

Convention de services Voix

Descriptif de service

Ligne Analogique

1. Objet du descriptif de Service

Le présent descriptif de service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange Business Services fournit le service « Ligne Analogique » (ci-après le « Service ») auprès du Client.

Le Service relève des Conditions Spécifiques Voix.

2. Définition générale du Service

Le Service permet de raccorder le Client au réseau téléphonique commuté d'Orange Business Services en France métropolitaine afin d'établir des communications en France et vers l'international.

3. Terminologie et Définitions

Le Service se décline en cinq offres dénommées « Abonnement principal », « Abonnement temporaire », « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » et « Contrat Pro Services ».

Dans la suite des présentes, le terme « Service » est utilisé pour qualifier indistinctement l'une des cinq offres dénommées ci-dessus. Les termes « Abonnement principal », « Abonnement temporaire », « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence », « Contrat Pro Services » sont utilisés dans les cas où l'une des stipulations du présent descriptif de service ne s'appliquerait pas à l'ensemble du Service.

4. Description du Service

4.1 Description de l'Abonnement principal

4.1.1 Accès au Réseau et service téléphonique

Orange Business Services met en œuvre les moyens nécessaires pour fournir au Client l'accès au réseau et le service téléphonique. Le service téléphonique consiste à acheminer des communications téléphoniques en provenance ou à destination du Point de Terminaison. Le Réseau peut permettre d'accéder à d'autres services fournis par Orange Business Services ou à des services fournis par des tiers.

4.1.2 Numéro de téléphone

Le Client bénéficie de l'usage d'un numéro de téléphone par ligne isolée ou groupement de lignes d'accès au réseau. Seule la cession du Contrat réalisée dans le cadre de l'article « Cession » des Conditions Générales Orange Business Services emporte le transfert du numéro de téléphone au nouveau titulaire du contrat sous réserve du respect de la réglementation française applicable (et notamment du plan national de numérotation) et des contraintes techniques d'Orange Business Services. En tout état de cause, Orange Business Services reste libre de refuser ou d'accepter le transfert du numéro. Le numéro figure dans le Bon de Commande lié à l'abonnement et doit être communiqué sous cette forme aux correspondants du Client.

Orange Business Services peut être contraint de modifier ce numéro de téléphone pour des raisons techniques. Dans ce cas, le Client en est informé six mois à l'avance. Le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit un abonnement au service Présentation du Numéro. Toutefois, le Client peut s'opposer à cet affichage avec l'« Abonnement principal ».

4.2 Description des offres « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » et « Contrat Pro Services »

Les services fournis au titre des offres « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » et « Contrat Pro Services » s'appliquent à chaque ligne analogique isolée et/ou à chaque groupement technique de lignes analogiques desservant la même adresse d'installation du Client. La notion de groupement de lignes est définie ci-après : le Client peut demander que ses lignes téléphoniques soient groupées et/ou spécialisées techniques pour le trafic départ et/ou le trafic arrivée. Le groupement ainsi constitué permet au Client d'être connu et appelé par ses correspondants sous un numéro

d'appel national unique figurant dans la base de données des abonnés au téléphone fixe d'Orange Business Services sous une seule inscription. Le groupement est destiné à écouler un trafic de même nature.

A la demande du Client, chaque offre « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » et « Contrat Pro Services » peut être souscrit pour les besoins d'un tiers. Dans cette hypothèse, le Client demeure seul responsable vis-à-vis d'Orange Business Services du respect par ce tiers des obligations contractuelles. Le Client garantit et s'engage à indemniser Orange Business Services contre toute action directe du tiers liée à la fourniture du Service au titre des offres « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » et « Contrat Pro Services ».

4.2.1 Contrat Professionnel

Dans le cadre de l'offre « Contrat Professionnel », le Client bénéficie des services décrits à l'article 4.1 du présent descriptif de service et, automatiquement et selon les possibilités techniques, des services « service 3131 » et « Auto rappel ».

Il bénéficie également sur demande auprès d'Orange Business Services et selon les disponibilités techniques des services « Messagerie Vocale 3103 » et « Conversation à Trois » conformément aux conditions spécifiques relatives à ces services.

Les services sont décrits partiellement à l'article 5 du présent descriptif de service.

4.2.2 Contrat Professionnel Présence

Dans le cadre de l'offre « Contrat Professionnel Présence », le Client bénéficie des services décrits à l'article 4.1 du présent descriptif de service et, automatiquement et selon les possibilités techniques, des services « service 3131 » et « Auto rappel ».

Il bénéficie également, sur demande auprès d'Orange Business Services et selon les disponibilités techniques, des services « Présentation du Numéro » ou « Présentation du Nom », « Messagerie Vocale 3103 » et « Conversation à Trois ».

Les services sont décrits partiellement à l'article 5 du présent descriptif de service.

4.2.3 Contrat Pro Services

Dans le cadre de l'offre « Contrat Pro Services », le Client bénéficie des services décrits à l'article 4.1 du présent descriptif de service et, automatiquement et selon les possibilités techniques, des services « service 3131 » et « Auto rappel ».

En France métropolitaine, le Client bénéficie sur demande auprès d'Orange Business Services de trois services de son choix, sous réserve de disponibilités techniques : « Présentation du Nom » (sous réserves de compatibilité des terminaux du Client avec ce service, « Signal d'appel », « Transfert d'appel »).

Les services sont décrits partiellement à l'article 5 du présent descriptif de service.

4.3 Inscription dans la base de données des abonnés au téléphone fixe d'Orange Business Services

Lors de la souscription au Service, le Client peut demander à être inscrit dans la base de données des abonnés au téléphone fixe d'Orange Business Services. Cette base, sous réserve des droits exprimés par l'abonné en matière de protection de ses coordonnées (notamment liste rouge et options de protection sur les données à paraître), est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires professionnels, en faisant la demande, et ce aux fins de parution.

Les coordonnées du Client sont inscrites dans la localité d'installation de sa ligne analogique, avec la catégorie professionnelle la mieux adaptée à son activité.

L'inscription de la catégorie professionnelle est subordonnée à la production par le Client de justificatifs portant, notamment, sur la dénomination, l'activité professionnelle, l'adresse. Le Client peut demander en complément de sa propre inscription celles d'un ou plusieurs utilisateurs du Service, ou l'inscription de ceux-ci en lieu et place, sous réserve de la production par celui-ci des justificatifs mentionnés.

Le Client garantit pour lui-même, et le cas échéant pour le ou les Utilisateurs, l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans la base de données des abonnés au téléphone fixe, le Client restant seul responsable dans le cadre de la relation contractuelle avec Orange Business Services des informations transmises.

Le Client titulaire d'une ligne analogique bénéficie d'un numéro d'appel national unique inscrit dans la base de données des abonnés au téléphone fixe d'Orange Business Services et avec une seule catégorie professionnelle.

Le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au téléphone fixe d'Orange Business Services, exclusivement pour tout abonnement temporaire au Service d'une durée supérieure à 1 mois. Dans ce cas, les stipulations du présent article s'appliquent.

Les règles d'inscription figurent en Annexe « Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe d'Orange Business Services ». Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette Annexe et l'approuver sans réserve.

4.4 Description de l'offre « Abonnement temporaire »

4.4.1 Éligibilité

La souscription à l'offre « Abonnement temporaire » dont la durée est inférieure ou égale à 1 mois nécessite la souscription d'un Contrat Professionnel par le Client.

La souscription à l'offre « Abonnement temporaire » dont la durée est supérieure à 1 mois et inférieure ou égale à 6 mois nécessite la souscription du Contrat Professionnel ou du Contrat Professionnel Présence par le Client.

4.4.2 Accès au Réseau et service téléphonique

L'article 4.1.1 du présent descriptif de service s'applique pleinement.

4.4.3 Numéro de téléphone

L'article 4.1.2 du présent descriptif de service s'applique pleinement.

4.4.4 Inscription dans la base de données des abonnés au téléphone fixe d'Orange Business Services

Le Client est inscrit dans la base de données des abonnés au téléphone fixe d'Orange Business Services, exclusivement pour tout abonnement temporaire au Service d'une durée supérieure à 1 mois. Dans un tel cadre, l'article 4.3 du présent descriptif de service s'applique.

4.5 Mise en service

4.5.1 Mise en service des offres « Abonnement principal », « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » et « Contrat Pro Services »

Concernant les offres « Abonnement principal », « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » et « Contrat Pro Services » et sauf avis contraire du Client, la mise en service intervient dans les 8 jours calendaires de l'enregistrement de la demande du Client. Ce délai ne s'applique pas dans les cas de construction de ligne nécessitant des travaux spécifiques ou l'obtention d'autorisations imposées par les lois et règlements. Le raccordement intervient pendant les jours et heures ouvrables des services techniques d'Orange Business Services.

Orange Business Services détermine les conditions techniques permettant l'accès au Réseau et effectue le raccordement au Réseau sous réserve de l'existence, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au Point de Terminaison. Le Point de Terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

4.5.2 Mise en service de l'Abonnement temporaire

4.5.2.1 Mise en service de l'Abonnement temporaire standard

Les délais de mise en service de l'offre « Abonnement temporaire » sont identiques à ceux décrits à l'article 4.5.1 du présent descriptif de service.

4.5.2.2 Mise en service de l'Abonnement temporaire expresse

Orange Business Services propose une prestation de mise en service de l'offre « Abonnement temporaire » en 48 heures ouvrables à compter de la date de signature de la Commande.

Cette prestation est fournie pour des installations allant jusqu'à quatre lignes groupés et sous réserve de faisabilité technique.

4.5.3 Mise en service des services optionnels

Lorsque des services optionnels et le Service sont commandés simultanément, la Date de Mise en Service est identique.

Lorsque des services optionnels sont commandés après la souscription du Service, les deux parties conviennent d'une Date Contractuelle de Mise en Service spécifique à ces services optionnels et précisée dans le Bon de Commande.

Les services optionnels sont utilisables dès leur Date de Mise en Service.

4.5.4 Non respect par le Client de la Date Contractuelle de Mise en Service ou de la Date de Mise en Service

En cas de non respect par le Client de la Date Contractuelle de Mise en Service ou de la Date de Mise en Service, et dans le cas où un technicien d'Orange Business Services s'est déplacé, Orange Business Services facture l'intégralité des frais de déplacement du technicien au Client. Son montant figure au catalogue des prix d'Orange Business Services.

4.6 Service après-vente

4.6.1 Abonnement principal

Orange Business Services s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service téléphonique fourni dans le cadre de l'offre « Abonnement principal » jusqu'au Point de Terminaison.

Les engagements de qualité de service figurent en Annexe « Qualité de service Ligne Analogique ».



4.6.2 Contrat Professionnel, Contrat Professionnel Présence et Contrat Pro Services

4.6.2.1 Signalisation des dérangements

Le Client qui constate un mauvais fonctionnement doit respecter la procédure de signalisation suivante :

Après s'être assuré que le défaut ne se situe pas sur son équipement terminal, il dépose la signalisation, par téléphone, au centre de service après-vente d'Orange Business Services dont les coordonnées lui ont été communiquées, en indiquant le numéro de la ligne concernée, la nature du défaut constaté, le numéro téléphonique de contact ainsi que le numéro éventuel de télécopie.

Orange Business Services fournit au Client un numéro d'enregistrement de la signalisation.

Le délai de garantie court à partir de l'enregistrement par le centre de service après-vente de la signalisation de dérangement.

Orange Business Services avise le Client de la nature de la panne et de la durée prévisible de la réparation.

En cas d'impossibilité pour le Client de permettre à Orange Business Services l'accès immédiat à ses locaux, le délai de garantie n'est comptabilisé qu'à partir du moment où cet accès a été rendu possible.

Orange Business Services pourra facturer, dans les conditions de l'article « Installation et Maintenance » des Conditions Générales Orange Business Services, toute intervention de sa part, consécutive à une interruption ou à une défaillance dont l'origine ne réside pas dans un Équipement ou en cas d'usage anormal par le Client de ce type d'Équipement.

4.6.2.2 Intervention d'Orange Business Services

Lorsque le dérangement est localisé sur les lignes ou sur les Équipements constituant le Point de Terminaison, la Garantie de Temps de Rétablissement s'applique.

Les autres dérangements sont exclus du champ de la garantie. Dans ce cas, Orange Business Services informe immédiatement le Client par tout moyen à sa disposition (téléphone, télex ou télécopie..) et lui fait part de ses constatations en lui précisant que le rétablissement du dérangement n'est pas couvert par la Garantie de Temps de Rétablissement.

Si Orange Business Services est mis dans l'impossibilité de respecter le délai de rétablissement contractuel, il en informe aussitôt le Client par tout moyen. Le délai probable de rétablissement du service est précisé au Client.

4.6.2.3 Difficultés de localisation du dérangement

Lorsque le dérangement n'a pu être localisé avec exactitude, Orange Business Services adresse au Client un message téléphonique ou écrit, lui indiquant que la présence de l'installateur responsable de l'entretien de l'équipement terminal est nécessaire.

Si l'installateur n'est pas présent sur place dans les 2 heures qui suivent le message adressé au Client, le délai de la Garantie de Temps de Rétablissement cesse de courir à l'heure d'envoi du message.

Le Client et Orange Business Services déterminent d'un commun accord un nouveau point de départ du délai de la Garantie de Temps de Rétablissement tenant compte du retard de l'installateur pour intervenir.

La présence simultanée de l'installateur et d'Orange Business Services doit permettre de déterminer si le dérangement est localisé ou non sur les lignes ou les Équipements inclus dans le champ de la Garantie de Temps de Rétablissement.

Lorsque le dérangement est couvert par la Garantie de Temps de Rétablissement, le délai de rétablissement est calculé en cumulant la période écoulée entre la signalisation du Client et l'envoi du message au Client et la période écoulée entre la présence simultanée de l'installateur et d'Orange Business Services chez le Client et le rétablissement de l'offre « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » ou « Contrat Pro Services » par Orange Business Services.

4.6.2.4 Compte rendu d'intervention

Dès que l'offre « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » ou « Contrat Pro Services » est rétabli, Orange Business Services notifie au Client, par lettre ou télécopie, le compte-rendu d'intervention qui précise les éléments déterminants suivants :

- heure et jour de l'enregistrement de la signalisation,
- localisation du dérangement,
- nature du dérangement,
- heure et jour de rétablissement de l'offre concernée.

4.6.2.5 Garantie de Temps de Rétablissement

Les engagements de qualité de service figurent en Annexe « Qualité de service Ligne Analogique ».

4.6.3 Abonnement temporaire

Orange Business Services s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service téléphonique jusqu'au Point de Terminaison.

Les engagements de qualité de service figurent en Annexe « Qualité de service Ligne Analogique ».

4.7 Équipements et installations

4.7.1 Abonnements principal et temporaire

Les équipements terminaux destinés à être raccordés au Réseau doivent faire l'objet d'un agrément ou d'une attestation de conformité de l'autorité compétente.

Sur demande d'Orange Business Services, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du Réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications.

Figure parmi les mesures nécessaires, l'adaptation par le Client du nombre de lignes desservant son installation au volume des appels qui lui sont destinés, le tout de façon à ne pas perturber le service téléphonique et le Réseau en général. A défaut, et faute d'avoir augmenté le nombre de lignes utilisables à l'arrivée, sur demande d'Orange Business Services effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, Orange Business Services se réserve la faculté de mettre en place, aux frais du Client, un dispositif de réponse automatique destiné à informer ses correspondants des raisons pour lesquelles les appels ne peuvent aboutir.

Le Client est responsable de la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange Business Services pour la fourniture du service téléphonique. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du service téléphonique. Le Client doit veiller, également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.

Le Client supporte les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci.

Toute dépose ou modification du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au Point de Terminaison doit être faite avec l'assistance d'Orange Business Services.

La desserte interne des locaux est constituée du prolongement physique entre le Point de Terminaison et l'Équipement. Elle est à la charge du Client qui peut ou non en confier la réalisation à Orange Business Services. La desserte interne doit respecter les spécifications techniques éditées par Orange Business Services.

4.7.2 Contrat Professionnel, Contrat Professionnel Présence et Contrat Pro Services

Le raccordement au Réseau des équipements terminaux complexes est réalisé par un installateur admis, conformément à la réglementation en vigueur.

L'accès au service téléphonique se fait au Point de Terminaison, matérialisé par la tête de câble ou la réglette, dans le cas de la desserte d'un équipement terminal complexe.

Le Point de Terminaison est fourni, installé et entretenu par Orange Business Services qui en assure seule la responsabilité. Le Point de Terminaison détermine la limite de responsabilité d'Orange Business Services dans la délivrance de l'offre « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » ou « Contrat Pro Services » et ne peut être déplacé, modifié ou remplacé par le Client.

Le Client doit mettre à la disposition d'Orange Business Services les emplacements nécessaires et aménagés pour que le Point de Terminaison puisse être installé.

Le Client est responsable de l'alimentation électrique éventuelle, de la disposition des emplacements et des éventuelles servitudes.

5. Description des services optionnels

5.1 Continuité d'Appels Mono-ligne

Orange Business Services propose dans le cadre des offres « Contrat Professionnel », et « Contrat Professionnel Présence » ainsi que dans le cadre de l'« Abonnement temporaire » souscrit par le Client le service optionnel « Continuité d'Appels Mono-ligne » qui permet au Client, lorsque son accès est en dérangement ou subit un dysfonctionnement, de réacheminer les appels reçus vers un autre numéro de son choix, fixe ou mobile, se situant en France métropolitaine ou dans les Départements d'Outre Mer (DOM), et ce pendant toute la durée du dérangement.

Les engagements proposés dans le cadre de cette Continuité d'Appels Mono-ligne sont définis en Annexes « Descriptif de service Continuité d'Appels » et « Qualité de service Continuité d'Appels ». Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.2 Garantie de Temps de Rétablissement option S1 ou S2

Orange Business Services propose dans le cadre des offres « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » et « Contrat Pro Services » ainsi que dans le cadre de l'« Abonnement temporaire » souscrit par le Client le service optionnel « Garantie de Temps de Rétablissement 4 heures option S1 ou S2 ». Les engagements proposés dans le cadre de cette Garantie de Temps de Rétablissement sont définis en Annexe « Qualité de service Ligne Analogique ».

5.3 Services Contact

5.3.1 Messagerie Vocale 3103

Le service optionnel « Messagerie Vocale 3103 » permet d'associer à la ligne téléphonique du Client une messagerie vocale.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Messagerie Vocale 3103 » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.3.2 Messagerie Vocale Enrichie

Le service optionnel « Messagerie Vocale Enrichie » permet d'associer à la ligne téléphonique du Client une messagerie vocale. Elle donne également la possibilité de consulter et de gérer ses messages vocaux depuis une messagerie électronique grâce à l'activation d'une fonctionnalité permettant de faire converger cette messagerie électronique et l'accès vocal sur lequel est rattaché la « Messagerie Vocale Enrichie ».

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Messagerie Vocale Enrichie » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.3.3 Conversation à trois

Le service optionnel « Conversation à trois » offre la possibilité à trois personnes de communiquer simultanément. Pendant une communication, le Client peut appeler un nouveau correspondant et l'inclure dans sa précédente communication. Il n'est pas nécessaire que les deux autres correspondants soient abonnés à ce service.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Conversation à trois » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.3.4 Présentation du Numéro

Le service optionnel « Présentation du Numéro » permet au Client, dès qu'il reçoit un appel sur sa ligne téléphonique et dès lors que celle-ci n'est pas déjà occupée ou ne fait pas l'objet d'un transfert d'appel, d'obtenir sur un équipement téléphonique adapté des informations sur cet appel.

Les informations sur l'appel sont présentées par Orange Business Services à l'équipement terminal du Client pendant la phase de sonnerie. L'exploitation de ces informations par l'équipement terminal dépend de ses fonctionnalités (exemple : journal des appelants). Ces informations sont fournies sur la ligne du Client uniquement pour les appels effectivement présentés sur cette ligne.

Ce service « Présentation du Numéro » est conçu pour présenter à l'équipement terminal du Client les informations suivantes : la date et l'heure de l'appel, le numéro de téléphone d'origine de l'appel qui lui est destiné, ou à défaut, la cause de l'absence de ce numéro.

L'existence et le contenu des informations présentées peuvent varier dans des cas particuliers (exemples : secret demandé, réseau d'origine).

Le Client s'engage expressément à ce que les numéros présentés sur son équipement terminal soient utilisés exclusivement à des fins privées. En tout état de cause, le Client reste seul responsable de l'usage des numéros présentés sur son équipement terminal.

Orange Business Services met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service. Il n'est pas responsable de l'indication du numéro de la ligne appelante fournie par l'installation téléphonique d'origine de l'appel. Sa responsabilité ne saurait être recherchée lorsque le numéro de la ligne appelante ne peut être présenté sur l'équipement terminal du Client (le réseau d'origine ne fournit pas l'information ou l'appelant veut conserver l'anonymat). Orange Business Services n'est pas responsable de l'exploitation par l'équipement terminal des informations qui lui sont présentées par le Réseau. Il appartient au Client de s'assurer, lors de l'acquisition de son équipement terminal, du contenu et de la forme sous laquelle cet équipement terminal lui restitue les informations.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Présentation du Numéro » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.3.5 Présentation du Nom

Le service optionnel « Présentation du Nom » permet au Client, dès qu'il reçoit un appel sur sa ligne téléphonique et dès lors que celle-ci n'est pas déjà occupée ou ne fait pas l'objet d'un transfert d'appel, d'obtenir sur un équipement terminal adapté des informations sur cet appel.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Présentation du Nom » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.3.6 Service 3131

Le service optionnel « Service 3131 » (08 3131 dans les DOM TOM) permet au Client de rappeler le dernier correspondant auquel il n'a pas répondu, en composant un code sur le clavier d'un équipement terminal à fréquences vocales.

Après l'arrêt de la sonnerie, Orange Business Services garde en mémoire le numéro de téléphone du dernier correspondant appelant, à la condition que celui-ci n'ait pas utilisé une procédure de secret.

Le numéro du dernier appelant reste mémorisé jusqu'à l'arrivée d'un nouvel appel resté sans réponse et mémorisé lequel efface alors le numéro relatif au précédent appel.

Le service optionnel « Service 3131 » ne peut être utilisé ni pour identifier ni pour rappeler les appels reçus d'un publiphone, d'un point phone, d'un téléphone à carte ou de l'international. Quand les appelants sont utilisateurs d'une carte de télécommunication (Carte France Télécom, Ticket de téléphone par ex.), le Service 3131 communique le numéro de la ligne que les utilisateurs empruntent. Le rappel du correspondant est facturé au prix de la communication dans les conditions prévues au catalogue des prix.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Service 3131 » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.3.7 Auto Rappel

Le service optionnel « Auto Rappel » permet de rappeler automatiquement le correspondant dont la ligne est occupée.

Le service optionnel « Auto Rappel » est proposé automatiquement, sous réserve de disponibilités techniques, sur les lignes analogiques isolées du Client disposant d'un téléphone à fréquences vocales et à clavier.

Le service « Auto Rappel » n'est pas proposé pour les appels vers l'international, les mobiles, Audiotel, les numéros Internet, les numéros « spéciaux » (notamment Numéros Vert), les numéros abrégés et pour les appels passés avec une carte de télécommunication.

Le service « Auto Rappel » n'est pas proposé depuis ou vers les numéros de publiphones, point phones et téléphones à cartes.

En cas d'utilisation d'un système de téléalarme ou télé assistance, il s'avère nécessaire de vérifier auprès d'Orange Business Services la compatibilité et le bon fonctionnement de ce système avec la mise à disposition ou l'utilisation du service « Auto Rappel ».

Les personnes ne souhaitant pas pouvoir être rappelées automatiquement peuvent demander auprès d'Orange Business Services l'interdiction du service « Auto Rappel » à destination de leur ligne.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Auto Rappel » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.3.8 Continuité de service pendant la panne

Le service optionnel « Continuité de service pendant la panne » permet, lors d'un dérangement ou d'un dysfonctionnement de la ligne téléphonique du Client, de faire suivre les appels reçus sur cette ligne téléphonique située en France métropolitaine ou dans les Départements d'Outre Mer (DOM) vers une autre ligne dont le numéro se trouve également en France métropolitaine ou dans les Départements d'Outre Mer (DOM). La ligne destinataire des appels réorientés, choisie et désignée par le Client, peut être une ligne fixe ou mobile.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Continuité de service pendant la panne » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.3.9 Maintien du Numéro

Le service optionnel « Maintien du Numéro » permet au Client de conserver, lors d'un changement d'adresse de son installation au sein d'une même Zone de Numérotation Élémentaire (ci-après également désignée « ZNE »), le ou les numéros géographiques fixes de téléphone dont il a l'usage.

Par ZNE, on entend les zones géographiques dans lesquelles sont implantés les numéros géographiques fixes comportant le même ZABPQ. Tous les numéros géographiques comportant le même ZABPQ doivent être implantés dans une même zone géographique appelée Zone de Numérotation Élémentaire.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Maintien du Numéro » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.3.10 Numéro Choisi

Le service optionnel « Numéro Choisi » permet au Client, lors de la souscription d'une offre « Contrat Professionnel Présence » ou « Contrat Pro Services » et selon les disponibilités, de choisir un numéro de téléphone dans une liste proposée par Orange Business Services comportant jusqu'à 5 numéros de téléphone facilement mémorisables en fonction de critères définis par Orange Business Services.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Numéro Choisi » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.



5.3.11 Signal d'Appel

Lorsque le Client est en communication, le service optionnel « Signal d'Appel » donne la possibilité d'être informé d'un appel entrant, de prendre la nouvelle communication et de pouvoir poursuivre le dialogue avec l'un ou l'autre de ses deux correspondants.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Signal d'Appel » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.3.12 Transfert d'Appel

Le service « Transfert d'Appel » permet de faire suivre les appels reçus sur la ligne téléphonique du Client, située en France métropolitaine, vers une autre ligne téléphonique dont le numéro est aussi en France métropolitaine

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Transfert d'Appel » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.3.13 Transfert d'Appel sur Occupation et/ou sur Non Réponse

Les services « Transfert d'Appel sur Occupation » et « Transfert d'Appel sur Non Réponse » permettent de renvoyer les appels du Client ne pouvant être traités par son installation téléphonique pour cause d'occupation et/ou de non réponse vers une autre installation téléphonique, située en France Métropolitaine.

Les conditions d'utilisation des services optionnels « Transfert d'Appel sur Occupation » et « Transfert d'Appel sur Non Réponse » sont disponibles auprès de votre commercial Orange Business Services. Ces services pourront être souscrits soit séparément par le Client soit ensemble conformément au Bon de Commande.

5.4 Services Budget

5.4.1 Sélection Modulable d'Appels

Le service optionnel « Sélection Modulable d'Appels » permet au Client de restreindre lui-même l'usage de sa ligne en choisissant une et une seule option parmi 6 proposées, correspondant au niveau de protection souhaité. L'utilisation du service optionnel « Sélection Modulable d'Appels » permet au Client de recevoir tout type d'appel, à l'exception des appels internationaux en PCV, et de restreindre l'émission d'appel selon le choix d'une option de restriction.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Sélection Modulable d'Appels » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.4.2 Facture Détaillée

Le service optionnel « Facture Détaillée » consiste à communiquer au Client le détail des appels effectués à partir de sa ligne téléphonique, classés par types d'appels, en mentionnant pour chaque appel :

- Le numéro appelé (avec les 6 premiers chiffres en standard ou les 10 chiffres sur demande du Client) et sa destination (chef-lieu de circonscription tarifaire au sein d'un même département, département ou pays, mobile, ou Audiotel...),
- Le tarif ou la formule tarifaire appliqué par communication s'il y a lieu,
- La date, l'heure de début et la durée de l'appel,
- Le prix hors taxe de la communication à l'exception des communications incluses dans un forfait.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Facture Détaillée » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

Le détail des appels effectués à partir de la ligne téléphonique du Client se fera conformément au service « Bill View » option « toutes annexes sur Internet ». Les engagements proposés dans le cadre de cette option sont définis en Annexe « Descriptif de service Bill View ». Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.4.3 Sélection Permanente d'Appels

Le service optionnel « **Sélection Permanente d'Appels** » comprend trois offres il permet au Client de restreindre l'usage de sa ligne téléphonique aux seuls appels qu'il autorise. Les conditions d'utilisation des différentes offres « **Sélection Permanente d'Appels Locaux** », « **Sélection Permanente d'Appels Nationaux Limités** », « **Sélection Permanente d'Appels Nationaux** » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.4.4 Télécomptage

Le service optionnel « Télécomptage » permet de fournir au Client en temps réel les taxes qui lui sont imputées au cours de la communication. Ce service n'a qu'une valeur indicative.

Les conditions d'utilisation du service optionnel « Télécomptage » sont disponibles auprès de votre commercial Orange Business Services.

5.5 Espace Client

Le service optionnel « Espace Client » permet au Client muni d'un logiciel de navigation sur Internet d'avoir accès par simple interrogation :

- Aux informations relatives aux abonnements de la ligne analogique dont il est titulaire auprès d'Orange Business Services,
- Aux informations relatives aux services optionnels de la ligne analogique souscrits auprès d'Orange Business Services,
- Aux informations relatives aux équipements terminaux de la ligne analogique loués auprès d'Orange Business Services,
- A l'état de la consommation téléphonique de sa ligne analogique, hors abonnement.

Les conditions d'utilisation du service optionnel «Espace Client» figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.6 Services de Protection de l'identité

5.6.1 Secret Appel par Appel

Le service optionnel « Secret Appel par Appel » supprime la présentation des coordonnées du Client (numéro de téléphone, nom, prénom, dénomination ou raison sociale), uniquement pour un appel donné.

Avant de composer le numéro de téléphone de votre correspondant, le Client doit composer :

- 3651 ou * 31 * sur un poste téléphonique raccordé sur interface téléphonique,

Ce service optionnel est accessible dès lors que le Client n'a pas opté pour le service optionnel « Secret Permanent ».

Les conditions d'utilisation du service « Secret Appel par Appel » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.6.2 Secret Permanent

Le service optionnel « Secret Permanent » supprime la présentation des coordonnées du Client (numéro de téléphone, nom, prénom, dénomination ou raison sociale) de façon permanente et pour tous les appels issus de l'ensemble de l'installation.

Les conditions d'utilisation du service « Secret Permanent» figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.6.3 Liste Orange

Avec le service optionnel « Liste Orange », les informations concernant le Client ne figurent pas sur les fichiers extraits de la base de données des abonnés au téléphone fixe d'Orange Business Services commercialisée à des fins de marketing direct.

Les conditions d'utilisation du service optionnel «Liste Orange» figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.6.4 Liste Rouge

Avec le service optionnel « Liste Rouge » les informations concernant le Client :

- ne figurent pas dans la base de données des abonnés au téléphone fixe d'Orange Business Services ;
- ne sont pas communiquées par les fournisseurs de services de renseignements ;
- ne sont pas commercialisées à des fins de marketing direct.

Les conditions d'utilisation du service optionnel «Liste Rouge» figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement en souscrivant à ce service optionnel dans le cadre du présent descriptif de service.

5.7 Autres services optionnels

Le Client peut souscrire d'autres services optionnels, compatibles avec la ligne analogique. Orange Business Services s'engage à répondre à toute demande d'information du Client concernant ces services optionnels. Le Client peut également obtenir les informations concernant ces services optionnels via le catalogue des prix d'Orange Business Services. Ces services optionnels peuvent être régis par des documents contractuels distincts.

6. Durée et résiliation des Commandes

6.1 Durée minimale de la Commande

6.1.1 Abonnement principal, Contrat Professionnel, Contrat Professionnel Présence et Contrat Pro Services

La durée minimale de la Commande est de 6 mois. Cette durée minimale court à compter de la Date de Mise en Service.

6.1.2 Abonnement temporaire

La Commande pour un « Abonnement temporaire » par ligne a une durée déterminée :

- inférieure ou égale à 1 mois ou
- supérieure à 1 mois et inférieure ou égale à 6 mois.

La durée est indiquée dans le Bon de Commande. Toute modification de cette durée, par le Client, doit être notifiée par écrit à Orange Business Services moyennant un préavis de 7 jours, sous réserve que la durée totale de la Commande ne dépasse pas 6 mois.

Le Client titulaire d'un « Abonnement temporaire » peut demander à Orange Business Services la modification de celui-ci en « Abonnement principal » ou en offre « Contrat Professionnel », « Contrat Professionnel Présence » ou « Contrat Pro Services ». Cette modification contractuelle donne lieu à la signature d'un Bon de Commande par le Client.

Cette modification n'entraîne pas la facturation de frais de mise en service.

6.1.3 Services optionnels

La durée minimale de la Commande pour les services optionnels est de 6 mois, sauf exceptions ci-après (Garantie de Temps de Rétablissement et Continuité d'appels Mono-ligne) à compter de leur Date de Mise en Service.

Le Client peut demander le remplacement d'un service optionnel par un autre. Le changement prend effet quinze jours après la signature d'un nouveau Bon de Commande.

La durée minimale de la Commande pour la « Garantie de temps de rétablissement » et « Continuité d'appels Mono-ligne » est d'1 an.

6.2 Résiliation des Commandes

Aucune pénalité n'est due par le Client si la résiliation de la Commande pour un ou plusieurs services optionnels avant la fin de sa durée minimale est la conséquence de la résiliation, par le Client, de la Commande du Service, à la condition que la résiliation du Service intervienne après l'expiration de la durée minimale du Service.

7. Facturation

Le Service donne lieu à la perception d'un abonnement mensuel par Orange Business Services. La mise en service est facturée.

Les tarifs sont indiqués dans la fiche tarif « Lignes Analogiques et services associés ».

Le Service fait l'objet d'une facture mensuelle ou bimestrielle, terme à échoir.

Des prestations supplémentaires sont facturés, après acceptation d'un devis, notamment lorsque :

- l'établissement du Service entraîne des difficultés exceptionnelles de construction telles que définies à l'article « Mise en service » des Conditions Générales Orange Business Services. Ces prestations supplémentaires sont facturées, si l'adresse d'installation du Service est différente de celle du domicile fiscal du Client ;
- Orange Business Services accepte d'établir le Service, à la demande du Client, dans des conditions autres que celles qu'elle a fixées ;
- le Service est une ligne de télérelève ou de télémaintenance.

En outre, des frais de déplacement sont perçus lorsque la mise en service de la ligne nécessite l'intervention d'un technicien sur le site du Client, notamment dans les cas suivants :

- absence de desserte câblée chez le Client ;
- service ou prise(s) supplémentaire(s) demandée(s) par le Client ;
- desserte interne défectueuse chez le Client.

Le déplacement d'un technicien sur le site du Client fait l'objet d'une prise de rendez-vous systématique. En conséquence, en cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, Orange Business Services facture l'intégralité des frais de déplacement du technicien au Client. Son montant figure au catalogue des prix.

8. Disponibilité géographique

Le Client peut établir des communications en France métropolitaine, dans les Départements d'Outre-mer (DOM) et vers l'international.