

# Conditions Générales d'Utilisation « Le Lab »

Orange, société anonyme au capital de 10 640 226 396€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 380 129 866, ayant son siège social 111 quai du Président Roosevelt 92130 Issy les Moulineaux, propose à ses clients et à toute personne que la vie numérique intéresse de participer à des activités organisées par différentes équipes travaillant dans le domaine de la connaissance des clients et des utilisateurs de l'entreprise Orange.

Les présentes conditions générales d'utilisation (les « **CGU** ») définissent les modalités et les conditions dans lesquelles Orange met à disposition des Utilisateurs du Lab accessible via l'URL <https://lelab.orange.fr> (ci-après dénommé le « **Service** »), étant précisé que l'accès au Service est soumis aux présentes CGU que l'Utilisateur accepte expressément lors de son inscription.

Des conditions spécifiques de participation (ci-après nommées « **CSP** ») à certaines **Études** (telles que définies à l'Article 1) pourront être applicables et viendront compléter les CGU. En cas de conflit entre les termes des CGU et ceux des CSP, les stipulations des CSP prévaudront.

## ARTICLE 1. DEFINITIONS

Dans les présentes CGU, les termes suivants ont, sauf précision du contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

**Utilisateur** : désigne toute personne physique accédant au Service, tel que défini à l'Article 2, pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement personnel et non commercial.

**Contenus** : désigne l'ensemble des contenus créés par l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du Service (notamment sans que cette liste soit exhaustive : pseudonymes, textes, photos, éléments sonores, vidéos, liens, commentaires, avis...). Ces Contenus sont hébergés par Orange.

**Équipements** : désignent tous équipements/terminaux et leurs accessoires.

**Études** : désigne les opérations de recueil de retours d'expériences sur les sujets d'innovation et d'usages proposés aux Utilisateurs et sur lesquels leur participation est sollicitée : sondages, expérimentations de nouveaux services et/ou équipements, entretiens en physique ou à distance, cafés numériques, groupes de créativité, etc.

**Expérimentations** : désigne les opérations ponctuelles organisées par Orange, au cours desquelles les Utilisateurs sont invités, hors des locaux d'Orange, à tester, évaluer, découvrir des produits et/ou des services en lien avec l'innovation d'Orange et à faire part de leur avis. Ces produits et/ou services peuvent comprendre des Equipements, auquel cas ces Equipements sont envoyés par Orange à l'adresse indiquée par les Utilisateurs lorsqu'ils répondent au questionnaire de sélection des participants à l'Expérimentation.

**Tests CTC** : désignent les tests de produits ou services réalisés au Centre de Tests Clients de Rennes.

**Cafés numériques** : désignent des études qualitatives en ligne qui fonctionnent comme des forum privés et gouvernés sous la forme de conversations. Par privés on entend : dont l'accès est réservé aux personnes sélectionnées après avoir répondu à un questionnaire de qualification et à l'équipe d'animation. Par gouvernés on entend : animés avec soin, direction et bienveillance. Des rendez-vous en présentiel ou en visio peuvent être organisés lors de certains cafés numériques.

## ARTICLE 2. PRESENTATION DU SERVICE

Le Service est un programme d'échange et de partage entre Orange et les Utilisateurs, pouvant également être appelés les « testeurs », qui participent Études en vue de tester, évaluer, découvrir des produits et services en lien avec l'innovation d'Orange ou de s'exprimer sur leurs usages des nouvelles technologies.

Le Service propose aux Utilisateurs de participer à des Études en ligne ou en physique.

Pour favoriser la communication au sein de la communauté des Utilisateurs, le Service met à la disposition des Utilisateurs qui désirent participer aux différentes Études différents outils de communication, dont en particulier le présent site dont l'URL est <https://lelab.orange.fr/>

## ARTICLE 3. ACCES AU SERVICE

### 3.1 Prérequis techniques

Pour pouvoir utiliser le Service, l'Utilisateur doit disposer du libre usage d'un micro-ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone configuré et paramétré aux fins d'accéder au Service et avoir des connaissances techniques suffisantes lui permettant d'utiliser normalement le Service. De manière générale, l'Utilisateur devra disposer de tout matériel nécessaire et notamment d'un ordinateur ou d'un terminal mobile compatible, d'un modem ou de tout autre outil de connexion, afin d'assurer sa connexion au réseau internet.

### 3.2 Consultation du Service

Pour accéder au Service et consulter certaines rubriques proposées, l'Utilisateur n'a pas besoin de s'authentifier préalablement.

### 3.3 Participation aux Études dans le cadre du Service

A l'inverse, lorsque l'Utilisateur souhaite participer aux Études proposées dans le cadre du Service ou commenter tout contenu public du Service, il doit au préalable procéder à la création d'un compte Utilisateur.

Pour créer son compte, l'Utilisateur indique son adresse de courrier électronique (e-mail), un mot de passe, une civilité, un pseudonyme, un prénom, un nom, une date de naissance, un code postal, une ville et un numéro de téléphone mobile, qu'il s'engage à tenir à jour.

L'Utilisateur s'engage à informer Orange de toute modification des informations personnelles qu'il a fournies lors de son inscription à une Études, et notamment de tout changement de domicile, dans un délai d'un (1) mois.

Pour participer à des Études réservées aux salariés Orange, l'utilisateur doit saisir son adresse électronique professionnelle.

L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation et de la préservation de la confidentialité de son identifiant et mot de passe personnels. L'Utilisateur reconnaît être informé des risques que l'utilisation d'Internet présente au regard de la protection de la vie privée et des risques de piratage possible des informations circulant sur le réseau Internet.

L'Utilisateur s'engage à avertir Orange de toute utilisation non autorisée de son compte, ou de toute autre atteinte à la sécurité de son compte, à l'adresse de courrier électronique (e-mail) stipulée à l'article 18 des CGU. Orange ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de l'accès par un tiers au compte d'un Utilisateur dans le cadre du Service.

Outre les Contenus communiqués par l'Utilisateur dans le cadre de sa participation aux Études, seuls le pseudonyme et les informations que l'Utilisateur décidera de rendre publiques seront visibles par tous les autres Utilisateurs.

## ARTICLE 4. CONDITIONS D'ELIGIBILITE

L'accès et l'utilisation du Service sont réservés aux personnes majeures ou exceptionnellement mineures, auquel cas les conditions de participation des mineurs seront précisées dans des CSP pour les Études concernées.

## ARTICLE 5. PRIX

Le Service est proposé gratuitement mais n'inclut pas les frais d'accès à internet qui dépendent de l'offre de communications électroniques dont dispose l'Utilisateur et qui restent à la charge de l'Utilisateur.

Des activités pourront demandées d'être réalisées par l'Utilisateur avec sa ligne mobile ou internet personnelle. L'Utilisateur s'engage alors à s'acquitter du prix résultant de l'utilisation de sa ligne personnelle mobile et/ ou de son abonnement internet personnel.

## ARTICLE 6. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES D'ORANGE

### 6.1 Service

Orange est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du Service et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité de ce Service. Orange pourra être amenée à effectuer différentes interventions pouvant rendre le Service momentanément indisponible sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée.

### 6.2 Produits et services Orange évalués

Les produits et services testés lors des Expérimentations et de certains Cafés numériques sont fournis « en l'état » sans aucune garantie expresse ou implicite de quelque sorte y compris des garanties d'aptitude à un usage donné. En aucun cas Orange ou ses partenaires éventuels ne seront tenus responsables de quelque dommage, direct ou indirect, que ce soit (y compris sans limitation, les dommages relatifs à la perte de profits professionnels, à l'interruption de l'activité professionnelle, à la perte d'informations) du fait de l'accès au Service et aux produits ou services testés lors d'une Expérimentation, même si l'Utilisateur a été averti de l'éventualité de tels dommages.

Orange rappelle que le but principal d'une Expérimentation est d'obtenir des remarques relatives à la performance d'un produit ou d'un service, d'en identifier les défauts. En conséquence, les produits ou les services objets d'une Expérimentation peuvent par nature contenir des défauts, des dysfonctionnements, des erreurs. Il appartient à l'Utilisateur de protéger ses données importantes, ses logiciels et de prendre toutes les précautions nécessaires et de ne se fier en aucune façon à ce produit ou à ce service.

Ainsi, Orange ne saurait voir sa responsabilité engagée notamment pour, sans que cette liste soit limitative :

- la contamination par virus des données et/ou logiciels de l'Utilisateur dont la protection lui incombe ;
- les intrusions malveillantes de tiers sur le produit ou le service ;
- les dommages que pourraient subir les équipements de l'Utilisateur, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité de l'Utilisateur ;
- les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour l'Utilisateur, ceux-ci étant sous son entière responsabilité.

### 6.3 Contenus

Orange décline toute responsabilité quant aux Contenus déposés par l'Utilisateur sur le Service, étant rappelé que seul l'Utilisateur est entièrement responsable de ces Contenus.

Conformément aux dispositions des présentes, Orange pourra en tout état de cause supprimer un Contenu manifestement illicite et suspendre ou fermer sans délai le compte d'un Utilisateur qui contreviendrait à toutes ou partie des dispositions des présentes CGU.

Par ailleurs, Orange décline toute responsabilité sur l'utilisation frauduleuse qui pourrait être faite des Contenus déposés sur le Service par un Utilisateur, 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 de l'Utilisateur.

## ARTICLE 7. ENGAGEMENTS DE L'UTILISATEUR

### 7.1. Obligations Générales

L'Utilisateur est seul responsable des Contenus qu'il dépose sur le Service via les espaces communautaires proposés dans les rubriques du Service.

L'Utilisateur n'est en rien subordonné à Orange et est invité à s'exprimer librement sous réserve de ce qui suit. À ce titre, les Contenus déposés dans l'ensemble des espaces communautaires du Service ne doivent pas être contraires aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur, ainsi qu'aux dispositions des présentes CGU ainsi que des CSP le cas échéant. Par ailleurs ils ne doivent pas porter atteinte aux droits des tiers, ni être susceptibles de porter atteinte à l'image du Service, de la marque Orange ou du Groupe Orange.

Ainsi l'Utilisateur s'engage à ce qu'aucun Contenu dont il est l'auteur ne contienne notamment, cette liste n'étant pas limitative :

- des propos et/ou des images susceptibles de porter atteinte à l'ordre public, au respect de la personne humaine ou de sa dignité, à l'égalité entre femmes et hommes, à la protection des mineurs (enfants et adolescents),
- d'éléments portant atteinte à des droits de propriété intellectuelle ou droits de la personnalité (par exemple des Contenus reprenant, sans autorisation des auteurs et des producteurs ou personnes représentées, dans leur intégralité ou par extraits, des œuvres cinématographiques ou audiovisuelles, des vidéoclips, des représentations d'une personne dans le cadre de sa vie privée ou portant atteinte à son droit à l'image),
- des propos et/ou des images encourageant la commission de crimes et délits ou le commerce et la consommation de substances interdites, la prostitution, le terrorisme, les agressions sexuelles, le vol, le suicide, la violence, les dégradations et détériorations volontaires dangereuses pour les personnes, les atteintes à l'autorité de la Justice,
- des propos et/ou des images faisant l'apologie ou la négation ou la remise en question des crimes de guerre et/ou contre l'humanité,
- des propos et/ou des images encourageant, contenant ou provoquant la discrimination, l'injure, la haine ou la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, notamment en raison de leur origine, ou de leur appartenance ou non à une ethnie, une nation, une race, ou une religion déterminée, de leur handicap, de leurs préférences sexuelles ou de toute autre différence,
- des propos et/ou des images grossiers, insultants ou diffamants à l'encontre d'autrui, notamment en raison de leur origine, ou de leur appartenance ou non à une ethnie, une nation, une race, ou une religion déterminée, de leur handicap, de leurs préférences sexuelles ou de toute autre différence, ou portant atteinte à l'image ou à la réputation d'une marque ou d'une quelconque personne physique ou morale, de quelque que manière que ce soit,
- des propos et/ou des images à caractère pédophile et/ou à caractère pornographique ou sollicitant l'échange, la vente ou l'achat de matériaux à caractère pornographique et/ou à caractère illégal, y compris des photographies, des films, des vidéos et des images réalistes ou non.

Cette ligne de conduite doit être plus largement respectée quel que soit le mode de tests réalisé.

## **7.2. Respect de la charte d'utilisation du Service en ligne Le Lab**

L'Utilisateur s'engage par ailleurs à respecter la charte d'utilisation définie ci-après.

L'accès et l'utilisation du Service sont soumis aux présentes CGU que l'Utilisateur accepte expressément lors de son inscription au Service, lesquelles s'appuient sur des règles générales de conduite et d'usage de l'internet communément appelées «Netiquette» dont le texte en anglais en paru en 1995 : [RFC 1855 - Netiquette Guidelines](#).

Voici quelles sont ces règles de bonne conduite :

- Les échanges doivent se faire dans un esprit de convivialité et de compréhension.
- L'Utilisateur s'engage à rester courtois dans le cadre des commentaires et messages qu'il formule. Les débats sont autorisés mais l'agressivité, les règlements de comptes ou les insultes ne le sont pas. Les espaces collaboratifs ne doivent pas être utilisés à des fins commerciales.
- Il est rappelé que selon les dispositions du Code de la propriété intellectuelle, une œuvre (livre, chanson, etc.) ne peut pas être reproduite sur Internet sans l'autorisation de l'auteur ou de ses ayants droit (auteur, éditeur, producteur...).
- L'incitation à l'intrusion dans des systèmes protégés, sans autorisation, est interdite.
- Il appartient à l'Utilisateur de vérifier que ses messages ne sont pas hors sujet et qu'ils sont pertinents. À défaut, l'Utilisateur risque de ne recevoir aucune réponse et de perturber les échanges.
- L'Utilisateur doit veiller aux éventuelles fautes d'orthographe, de syntaxe et éviter au maximum les mots abrégés, type langage SMS, qui ne sont pas compréhensibles par tous. Il doit veiller à utiliser

des mots simples, dans un langage maîtrisé de tous : Français ou locutions Anglaises connues de tous.

- De même, il n'est pas nécessaire de crier pour se faire comprendre, l'Utilisateur doit donc éviter de rédiger ses messages en lettres majuscules.
- Attention aux propositions de rencontres réelles : la personne qui est derrière un pseudonyme n'est pas forcément celle qu'elle prétend être.
- Il est recommandé de n'insérer aucune donnée personnelle dans les messages (téléphone, adresse électronique, etc.) afin d'éviter toute utilisation malintentionnée par des tiers.
- Les propos incitant clairement à la consommation d'alcool et de tabac seront rejetés.
- Les commentaires peuvent être critiques, dans la mesure où ils ne sont pas insultants et ne visent pas un individu nommé.
- L'Utilisateur est invité à faire preuve de discernement et de prudence s'agissant des informations auxquelles il accède et/ou qu'il transmet.
- L'Utilisateur s'interdit également de tenter d'induire en erreur les tiers en usurpant le nom ou la dénomination sociale d'autres personnes et plus particulièrement en se faisant passer pour un employé d'Orange.

### **7.3. Cas particulier des Expérimentations**

Des Expérimentations pourront avoir lieu auprès d'Utilisateurs qui, hors des locaux d'Orange, sont invités à tester, évaluer, découvrir des produits et/ou des services en lien avec l'innovation d'Orange et à faire part de leur avis.

Les Utilisateurs sont sélectionnés sur la base des réponses apportées au questionnaire qui précède l'ouverture de chaque Expérimentation. Une personne qui candidate s'engage à participer à l'Expérimentation si elle est retenue.

Les spécificités, prérequis, dates et buts de ces Expérimentations et autres conditions spécifiques seront définis dans les CSP afférentes.

L'Utilisateur doit, et garantit, remplir toutes les conditions requises telles que définies aux CSP applicables pour participer à toute Expérimentation pendant toute sa durée.

Les CSP prévoient également les dates de début et fin des Expérimentations. Orange se réserve le droit de modifier, d'interrompre ou d'arrêter toute Expérimentation et/ou la participation de l'Utilisateur à une Expérimentation, à tout moment, sans préavis et sans que la responsabilité d'Orange ne puisse être engagée de ce fait, notamment dans les cas visés aux présentes CGU ainsi que dans le cas où l'Utilisateur ne répondrait plus aux prérequis visés aux CSP.

En cas de prolongation de la durée d'une Expérimentation, Orange en informera l'Utilisateur un mois avant en lui précisant les éventuelles nouvelles modalités de fin de l'Expérimentation.

A l'occasion de la participation à une Expérimentation, Orange peut mettre à disposition de l'Utilisateur, à titre de prêt à usage, différents produits et/ou services afin de les tester. Ces différents produits et services proposés peuvent l'être à un stade de développement expérimental.

Orange pourra, à tout moment, procéder à des modifications techniques sur les produits et services remis à l'Utilisateur ou procéder à l'échange des Équipements. Il appartiendra alors à l'Utilisateur, sur simple demande d'Orange, d'effectuer les démarches raisonnables qui lui auront été prescrites par cette dernière pour faire procéder à ces modifications ou à cet échange.

Néanmoins, les Équipements testés dans le cadre des Expérimentations pouvant être des prototypes, Orange ne sera pas tenue de procéder à leur réparation ou leur échange en cas de panne ou de dysfonctionnement. La procédure à suivre dans de telles hypothèses sera alors indiquée à l'Utilisateur par les contacts techniques de l'Expérimentation.

En cas de casse des Équipements imputables à l'Utilisateur, il ne sera procédé à aucun échange.

Les produits et services mis à disposition de l'Utilisateur par Orange dans le cadre des Expérimentations restent la propriété exclusive d'Orange.

Dans le cadre de l'Expérimentation, l'Utilisateur s'engage :

- à signaler au service clients de l'Expérimentation, par les moyens indiqués durant l'Expérimentation, tout problème de qualité, quel qu'il soit, portant sur les produits et/ou services proposés ;
- à répondre aux questionnaires de satisfaction qui lui sont soumis sur les produits et/ou services testés ;
- à ne faire usage des produits et services testés que pour les seuls besoins de l'Expérimentation et pour un usage strictement personnel et conforme aux présentes CGU, aux CSP et aux éventuelles spécifications communiquées par Orange pendant l'Expérimentation ;
- à conserver confidentielles les informations, quelle que soit leur forme, auxquelles l'Utilisateur aura accès s'agissant des produits et/ou services testés lors l'Expérimentation, tel que défini à l'Article 11. Cet engagement est déterminant pour Orange pour faire participer l'Utilisateur à l'Expérimentation.
- à ne pas ouvrir l'Équipement et ne pas accéder aux éléments, dont les éléments logiciels, qui le/la composent le cas échéant ;
- à ne pas les céder, les louer, les sous-licencier, les copier, les modifier, les détruire, ou les dégrader de quelque manière que ce soit. En tout état de cause, l'Utilisateur est responsable de l'utilisation et de la conservation des produits et services. En tant que gardien, il en assume tous les risques afférents ;
- à ne pas permettre l'accès par des tiers aux produits et/ou services, à leurs composants et aux éléments logiciels qui, le cas échéant, les composent ;
- à ne pas utiliser le produit et/ou le service testé(s) en présence de tiers ;
- à ne pas prendre, ou laisser un tiers prendre des photographies ou des vidéos ou reproduire ou représenter le produit et/ou le service testé(s) sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit ;
- à ne pas en parler ou communiquer en dehors de l'espace dédié de l'Expérimentation qui sera mis en place sur le site du Lab.
- en cas de perte ou de vol des Équipements, à informer sans délai Orange en contactant le service clients de l'Expérimentation.
- à restituer le ou les Équipement(s), à arrêter toute utilisation des services testés et à désinstaller lesdits services sur les équipements utilisés par l'Utilisateur, deux semaines après la fin de la participation et quelle que soit la raison pour laquelle la participation de l'Utilisateur à l'Expérimentation prend fin. L'Utilisateur demeurera responsable des produits et services testés tant que les Équipements n'auront pas été restitués à Orange et/ou les services n'auront pas été arrêtés et/ou désinstallés. En cas de non-restitution de(s) Équipement(s) et/ou de non-arrêt de l'utilisation des services, Orange se réserve le droit d'engager toute action qu'elle estimera nécessaire pour faire cesser cette atteinte à son droit de propriété et obtenir réparation du préjudice subi.

En cas de non-respect des engagements ci-dessus, comme précisé à l'Article 9.2, Orange peut procéder à la résiliation du compte et, en cas d'atteinte portée à ses droits ou aux droits d'un tiers, se réserve le droit d'engager toute action qu'elle estimera nécessaire pour faire cesser cette atteinte et obtenir réparation du préjudice subi.

L'utilisation de produit(s) et/ou de service dans le cadre d'une Expérimentation peut entraîner :

- des frais de communication à la charge de l'Utilisateur (internet, internet mobile, téléphonie par internet) et d'accès à Internet,
- des abonnements à la charge de l'Utilisateur nécessaires pour accéder à certains services et fonctionnalités disponibles via le Service, et
- des conditions et/ou frais supplémentaires pouvant être appliqués par l'éditeur du service concerné.

Les frais de communication et de connexion internet, d'abonnements et éventuels conditions et/ou frais supplémentaires visés ci-dessus, seront entièrement supportés par l'Utilisateur qui reste redevable de toutes les sommes relatives à son (ou ses) abonnement(s) mobile(s) ou internet souscrits par ailleurs

ainsi qu'à tout abonnement souscrit auprès d'éditeurs des services de tiers accessibles par le produit et le service.

L'Utilisateur a la possibilité de renoncer à sa participation à l'Expérimentation, à tout moment durant toute la durée de l'Expérimentation, en contactant Orange via les contacts communiqués au début de l'Expérimentation. Cette renonciation à l'initiative de l'Utilisateur ne donnera lieu à aucune indemnisation particulière.

Les obligations de l'Utilisateur en termes de confidentialité visées à l'article 11 des présentes CGU perdurent, même à l'issue de l'Expérimentation et ce pendant une durée de deux ans à compter de la fin de l'Expérimentation, qu'elle qu'en soit la raison, y compris en cas de cessation de la participation de l'Utilisateur, pour quelque raison que ce soit.

Toute information d'Orange par l'Utilisateur prévue au présent article se fait à l'adresse de courrier électronique (e-mail) stipulée à l'article 18 des CGU.

#### **7.4 Cas particulier des cafés numériques**

Les Utilisateurs sont sélectionnés sur la base des réponses apportées au questionnaire qui précède l'ouverture de chaque café numérique. Une personne qui candidate s'engage à participer au café numérique si elle est retenue au moment où elle s'y porte volontaire.

Les cafés courts durent une semaine et les cafés longs durent deux semaines et parfois davantage. Dans tous les cas, une participation régulière, au moins une fois tous les deux jours, le plus souvent tous les jours, des Utilisateurs sélectionnés est attendue.

Les réponses aux ateliers se font parfois « en aveugle », c'est-à-dire que les participants ne voient les réponses des autres participants qu'après avoir eux-mêmes publié leur commentaire. Dans ce cas, une fois le commentaire déposé, chacun est encouragé à prendre connaissance des réponses des autres participants et à y réagir.

Chaque participant est encouragé partager ses idées, ses suggestions, ses propositions.

Conformément à l'article 15, la participation à des Cafés numériques pourra donner lieu à la remise de chèques-cadeaux pour un montant et selon les CSPs préalablement soumises avant le lancement des dits Cafés uniquement pour les Utilisateurs non-salariés Orange. Cette contrepartie est envoyée en fin d'activité. Orange se réserve toutefois le droit de refuser ou de limiter cette contrepartie aux participants ayant trop faiblement contribué à un café numérique donné.

### **ARTICLE 8. GARANTIE DE L'UTILISATEUR**

L'Utilisateur garantit être titulaire ou disposer sans restriction de toute autorisation requise au titre des droits de propriété intellectuelle (droit d'auteurs, droits voisins du droit d'auteur, droit des marques) et plus généralement de tout droit (droit de la personnalité afférent à ses Contenus) pour la publication des Contenus sur le Service.

Dans le cas où la responsabilité d'Orange serait judiciairement recherchée à raison d'un manquement par l'Utilisateur aux obligations qui lui incombent en application des présentes et des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, Orange pourra appeler l'Utilisateur en garantie.

### **ARTICLE 9. RESILIATION DU COMPTE**

#### **9.1 Résiliation à l'initiative de l'Utilisateur**

L'Utilisateur peut, à tout moment, résilier son compte en se connectant au Service via l'URL <https://lelab.orange.fr/my-profile> puis s'authentifier avec ses identifiants personnels afin de « supprimer » son compte : cette résiliation sera effective immédiatement.

Dans le cas particulier où l'Utilisateur qui souhaite résilier son compte est en cours d'Expérimentation, il doit au préalable contacter le support à l'adresse de courrier électronique (e-mail) stipulée à l'article 18 des CGU et se conformer, le cas échéant, aux stipulations particulières des CSP applicables au(x) Expérimentation(s) au(x)quelle(s) il participerait.

#### **9.2 Résiliation à l'initiative d'Orange**

Orange se réserve le droit de suspendre ou fermer sans délai le compte de tout Utilisateur et ce, sans



préavis ni sans que ce dernier ne puisse réclamer de dommages et intérêts à quelque titre que ce soit, en cas de non-respect par l'Utilisateur de tout ou partie des stipulations des CGU et/ou des CSP applicables au(x) Expérimentation(s) au(x)quelle(s) il participerait et notamment, sans que cette liste soit limitative, en cas de :

- non-respect des engagements précisés à l'Article 7.3 lors de sa participation à des Expérimentations
- non-respect de l'engagement de confidentialité stipulé à l'article 11 des CGU ;
- propos notamment diffamatoires, insultants, racistes et /ou xénophobes (sans que cette liste soit limitative) tenus par l'Utilisateur à l'encontre d'Orange, de ses partenaires, des autres Utilisateurs ou de tout autre tiers ;
- fausse déclaration de données lors de son inscription au Service ou ultérieurement ;
- condamnation par décision de justice de l'Utilisateur dans un litige l'opposant à Orange ;
- comportement de l'Utilisateur préjudiciable aux droits d'un tiers.

En cas d'exclusion, Orange mettra fin à l'utilisation du Service par l'Utilisateur. Dans ce cas Orange supprimera le compte de l'Utilisateur.

En outre, en cas d'atteinte portée à ses droits ou aux droits d'un tiers, Orange se réserve le droit d'engager toute action qu'elle estimera nécessaire pour faire cesser cette atteinte et obtenir réparation du préjudice subi.

Enfin, Orange procède à la suppression du compte de l'Utilisateur en cas d'inactivité d'une durée supérieure à vingt-quatre (24) mois. Un compte d'Utilisateur est considéré comme inactif si l'Utilisateur ne s'est pas connecté au Service depuis vingt-quatre (24) mois. La suppression du compte s'effectuera en deux temps :

- au bout de vingt-et-un (21) mois d'inactivité constatée, Orange adressera un courrier électronique (e-mail) à l'Utilisateur pour lui signifier que son compte va être supprimé dans trois (3) mois s'il ne se connecte pas au Service.
- à l'issue des vingt-quatre (24) mois, si l'Utilisateur ne s'est pas connecté, son compte est supprimé et il recevra un courrier électronique (e-mail) de confirmation de suppression de compte.

### **9.3 Conséquences de la résiliation**

La résiliation du compte Utilisateur, qu'elle résulte d'une décision de l'Utilisateur ou d'une décision d'Orange, entraînera automatiquement la suppression de l'ensemble des données de l'Utilisateur à l'exception des commentaires que l'Utilisateur aurait déposés sur le Service via les espaces communautaires du Lab qui seront conservés pendant une durée de deux (2) ans mais assignés à un utilisateur anonyme. En revanche, elle ne fera pas obstacle à l'utilisation des Enregistrements et les données personnelles dans les conditions définies par les CSP le cas échéant signées par l'Utilisateur. L'Utilisateur devra également restituer, dans les deux semaines suivant la résiliation, les Équipements mis à sa disposition et/ou cesser d'utiliser les services testés dans le respect des règles de l'article 7 des CGU.

## **ARTICLE 10. DELIVRANCE DU SERVICE : EVOLUTION, SUSPENSION, ARRET**

Orange se réserve le droit de modifier, d'interrompre ou d'arrêter le Service à tout moment. Sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait.

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

Ces modifications et/ou évolutions entreront en vigueur dès leur mise en ligne. Orange informera suffisamment à l'avance l'Utilisateur de tout changement ou évolution. L'utilisateur est donc invité à prendre connaissance du Service, des CGU et/ou des CSP dès lors qu'il est informé de leur modification/évolution. L'utilisation du Service vaudra alors acceptation desdites modifications et/ou évolutions.



## ARTICLE 11. CONFIDENTIALITE

Les informations ou données relatives aux Études, aux produits et/ou aux services ou toute autre information auxquels l'Utilisateur aurait accès directement ou indirectement, à l'occasion de l'utilisation du Service et/ou lors d'une Expérimentation sont strictement confidentielles (ci-après les « **Informations** »).

L'Utilisateur s'engage à ne faire usage des Informations que pour les seuls besoins des Études auxquelles il participe et pour un usage strictement personnel, exclusif et conforme aux présentes CGU, aux CSP le cas échéant et aux éventuelles spécifications qui ont pu lui être communiquées par Orange.

En dehors des espaces dédiés aux Études sur le site du Lab, ces Informations ne doivent être ni divulguées ni communiquées sous quelque forme que ce soit, par l'Utilisateur sans l'accord préalable et écrit d'Orange. Cette confidentialité s'étend aussi à toutes les informations ou données dont l'Utilisateur pourrait avoir connaissance notamment au cours des réunions, tests ou ateliers dans les locaux d'Orange. En cas de non-respect de cet engagement, Orange se réserve le droit de suspendre ou de mettre fin, à tout moment, à l'utilisation du Service par un Utilisateur et d'engager toute action qu'elle estimera nécessaire pour faire cesser cette atteinte et obtenir réparation du préjudice subi.

## ARTICLE 12. MODERATION

Les échanges sur le Service font l'objet d'une modération a posteriori. Les Utilisateurs ont la possibilité, via le service client ([zzlabsupport.ren@orange.com](mailto:zzlabsupport.ren@orange.com)) ou via le formulaire de contact disponible à l'adresse suivante : <https://lelab.orange.fr/static/contact> de signaler aux équipes d'Orange toutes données manifestement illicites faisant notamment, mais non limitativement, l'apologie des crimes contre l'humanité, incitant à la haine raciale ou la pornographie infantile, ainsi que contre les infractions visées aux cinquième et huitième alinéas de l'article 24 de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse et à l'article 227-23 du Code pénal.

Orange se réserve le droit de supprimer sans préavis tout message qui ne respecterait pas les stipulations des CGU et en particulier celles de l'article 7.2.

## ARTICLE 13. DONNEES PERSONNELLES

L'utilisation du Service et notamment l'accès à certaines rubriques nécessite, de la part de l'Utilisateur, la communication d'un certain nombre de données à caractère personnel (les « **Données Personnelles** ») qui seront traitées par Orange dans le cadre de l'exécution des présentes CGU conformément à la législation en vigueur relative à la protection des données personnelles qu'Orange s'engage à respecter.

L'Utilisateur est seul responsable des Données Personnelles qu'il communique à Orange au travers du Service et déclare que les Données Personnelles fournies sont parfaitement renseignées et exactes.

### 13.1 Nature des Données Personnelles traitées

Les Données Personnelles traitées par Orange dans le cadre du Service sont les données qui sont communiquées volontairement par l'Utilisateur lors de son inscription au Service via le formulaire d'inscription qu'il est invité à remplir, ou lors de la réponse volontaire à des sondages ou questionnaires de recrutement, et comprennent notamment :

- Des données d'identification : Nom, prénom, civilité ... ;
- Des caractéristiques personnelles : âge, date de naissance ... ;
- Des données de contact : adresses postale et électronique, numéro de téléphone fixe ou mobile...;
- Des données sur la vie personnelle telles que la situation familiale, la composition du foyer... ;
- Des données sur la vie professionnelle telles que la catégorie socio-professionnelle, poste, domaine de travail ... ;
- Des données sur les produits et services d'Orange utilisés par l'Utilisateur.

Le caractère obligatoire ou optionnel des données est mentionné lors de la collecte.

Lors de sa participation à des Études, l'Utilisateur peut être amené éventuellement à communiquer des Données Personnelles additionnelles en fonction du test envisagé et nécessaires à la réalisation desdits tests. Le traitement de ces Données Personnelles additionnelles ne se fera qu'après accord exprès de

l'Utilisateur.

### **13.2 Finalités des traitements**

L'Utilisateur est informé de ce que les Données Personnelles signalées comme étant obligatoires sur le formulaire d'inscription et communiquées volontairement par l'Utilisateur dans le cadre du Service sont nécessaires pour la création de son compte dans le cadre de l'utilisation du Service. Elles permettent de gérer l'identité de l'Utilisateur et de l'authentifier.

Le traitement de l'ensemble des Données Personnelles collectées dans le cadre du Service permet à Orange de :

- de sélectionner des Utilisateurs pour la réalisation de certaines Études ;
- améliorer l'utilisation et les fonctionnalités du Service ;
- faire bénéficier à l'Utilisateur d'avantages particuliers pour sa participation aux Études, tels que participation à des événements et remise de cadeaux ;
- adresser à l'Utilisateur des communications par SMS, téléphone et par courrier électronique (e-mail) pour l'informer des nouvelles Études et de l'activité du Service, sachant que l'Utilisateur peut décider à tout moment de se désabonner de la réception de ces communications ;
- faire bénéficier l'Utilisateur du service client dédié au Service et aux Études ; (Lors de chacun des échanges entre l'Utilisateur et le service client, les échanges sont tracés afin de pouvoir réaliser un suivi des problèmes que l'Utilisateur peut rencontrer sur le Service ou dans le cadre d'une expérimentation) ;
- gérer l'inscription d'un Utilisateur sur le Service;
- gérer des sondages.

### **13.3 Destinataires des Données**

Les Données Personnelles collectées sont destinées aux équipes d'Orange (entendues comme les équipes d'Orange en charge du Service et Études, ou à des personnels du Groupe Orange directement concernés par le Service et les Études), et ses éventuels sous-traitants.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'informations à la demande des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

### **13.4 Conservation des Données**

Les Données Personnelles des Utilisateurs sont stockées chez Orange en France et sont conservées pour la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités susvisées tant que le Service est utilisé. Les données peuvent être conservées plus longtemps pour tenir compte du respect des obligations légales et réglementaires auxquelles Orange est soumise.

Les commentaires que l'Utilisateur aurait déposés sur le site via les espaces communautaires du Lab sont conservés pendant une durée de deux (2) ans.

L'Utilisateur est informé qu'en cas de résiliation de son compte, telle que décrite à l'article 9 des présentes CGU, ses Données Personnelles sont automatiquement supprimées, à l'exception des commentaires que l'Utilisateur aurait déposés sur le site via les espaces communautaires du Lab qui seront conservés pendant une durée de deux (2) ans mais assignés à un utilisateur anonyme ou des données utilisées pour les Expérimentations ou les tests CTC (durée de conservation dans les CSP).

### **13.5 Droits des Utilisateurs**

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès et de rectification des Données Personnelles le concernant, ainsi que d'un droit d'opposition pour motif légitime sous réserve de justifier de son identité (indiquer son nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et joindre un justificatif d'identité). Il dispose également d'un droit à la limitation des traitements, ainsi que du droit à la portabilité de ses données. L'Utilisateur peut émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de ses données personnelles après son décès.

L'Utilisateur peut exercer ses droits ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en écrivant à l'adresse suivante : [zzlabsupport.ren@orange.com](mailto:zzlabsupport.ren@orange.com).

Pour plus d'informations sur la gestion des données à caractère personnel et des droits de l'Utilisateur, [cliquez ici](#).

## ARTICLE 14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

### 14.1 Marques et Droits d'Auteur relatifs au Service

Le Service et les éléments composant le Service (tels que, sans que cette liste soit limitative, la page internet, les noms, sigles, logos, nom de domaine, couleurs, graphismes, textes ou autres signes distinctifs, base de données) sont la propriété exclusive d'Orange ou ont fait l'objet de la part des tiers détenteurs d'une autorisation spécifique préalable au profit d'Orange. Le Service, la page internet et ces éléments sont protégés par le droit d'auteur. Toute reproduction et/ou représentation, en tout ou partie, du Service et des éléments le composant sans l'autorisation préalable d'Orange sont strictement interdites et constituent une contrefaçon.

Ainsi l'Utilisateur n'est pas autorisé à publier, distribuer, extraire, réutiliser ou reproduire lesdits éléments sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit (y compris à le photocopier ou le stocker sur tout type de support par mode électronique).

### 14.2 Contenus Utilisateurs du Service

S'agissant des Contenus, l'Utilisateur concède à Orange, gratuitement et pour la durée de protection par le droit d'auteur, une licence non exclusive, transférable à toutes sociétés du groupe Orange, pour le monde entier :

- le droit de reproduire, de représenter, d'adapter et d'archiver ses Contenus par voie de diffusion sur le Service et la page Internet accessible depuis tous terminaux de réception et de mettre à la disposition des internautes visitant le Service les Contenus en tout ou partie et ceci à partir du ou des serveurs d'Orange ;
- le droit de reproduire et de représenter par voie de diffusion sur le Service un quelconque élément des Contenus et notamment un extrait, à des fins exclusives de présentation ou de promotion du Service;
- le droit d'autoriser l'impression des Contenus aux fins d'utilisation réservée à l'usage privé des internautes exclusivement.

## ARTICLE 15. GRATIFICATION

### 15.1 Gratification pour les Expérimentations, sondages en ligne, animations

La participation à une Expérimentation à condition de répondre aux questionnaires, la réponse à un sondage en ligne ou la participation à des animations organisées par le site du Lab peut permettre à l'Utilisateur de gagner des points (dénommés « lab's »), échangeables contre des chèques-cadeaux.

L'attribution de « lab's » peut varier selon le type de contribution demandé.

L'Utilisateur peut également se voir attribuer ou retirer des « lab's » par Orange pour rectifier un solde de points (dans le cas d'une erreur d'attribution par exemple) ou en cas de fraude de la part de l'Utilisateur.

### 15.2 Gratification pour les Tests CTC, entretiens ou groupes de créativité, Cafés numériques

La participation à des tests CTC, entretiens ou groupes de créativité et Cafés numériques pourra également donner lieu une contrepartie sous forme de chèques-cadeaux pour un montant et selon les CSPs préalablement soumises avant le lancement des dites Études uniquement pour les Utilisateurs non-salariés Orange.

Cette contrepartie est envoyée en fin d'activité. Orange se réserve toutefois le droit de refuser ou de limiter cette contrepartie aux participants ayant trop faiblement contribué à un café numérique donné, comme défini dans l'article 7.4. Orange tient un registre des contreparties qui sont envoyées afin de respecter ses obligations comptables et fiscales.

## ARTICLE 16. COOKIES

Un cookie est un fichier texte susceptible d'être enregistré, sous réserve du choix de l'utilisateur, dans un espace dédié du disque dur du terminal (ordinateur, tablette ...) à l'occasion de la consultation d'un service en ligne grâce à un logiciel de navigation.

Il est transmis par le serveur d'un site internet au navigateur. A chaque cookie est attribué un identifiant anonyme. Le fichier cookie permet à son émetteur d'identifier le terminal dans lequel il est enregistré pendant la durée de validité ou d'enregistrement du cookie concerné. Un cookie ne permet pas de remonter à une personne physique.

Le Service utilise des cookies de facilitation de connexion et de statistiques. Il est possible de les refuser au niveau des paramètres de confidentialité du navigateur utilisé.

Voir par exemple [Microsoft Edge : gérer les cookies - Assistance Orange](#), [Safari \(Mac\) : accepter les cookies - Assistance Orange](#).

## ARTICLE 17. LOI APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGU, les CSP, et toute autre condition (particulière ou autres) sont soumises à la loi française.

Si l'une quelconque des stipulations des présentes CGU, CSP ou autre condition se trouvait frappée de nullité, d'illégalité ou d'inopposabilité par décision de justice, cette disposition sera considérée et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres stipulations des CGU, CSP, et toute autre condition.

En cas de litige ou différend né entre Orange et l'Utilisateur ou découlant ou ayant un rapport avec les CGU, et/ou les CSP et toute autre condition (particulière ou autres), et qui ne peut être réglé à l'amiable, sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français.

## ARTICLE 18. RECLAMATIONS

Toute réclamation ou contestation relative au Service doit être transmise par écrit à l'adresse de courrier électronique (e-mail) suivante : [zzlabsupport.ren@orange.com](mailto:zzlabsupport.ren@orange.com).