. Force majeure

Les parties ne seront pas tenues pour responsables, ou considérées comme ayant failli aux présentes Conditions générales d'utilisation, pour tout retard ou inexécution, lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est liée à un cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence belge.

14.3 Intégralité de l'accord

Les présentes Conditions générales d'utilisation représentent l'intégralité de l'accord entre les parties et remplacent tous les accords ou déclarations antérieurs, oraux ou écrits, se rapportant à leur objet.

- Renonciation

Le fait qu'une des parties omette, à un moment donné, d'exiger la stricte application d'une des dispositions des Conditions générales d'utilisation, ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont elle dispose du fait des Conditions générales d'utilisation et n'empêchera pas cette partie d'exiger par la suite la stricte observation de ces dispositions ou autres dispositions des Conditions générales d'utilisation, sauf disposition contractuelle expresse entre les parties concernées prévoyant le contraire.

ARTICLE 15 : LITIGE ET LOI APPLICABLE

15.1. Réclamations

Toute réclamation ou contestation relative au Service doit être adressée à un modérateur du Service. A défaut pour l'Utilisateur d'obtenir une solution de la part des modérateurs, il pourra adresser sa réclamation ou sa contestation à un Community Manager du Service.

15.2.Droit applicable

Les présentes Conditions générales d'utilisation et l'utilisation du Service sont régies par le droit belge.

15.3.Tribunaux compétents

Tout litige relatif à l'utilisation du Service et/ou à l'existence, l'interprétation ou l'exécution des présentes Conditions générales d'utilisation sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles, sans préjudice toutefois du droit d'Orange Belgium s.a. de porter le litige devant les tribunaux du lieu de résidence de l'Utilisateur.