



Convention de services Voix

Descriptif de service

Numéris

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 Numéris (ci-après le « Service ») auprès du Client. Le Service relève des Conditions Spécifiques Voix.

2. Définition générale du Service

L'abonnement à un ou plusieurs types d'Accès Numéris permet au Client d'accéder à des services compris dans l'abonnement ou fournis à titre optionnel.

Plusieurs types d'Accès Numéris sont proposés par Orange Business Services afin de raccorder le Client au Réseau téléphonique commuté d'Orange Business Services. La Commande précise le type d'accès Numéris choisi par le Client.

Numéris est la marque déposée par Orange Business Services pour son Réseau Numérique à Intégration de Services (RNIS) en France.

3. Terminologie et définitions

Accès Numéris : regroupe indistinctement les notions d'Accès de Base Isolé, Groupement d'Accès de Base, Accès Numéris Duo, Accès Primaire Isolé, Groupement d'Accès Primaires, Accès Primaire 15-20 Isolé, Groupement d'Accès Primaires 15-20, Accès Primaire 25-30 Isolé, Groupement d'Accès Primaires 25-30, et en option notamment Numéris Grand Site, Numéris Optimum, Pack Numéris Accueil, Numéris Connectivité.

Accès de Base Isolé : service proposé avec 2 canaux B à 64 kbit/s chacun et 1 canal D à 16 kbit/s, donnant accès à une interface appelée ci-après «interface Numéris».

Groupement d'Accès de Base : service regroupant jusqu'à 6 Accès de Base Isolé en premier équipement, extensible à 8.

Accès Numéris Duo : Accès de Base Isolé proposant en plus d'une interface Numéris et d'un canal D à 16 kbit/s, 2 interfaces analogiques pour la téléphonie classique, désignées ci-après «interfaces téléphoniques». Ce type d'accès est proposé uniquement en accès isolé (les groupements ne sont pas autorisés) et sous réserve des possibilités techniques.

Accès Primaire Isolé : service proposé avec 15, 20, 25 ou 30 canaux B à 64 kbit/s et 1 canal D à 64 kbit/s.

Groupement d'Accès Primaires : service regroupant jusqu'à 30 Accès Primaires.

Accès Primaire 15-20 : Accès Primaire Isolé ou Groupement d'Accès Primaires proposé avec au plus 20 canaux.

Accès Primaire 25-30 : Accès Primaire Isolé ou Groupement d'Accès Primaires proposé avec au plus 30 canaux.

Numéris Grand Site : de 5 à 30 Accès Primaires.

4. Description du Service

4.1 Nature des communications échangées

Les communications établies peuvent être de nature "téléphonique" ou "numérique de bout en bout". Elles utilisent deux types de canaux de transmission : le "canal B" à 64 kbit/s et le "canal D" à 16 kbit/s (ou 64 kbit/s pour l'Accès Primaire), pour lesquels le débit est garanti par Orange Business Services. L'applicatif du Client dispose alors, selon le canal utilisé, de 64 kbit/s maximum par canal B ou de 16 kbit/s maximum (ou 64 kbit/s maximum selon l'Accès Numéris choisi au RNIS) par canal D pour fonctionner.

Pour les communications de nature téléphonique, le canal B assure le support de transmission entre l'équipement terminal du Client et le commutateur de rattachement d'Orange Business Services.

Pour les communications numériques de bout en bout, le canal B assure le support de transmission entre deux équipements terminaux distants de Client ayant souscrit au Service. Dans ce dernier cas, il y a respect de l'intégrité des flux d'information émis à 64 kbit/s.

Le canal D assure le transport de la signalisation entre l'équipement terminal du Client et le commutateur de rattachement d'Orange Business Services.

4.2 Abonnement temporaire au Service

Orange Business Services fournit un abonnement temporaire au Service. L'ensemble des Accès Numéris (excepté les Accès Primaire 15-20 Isolés, les Accès Primaire 25-30 Isolés, les Groupements d'Accès Primaire 15-20 et les Groupements d'Accès Primaire 25-30) sont disponibles dans le cadre de cet abonnement temporaire. Les conditions de durée sont précisées en article 6.1.6 des présentes.

L'abonnement temporaire au Service permet d'accéder à certains services, selon les disponibilités techniques et géographiques et selon les conditions contractuelles propres à ces services.

4.3 Modes de raccordement

Le Service est fourni, en fonction des disponibilités techniques et géographiques, en mode de raccordement "EuroNuméris +" ou en mode de raccordement "EuroNuméris".

Le mode "EuroNuméris +" répond intégralement aux normes harmonisées européennes définissant « l'EuroRNIS. » et établies par l'Institut Européen de Normalisation des Télécommunications (ETSI - European Telecommunications Standards Institute).

Le mode "EuroNuméris" est compatible avec les normes de l'ETSI.

Certains compléments de Service et service optionnels ne sont disponibles que selon un des modes de raccordement, cette disponibilité est notamment précisée dans la fiche Tarif « Numéris ».

4.4 Conditions d'utilisation des équipements terminaux

L'accès à certains services nécessite de disposer d'un équipement **terminal** possédant les fonctionnalités adéquates à leur usage. Il est de la responsabilité du Client de vérifier auprès de son fournisseur si les services souhaités seront effectivement gérés par celui-ci.

Les équipements terminaux raccordés doivent être agréés ou avoir fait l'objet d'une attestation de conformité, conformément aux dispositions légales.

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

Certains équipements du Client (poste téléphonique, modem numérique ou adaptateur, standard téléphonique Numéris ou PABX, etc.) peuvent être programmés pour activer certains des services, sans abonnement et facturés à l'utilisation, de manière automatique. Orange Business Services recommande au Client de se renseigner auprès de son installateur admis ou de son fournisseur afin de vérifier que l'équipement du Client ne programme pas automatiquement ces services.

4.5 Caractéristiques techniques du Service

Les **caractéristiques techniques** du RNIS sont publiées dans les « Spécifications techniques des interfaces pour le Réseau de France Télécom ».

Ces documents sont consultables à l'adresse suivante: « http://www.francetelecom.com/fr_FR/reseaux/documentation/ ».

En fonction des évolutions du RNIS, Orange Business Services se réserve le droit de modifier les caractéristiques techniques des services fournis. Les modifications sont portées à la connaissance du Client dans les conditions d'informations prévues aux Conditions Générales Orange Business Services.

4.6 Conditions du raccordement

4.6.1 Obligations d'Orange Business Services

Il appartient à Orange Business Services de déterminer les conditions techniques permettant l'accès au RNIS.

L'accès au RNIS est fourni au Client sous réserve de faisabilité technique.

Orange Business Services n'est tenue d'effectuer le raccordement au RNIS que s'il existe, 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 RNIS dans la propriété desservie.

Le raccordement au Service nécessite l'installation par Orange Business Services, chez le Client, au Point de Terminaison du RNIS, d'Équipements définis en particulier dans le document Spécifications techniques des interfaces du réseau d'Orange Business Services, et dans les Spécifications techniques d'Accès au Service Numéris (STAS).

Pour les Accès de Base Isolé et pour les Groupements d'Accès de Base, l'Équipement est appelé "Terminaison Numérique de Réseau" (TNR); pour l'Accès Numéris Duo, "Terminaison Numérique de Réseau Généralisée" (TNRG); et pour les Accès Primaires Isolés ou les Groupement d'Accès Primaires, "Terminaison Numérique de Ligne" (TNL).

Ces Équipements sont installés à l'intérieur des locaux pour lesquels le Client a justifié d'un titre d'occupation, et à un endroit situé à proximité du point d'entrée des câbles dans la propriété du Client desservie, cet endroit étant choisi par Orange Business Services. Le Client tient à la disposition d'Orange Business Services tout titre justifiant de son droit d'occuper lesdits locaux.

Les Terminaisons Numériques, telles que TNR, TNRG et TNL, sont fournies, installées et entretenues par Orange Business Services. Le choix de ces Équipements est effectué par Orange Business Services.

Ils sont inclus dans le Service fourni au Client et sont la propriété d'Orange Business Services. Ils déterminent la limite de responsabilité d'Orange Business Services dans la délivrance du Service et ne peuvent être déplacés, modifiés ou remplacés par le Client.

En cas de modification de l'installation à la demande du Client, il devra prendre en charge les frais inhérents à cette opération, qui sont prévus au catalogue des prix d'Orange Business Services.

Orange Business Services tient le Client informé de l'état d'avancement des travaux. Les informations relatives à la livraison sont transmises par téléphone, ou par tout autre moyen convenu entre Orange Business Services et le Client, au responsable technique indiqué dans le Bon de Commande, sauf demande contraire du Client.

Toute intervention chez le Client fait l'objet d'un courrier préalable mentionnant la date de l'intervention et son objet. Si pour des raisons propres à Orange Business Services, il s'avère que la mise à disposition du Service ne peut avoir lieu à la date initialement prévue, Orange Business Services le notifie sans délai au Client.

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. Parmi les mesures nécessaires, le Client doit notamment adapter le nombre d'Accès Numéris ou le nombre de canaux B desservant son installation au volume des appels qui lui sont destinés de façon à ne pas perturber le service téléphonique et le RNIS en général. Dans le cas contraire, Orange Business Services peut inviter le Client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à procéder à l'extension du nombre d'Accès Numéris ou de canaux B utilisables à l'arrivée.

Si le Client ne répond pas dans le délai d'1 mois ou s'il refuse cette extension, Orange Business Services peut 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.

4.6.2 Obligations du Client

Le Client doit permettre aux agents d'Orange Business Services chargés du raccordement, l'accès au local d'implantation des Équipements pendant les jours et heures ouvrables, sur rendez-vous préalable. Le Client doit mettre à la disposition d'Orange Business Services, dans les délais prévus dans le Bon de Commande et à titre gratuit, les emplacements nécessaires et aménagés pour que les équipements puissent être installés.

Le Client est responsable de l'environnement physique des Équipements fournis par Orange Business Services, de l'alimentation électrique 220V qu'il doit fournir pour l'alimentation des TNR, TNRG ou TNL, de la disposition des emplacements et des éventuelles servitudes.

La pose et l'entretien des canalisations et gaines nécessaires au passage des câbles d'Orange Business Services, à l'intérieur des locaux du Client, entre la tête de câble d'Orange Business Services et le local technique où est installé le Point de Terminaison, sont à la charge du Client.

Le câblage interne du Client, ou desserte interne de l'installation, est constitué par le prolongement physique entre les Terminaisons Numériques, telles que la TNR, TNRG ou TNL et les équipements terminaux du Client. Les prestations de câblage interne sont à la charge du Client qui peut ou non en confier la réalisation à Orange Business Services (après établissement d'un devis signé par le Client et Orange Business Services).

Les obligations essentielles du Client relatives à l'aménagement de ses locaux sont décrites en Annexe « Spécifications Techniques d'Accès au Service Numéris (STAS) ». Lorsque, du fait des particularités du service commandé d'autres aménagements sont requis, Orange Business Services transmet au Client, soit un Plan d'Opération Client (POC), soit un compte-rendu de réunion de chantier, décrivant les travaux à réaliser.

Le Client est tenu d'informer Orange Business Services du délai prévisionnel puis de la date effective de réalisation de ces travaux.

Il appartient au Client de veiller à 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 des Accès Numéris. 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 doit ainsi prendre en charge 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.

4.7 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.

4.8 Numéro de Téléphone

Le Client bénéficie de l'usage d'un numéro de téléphone par Accès Numéris Isolé ou Groupement d'Accès Numéris au Réseau d'Orange Business Services. Seule la cession du Contrat réalisée dans le cadre de l'article « Cession » des Conditions Générales Orange Business 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 le service « Secret appel par appel » ou en souscrivant au service optionnel « Secret permanent ».

4.9 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 son accès Numéris, 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 ou, le cas échéant pour le ou les Utilisateurs, de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans la base de données annuaire, le Client restant seul responsable dans le cadre de la relation contractuelle avec Orange Business Services des informations transmises.

Le titulaire d'un Accès Numéris Duo peut demander à bénéficier de l'inscription en catégorie professionnelle pour ses numéros, dans la limite des trois attribués avec l'Accès Numéris Duo.

Dans le cas d'un Accès de Base Isolé, d'un Groupement d'Accès de Base, d'un Accès Primaire Isolé ou d'un Groupement d'Accès Primaires, le Client bénéficie d'un numéro d'appel national unique inscrit dans la base de données de l'annuaire des abonnés au téléphone fixe d'Orange Business Services et avec une seule catégorie professionnelle.

Le Client est inscrit dans la base de données de l'annuaire 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 des Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique « 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.

4.10 Garantie de Temps de Rétablissement

Orange Business Services propose en standard une garantie de rétablissement en 4 heures ouvrables. Les engagements proposés dans le cadre de cette garantie sont définis en Annexe « Qualité de Service ». Le Client reconnaît avoir pris connaissance de cette Annexe et l'approuver sans réserve.

4.11 Mise à disposition et mise en service du Service

4.11.1 Mise à disposition du Service

Les deux parties conviennent d'une date de mise à disposition, laquelle correspond au raccordement au Réseau et à l'installation de la Terminaison Numérique. Cette date de mise à disposition est contractuelle et peut être modifiée d'un commun accord.

Un compte rendu de livraison est transmis au Client une fois la prestation effectuée, il indique la Date Contractuelle de Mise en Service du Service.

Le Client peut demander, sans frais supplémentaires, une nouvelle date de mise à disposition, si cette demande est transmise au plus tard :

- 3 jours avant la date de mise à disposition initiale prévue pour les Accès de Base Isolés ;
- 10 jours avant la date de mise à disposition initiale prévue pour les Groupements d'Accès de Base ;
- 15 jours avant la date de mise à disposition initiale prévue pour les Accès Primaires isolés ou les Groupements d'Accès Primaires.

Cette demande est adressée à Orange Business Services par lettre recommandée avec avis de réception ou par télex. Pour le calcul des délais, la date de dépôt de la lettre recommandée ou la date figurant sur le message télex font foi.

Elle ne peut donner lieu à un report d'une durée supérieure à six mois.

4.11.2 Mise en service du Service

Les raccordements ne deviennent utilisables par le Client qu'à compter de leur Date de Mise en Service par Orange Business Services.

Pour les Accès Numéris Duo et les Accès de Base Isolé, la mise en service est simultanée à la mise à disposition.

Pour les autres types d'Accès Numéris, la mise en service suppose que l'équipement terminal du Client soit effectivement installé. La mise en service est réalisée par Orange Business Services, au jour choisi par le Client, dans le mois qui suit la mise à disposition.

Si, du fait du Client ou sur sa demande expresse, la mise en service intervient plus d'un mois après la date de mise à disposition, le montant de l'abonnement devient exigible 30 jours après cette date de mise à disposition.

4.11.3 Mise à disposition et mise en service de l'abonnement temporaire au Service

4.11.3.1 Mise à disposition et mise en service de l'abonnement temporaire Numéris - Standard

Les délais de mise à disposition et mise en service de l'abonnement temporaire au Service sont identiques à ceux décrits aux articles 4.11.2 et 4.11.3 des présentes.

4.11.3.2 Mise à disposition et mise en service de l'abonnement temporaire Numéris - Expresse

Orange Business Services propose une prestation de mise à disposition et mise en service de l'abonnement temporaire au Service en 48 heures ouvrables, à compter de la date de signature de la Commande.

Cette prestation est fournie pour des installations comprenant au maximum deux Accès de Base et sous réserve de faisabilité technique.

4.11.4 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 sont utilisables dès leur Date de Mise en Service.

4.11.5 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, alors qu'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.

4.11.6 Service après vente

4.11.6.1 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 qu'il a fourni ou en cas d'usage anormal par le Client de ce type d'Équipement.

4.11.6.2 Intervention d'Orange Business Services

La Garantie de Temps de Rétablissement inclut :

- le Point de Terminaison du Réseau matérialisé par la première prise téléphonique dans le cas d'un équipement terminal simple, et par la tête de câble ou la réglette, dans le cas d'un équipement terminal complexe ;
- le Point de Terminaison Numérique, tel que TNR, TNRG et TNL ;
- L'équipement terminal du Client et le câblage destiné à sa desserte interne sont exclus du champ d'application de la Garantie de Temps de Rétablissement.

La Garantie de Temps de Rétablissement couvre toute interruption totale ou partielle des transmissions ou tout défaut permanent constaté et mesuré par Orange Business Services pendant une période d'observation de quinze minutes à condition toutefois que l'interruption ou le défaut provienne d'un élément de l'Accès Numéris installé et exploité sous la responsabilité d'Orange Business Services.

En cas de problèmes de fonctionnement différents de ceux précisés ci-dessus, une observation d'une durée de 24 heures est effectuée. Cette période d'observation est exclue du champ d'application de la Garantie de Temps de Rétablissement.

Lorsque le dérangement est localisé sur les Accès Numéris 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 de Temps de Rétablissement. 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 le service de garantie de rétablissement.

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

4.11.6.3 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 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 Accès Numéris 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 du Service par Orange Business Services.

4.11.6.4 Compte rendu d'intervention

Dès que le Service 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 du Service.

5. Description des compléments de service et services optionnels.

Les compléments de service (c'est-à-dire, les services associés au Service et automatiquement fournis au Client) et les services optionnels (c'est-à-dire les services fournis uniquement sur demande du Client) sont accessibles sous réserve de disponibilités techniques et géographiques. Le tableau figurant à l'article 5.13 des présentes récapitule ces disponibilités.

L'activation par le Client de ces services peut rendre inopérant d'autres services activés de façon permanente ou temporaire. Le Client s'engage à prendre connaissance des cas d'incompatibilité auprès d'Orange Business Services (par exemple, entre le service optionnel « Transfert d'appel national » et le service optionnel « Présentation du numéro »).

Le tarif de ces services figure en Annexe « Tarif » du Service Numéris.

5.1 Sécurisation d'Accès Primaire par des Accès de Base

Le service optionnel « **Sécurisation d'Accès Primaire par des Accès de Base** » permet de réacheminer automatiquement les communications vers un ou plusieurs Accès de Base, en cas de dysfonctionnement d'un Accès Primaire Isolé ou d'un Groupement d'Accès Primaires.

5.2 Spécialisation des canaux B

Le service optionnel « **Spécialisation des canaux B** », Départ ou Arrivée, permet au Client de spécialiser les canaux B de son installation.

- Un canal B **spécialisé Départ** signifie que ce canal B est dédié exclusivement à l'émission d'appels et ne peut donc en recevoir.
- Un canal B **spécialisé Arrivée** signifie que ce canal B est dédié exclusivement à la réception d'appels et ne peut donc en émettre.
- Un canal B non spécialisé est appelé Mixte, il peut à la fois recevoir et émettre des appels.

5.3 Service Nx64

Le service optionnel « **Service Nx64** » permet d'établir une communication "Nx64 kbit/s", qui est constituée par un nombre N de communications à 64 kbit/s établies de façon indépendante par l'équipement terminal du Client. Elle permet de se connecter à un autre équipement terminal.

Le Client peut établir des communications à Nx64 kbit/s dans les conditions suivantes :

- Le nombre N de canaux utilisés simultanément est :
 - au plus égal à 30 canaux, dans le cas d'Accès Primaires Isolés,
 - compris entre 3 et 8 canaux dans le cas d'Accès de Base.
- La synchronisation des canaux entre les équipements terminaux n'est pas assurée par le Réseau d'Orange Business Services mais par l'équipement terminal du Client.
- Le coût d'une communication à Nx64 kbit/s est égal au cumul des coûts des communications à 64 kbit/s établies simultanément.

L'utilisation dans de bonnes conditions de fiabilité de ce service optionnel exige une étude préalable par Orange Business Services. Dans ce but, le Client adresse à Orange Business Services une demande écrite ("Déclaration d'utilisation du service optionnel Nx64 Numéris"). Dans le cas d'interconnexions **métropolitaines**, un délai maximum de 8 semaines peut être nécessaire à Orange Business Services pour adapter son RNIS afin d'offrir ce service optionnel dans de bonnes conditions d'utilisation.

Dans le cas de relations géographiques **internationales** et vers les DOM et TOM, l'accès au service optionnel Nx64 nécessite une étude préalable par Orange Business Services. Au plus tard 3 semaines après la réception de la demande du Client, Orange Business Services précise la faisabilité de la demande et les délais de mise à disposition des moyens de transmission adaptés. En fonction des zones à l'international concernées et du nombre de canaux B utilisés par le Client, le Client doit ou non compléter la "Déclaration d'utilisation du service optionnel Nx64 pour les sites des DOM et TOM et Internationaux". Pour certaines destinations étrangères et jusqu'à 6 canaux utilisés simultanément, la déclaration est systématiquement accordée.

5.4 Garantie de Temps de Rétablissement

Orange Business Services propose un service optionnel de « **Garantie de Temps de Rétablissement en moins de 4 heures S1 ou S2** ». Les engagements proposés dans le cadre de ces garanties sont définis en Annexe « Qualité de Service ». 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.

5.5 Services Contact

5.5.1 Présentation du numéro

Le complément de service « **Présentation du numéro** » permet au numéro de téléphone de l'appelant de s'afficher sur l'équipement terminal du Client dès la sonnerie et avant même qu'il ne décroche.

Les informations fournies à l'équipement terminal du Client sont la date et l'heure de l'appel, le numéro de téléphone de l'appelant, ou à défaut, la cause de l'absence de ce numéro (en cas de secret invoqué par l'appelant).

L'exactitude des informations fournies ne fait l'objet d'aucun engagement de la part d'Orange Business Services.

Pour le complément de service « Présentation du numéro », conformément à la délibération de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés n°96-011 du 12 mars 1996, 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.

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

5.5.2 Signal d'appel

Le complément de service « **Signal d'appel** » (regroupant les anciennes dénominations de Présentation d'appel et Double appel) prévient le Client en cours de communication qu'un autre correspondant cherche à le joindre. Le complément de service Signal d'appel permet au Client de prendre ce deuxième appel et de connaître le numéro de téléphone de la personne qui cherche à le joindre (si le Client dispose d'un équipement terminal compatible au complément de service « Présentation du numéro » y compris pendant le signal d'appel) ou à défaut, selon les cas, la cause d'absence de ce numéro (en cas de secret invoqué par l'appelant, par exemple).

Le Client a alors la possibilité :

- o de rester en communication avec son correspondant initial, ou
- o d'accepter l'appel présenté en libérant la communication en cours, ou
- o d'entrer en communication avec l'autre correspondant, tout en gardant la possibilité de revenir en communication avec son correspondant initial (situation du double appel).

Le Client dont les appels arrivent sur l'interface Numéris pendant une communication, bénéficiera des mêmes informations que celles qui sont fournies pour le complément de service « Présentation du numéro » du nouvel appelant, sauf invocation du secret par l'appelant.

Le Client dont les appels arrivent sur les interfaces téléphoniques des Accès Numéris Duo sera uniquement prévenu par un signal sonore. Tout appel arrivant sur l'installation du Client est systématiquement présenté et le correspondant appelant n'est prévenu par aucun message d'occupation (sonore ou vocal) que la personne qu'il cherche à joindre est déjà en communication.

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

5.5.3 Sous-adresse

Le complément de service « **Sous-adresse** » permet de sélectionner un équipement terminal RNIS grâce à un code à 4 chiffres qui s'ajoute au numéro composé. Il permet d'atteindre, directement, un équipement terminal RNIS particulier, faisant partie d'un groupe d'équipements terminaux ayant le même numéro d'appel. Ce complément de service ne fonctionne que pour les communications entre équipements terminaux RNIS.

5.5.4 Portabilité du terminal RNIS

Le complément de service « **Portabilité** » d'un équipement terminal RNIS sur l'interface Numéris suspend une communication en cours pendant une durée limitée de 3 minutes au maximum.

Ce complément de service permet de reprendre la communication en cours ensuite

- sur n'importe quel équipement terminal RNIS de la même installation, ou
- sur le même équipement terminal déplacé à l'intérieur de l'installation, ou
- sur un autre équipement terminal de son installation.

La taxation n'est pas interrompue pendant la suspension.

5.5.5 Service 3131

Le complément de service « 3131 » disponible uniquement sur interface téléphonique de Numéris Duo, 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 complément de 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 complément de 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 complément de service « 3131 » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement dans le cadre du présent Descriptif de service.

5.5.6 Auto rappel

Le service optionnel « Auto rappel » disponible en mode "EuroNuméris +" uniquement permet de rappeler automatiquement le correspondant dont la ligne est occupée.



Le service optionnel « 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 optionnel « 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 optionnel « Auto rappel ».

Les personnes ne souhaitant pas pouvoir être rappelées automatiquement peuvent demander auprès d'Orange Business Services l'interdiction du service optionnel « 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.

5.5.7 Conversation à trois

Le service optionnel « Conversation à trois » disponible en mode Euronuméris+ uniquement 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 optionnel.

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.

5.5.8 SMS

Le complément de service « SMS », disponible sur interfaces téléphoniques de Numéris Duo et à partir d'équipements terminaux compatibles, permet l'envoi de SMS en mode écrit de 160 caractères maximum vers les téléphones fixes et les télécopieurs raccordés sur le réseau fixe RTC d'Orange Business Services, les téléphones mobiles utilisant les réseaux Orange, Bouygues Télécom, SFR et les adresses de courrier électroniques sur l'Internet. Pour recevoir des SMS émis à partir du réseau fixe par un autre souscripteur au service et/ou par un utilisateur du réseau mobile, le Client doit être utilisateur du service « Présentation du nom » ou du service « Présentation du numéro ».

Les conditions d'utilisation du complément de service « SMS » figurent sur le site <http://boutique.orange.fr>. Le Client déclare en avoir pris connaissance et y adhérer pleinement dans le cadre du présent Descriptif de service. L'offre n'est pas commercialisée en Outre-mer.

5.5.9 Minimessage

Le complément de service « Minimessage » (sur interface Numéris) permet d'échanger, entre terminaux RNIS de Clients Numéris, des messages de 32 caractères maximum en mode Euro-Numéris, 128 caractères en mode Euro-Numéris +, lors de l'établissement ou de la rupture d'une communication.

Ce service est mis en œuvre par le Client au moyen de touches fonctionnelles de son équipement RNIS.

5.5.10 Sélection directe à l'arrivée (SDA)

Le service optionnel de « **Sélection directe à l'arrivée (SDA)** » consiste en une offre de tranches complètes de numéros nationaux réservés.

Le service optionnel SDA est proposé pour tous les types d'Accès Numéris dans les conditions définies dans le descriptif de service « Sélection directe à l'arrivée » auquel le Client adhère en souscrivant le service optionnel dans le cadre des présentes.

5.5.11 La Messagerie vocale 3103

Le service optionnel « **Messagerie vocale 3103** » disponible sur interfaces téléphoniques de Numéris Duo enregistre les appels des correspondants qui cherchent à joindre le Client.

Les conditions d'utilisation de la « 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.

5.5.12 Renvoi du terminal

Les quatre types de renvoi du terminal suivants sont possibles, dès la souscription au service optionnel « **Renvoi du terminal** » :

- Le **Renvoi du terminal** (ou Renvoi du numéro), inconditionnel, permet de renvoyer **immédiatement** tout appel entrant vers un numéro programmé par le Client.
- Le **Renvoi du terminal en phase de sonnerie** permet au Client, par une activation, de transférer l'appel vers un autre numéro préprogrammé, uniquement quand l'équipement terminal sonne. Il est autorisé tant que le Client n'a pas répondu à l'appel.
- Le **Renvoi du terminal sur occupation** : un appel est renvoyé vers un autre numéro programmé uniquement si le numéro ou la ligne du Client est en communication.

● **Le Renvoi du terminal sur non réponse** : un appel à destination du numéro renvoyé est transféré uniquement si le Client ne répond pas dans un laps de temps qui peut être de 10, 20 ou 30 secondes. (Le réglage de base est de 20s ce qui correspond à 5 sonneries).

Ce service optionnel (et ses quatre possibilités) est mis en œuvre par le Client au moyen de touches fonctionnelles d'un équipement terminal RNIS ou par un code que le Client saisit sur son équipement téléphonique.

Les communications renvoyées sont à la charge de l'installation qui a effectué le renvoi.

Le service optionnel Renvoi du terminal s'applique à l'ensemble des Accès Numéris d'une même installation.

Pour disposer du droit de renvoi vers l'international des quatre types de Renvoi du terminal cités précédemment, le Client doit faire une demande complémentaire auprès d'Orange Business Services.

Lorsque le numéro d'accès Numéris est en présélection (appel par appel ou permanente), les communications renvoyées sont acheminées par le réseau de l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.

5.5.13 Transfert d'appel national

Le complément de service « **Transfert d'appel national** » permet, pour l'ensemble des numéros de l'installation située en France métropolitaine, le réacheminement des appels vers un autre numéro en France métropolitaine.

Le numéro du site de renvoi doit se trouver en France métropolitaine ou être celui d'un mobile d'un opérateur de réseau français ; plus généralement, il doit être atteint par une numérotation au format national, à l'exception de catégories de numéros spéciaux, comme par exemple les Numéros Accueil (Numéro Vert et Numéro Vert Universel). Cependant le Transfert d'appel national vers les Numéros Azur et Indigo reste possible.

Ce complément de service est également disponible en intra-DOM, c'est-à-dire pour une installation située dans un DOM donné de renvoyer ses appels dans le même DOM de référence. Pour réacheminer les appels vers la France métropolitaine ou vers un DOM différent de celui de l'installation initiale concernée, le Client doit souscrire le service optionnel « Transfert d'appel international et DOM » décrit ci-après.

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

5.5.14 Transfert d'appel international et DOM

Le service optionnel « **Transfert d'appel international et DOM** » permet, pour l'ensemble des numéros de l'installation, le réacheminement des appels vers un autre numéro situé en dehors du territoire national. Ce service optionnel est mis en œuvre exclusivement sur demande du Client.

Le numéro du site de renvoi doit se trouver à l'étranger ou dans les DOM (à l'exception de Saint-Pierre et Miquelon); plus généralement, il doit être atteint par une numérotation au format international, à l'exception de catégories de numéros spéciaux, comme par exemple les Numéros Accueil (Numéro Vert International, Numéro Vert Universel ...).

Un appel en provenance de l'étranger, d'un mobile étranger en France ou d'un mobile français à l'étranger ne peut-être transféré vers un numéro de renvoi à l'international ou dans les DOM. Dans ce cas, le Transfert d'appel International et DOM est inopérant et le correspondant obtient simplement les sonneries usuelles.

Les conditions d'utilisation du « Transfert d'appel international et DOM » 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.

5.5.15 Transfert d'appel sur non-réponse

Le service optionnel « **Transfert d'appel sur non-réponse** » permet, **pour l'ensemble des numéros de l'installation**, le renvoi des appels vers un autre numéro, choisi au moment de l'abonnement, si aucun équipement terminal de l'installation n'a répondu à l'appel au bout de 20 secondes (soit 5 sonneries, durée non modifiable). Ce service optionnel s'applique à l'ensemble des communications de l'Accès Numéris concerné, qu'elles soient téléphoniques ou de données. Les communications transférées sont à la charge du Client qui a effectué le transfert pour la partie réacheminée à partir de son installation.

Le service optionnel est activé de façon permanente par Orange Business Services, après accord écrit et préalable du titulaire du site de renvoi. Le numéro vers lequel les appels sont renvoyés est fixé au moment de la Commande par Orange Business Services. Dans le cas où le Client souhaiterait changer de site de renvoi, il en informe Orange Business Services, avec un préavis de 30 jours calendaires, par écrit, accompagné de l'accord écrit du titulaire du numéro du site de renvoi. La modification est facturée conformément au tarif fixé au catalogue des prix d'Orange Business Services.

Les conditions d'utilisation du « Transfert d'appel sur non-réponse » 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.

5.5.16 Fonctionnement du complément de service « Transfert d'appel national » et des services optionnels Transfert d'appel international et DOM, « Transfert d'appel sur non-réponse »

Les communications transférées sont à la charge du Client qui a effectué le transfert d'appel, dans les conditions de facturation prévues au catalogue des prix, pour la partie réacheminée à partir de son installation. Pour des raisons techniques, les Commandes relatives à des renvois successifs (transferts en cascade sur plusieurs installations) ne peuvent être effectuées.

Lorsque le numéro d'accès Numéris est en présélection (appel par appel ou permanente), les communications transférées sont acheminées par le réseau de l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.

Le transfert d'appel est mis en œuvre par le Client au moyen de touches fonctionnelles ou par un code qu'il saisit sur son équipement terminal.

Orange Business Services ne peut s'engager sur le fonctionnement du complément de service « Transfert d'appel national » et des services optionnels « Transfert d'appel sur non réponse », ou « international et DOM » s'il est programmé via un autre opérateur de réseau.

Le Client qui active le transfert d'appel doit s'assurer, dans tous les cas, de la capacité suffisante d'accueil de l'installation téléphonique vers laquelle les appels sont renvoyés et de l'accord du titulaire du numéro de renvoi. Le Client fait sien tout litige éventuel qui pourrait survenir avec ce dernier dans le cadre du service optionnel.

Sur réclamation du titulaire de la ligne destinataire du transfert d'appel, Orange Business Services se réserve le droit de désactiver, d'office et sans préavis, le transfert d'appel. A défaut de capacité suffisante et en cas d'incidents, des analyses de trafic du site de renvoi et des accès renvoyés sont effectuées par Orange Business Services aux frais du Client.

Dans le cas où il serait constaté un encombrement du site de renvoi dû à un défaut de capacité ou à toute autre raison, Orange Business Services se réserve le droit d'acheminer les appels n'ayant pu faire l'objet d'un traitement vers un dispositif d'information des usagers.

Lorsque les lignes du site de renvoi sont en dérangement, le transfert d'appel est inopérant.

5.6 Services Budget

5.6.1 Facture détaillée

Le service optionnel « **Facture détaillée** » permet de détailler l'ensemble des communications émises globalement par l'ensemble des numéros de l'installation. Seules les communications émises au-delà du crédit temps sont détaillées. Le service optionnel ne permet pas d'accéder au détail de chaque numéro de l'installation pris individuellement et de chaque interfaces (Numéris et téléphoniques) de Numéris Duo.

Le Client peut choisir deux modes de restitution des numéros composés :

- soit avec affichage de l'intégralité des chiffres des numéros appelés, sur demande écrite,
- soit avec suppression des quatre derniers chiffres des numéros appelés.

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 Client obtient le détail des communications émises via le service « Bill View » option « dépapérisation : 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.

5.6.2 Indication permanente de coût

Le service optionnel « **Indication permanente de coût** » permet de visualiser en temps réel, sur un dispositif spécifique à l'équipement terminal du Client (afficheur, écran ...) une indication de la progression du coût de la communication exprimée sur la base des anciennes Unités Télécom (UT).

Ce service optionnel s'applique à tous les canaux B Mixtes ou spécialisés Départ.

5.6.3 Coût total de la communication

Le service optionnel « **Coût total de la communication** » permet de délivrer une information sur le nombre total d'Unités Télécom comptabilisées pour la communication écoulée sur la base des anciennes Unités Télécom (UT) en fin de communication sur chaque équipement terminal RNIS acceptant ce service optionnel.

Ce service optionnel est souscrit pour l'ensemble des Accès Numéris d'une même installation.

5.6.4 Indication de coût par appel

Le service optionnel « **Indication de coût par appel** » permet de délivrer une information exprimée sur la base des anciennes Unités Télécom (UT) délivrée au fil de l'eau pendant la durée de la communication. L'information est communiquée dès le début de la communication sur l'interface Numéris.

Le service optionnel peut être activé au moment de l'appel à partir de l'interface Numéris.

5.6.5 Cas particulier des services d'indication de coût

Les services d'indication de coût (Indication Permanente de coût, Indication de Coût par Appel et Coût Total de la communication) fournissent des informations calculées sur la base des Unités Télécom (UT) indivisibles qui étaient en vigueur avant le 1^{er} octobre 1997 (précisions dans le Catalogue des prix). Ces informations n'ont qu'une valeur indicative.

5.6.6 Sélection permanente d'appels

Le service optionnel « **Sélection permanente d'appels** » offre la possibilité de restreindre les communications émises à partir de l'Accès Numéris du Client.

Les conditions d'utilisation des différentes offres « **Sélection permanente 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.

5.6.7 Interdiction des PCV internationaux sur SDA Numéris

Le service optionnel « **Interdiction des PCV internationaux sur SDA Numéris** » permet au Client ayant souscrit le service optionnel Sélection directe à l'arrivée, d'interdire la réception des appels payables à l'arrivée (PCV internationaux). Il s'applique sur tous les canaux B Mixtes ou spécialisés Arrivée desservant la SDA.

5.6.8 Option confort téléphonique

Le service optionnel « **Option confort téléphonique** » applicable à l'ensemble de l'installation, regroupe les services optionnels suivants et décrits précédemment :

Services Coût total de la communication et Renvoi du terminal.

5.6.9 Option entreprise

Le service optionnel « **Option entreprise** », applicable à l'ensemble de l'installation d'un Accès de Base Isolé ou d'un Accès Numéris Duo uniquement, regroupe les services optionnels suivants et décrits précédemment :

Services Coût total de la communication, Renvoi du terminal et SDA (5 numéros).

5.7 Services de protection de l'identité

5.7.1 Secret par appel

Le complément de service « **Secret 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 son correspondant, le Client doit composer :

- 3651 ou * 31 * sur un poste téléphonique raccordé sur interface téléphonique,
- *31* ou d'utiliser la touche fonctionnelle secret d'un équipement terminal RNIS raccordé sur interface Numéris.

Ce service est accessible à tout Client dès lors qu'il n'a pas opté pour le service optionnel Secret permanent.

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

5.7.2 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 « 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.

5.7.3 Liste Orange.

Avec le service optionnel « **Liste Orange** », les informations concernant le Client ne figurent pas sur les fichiers extraits des annuaires d'Orange Business Services commercialisés 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.

5.7.4 Liste Rouge

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

- ne figurent pas sur les annuaires imprimés et électroniques ;
- 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.

5.8 Numéris Grand Site.

5.8.1 Description du service Numéris Grand Site.

Le service optionnel « Numéris Grand Site » est une offre de raccordement au réseau téléphonique commuté d'Orange Business Services, reposant exclusivement sur une modalité de desserte en fibre optique.

Il est constitué d'un ensemble de 5 accès primaires Numéris au minimum et de 30 accès primaires Numéris d'un même groupement au maximum.

Les accès primaires Numéris sont isolés ou groupés et desservis par un même centre de rattachement. Un centre de rattachement se caractérise par la présence d'un répartiteur général et se définit comme le premier immeuble d'Orange Business Services rencontré sur le parcours de la boucle locale.



Si le Client souscrit une offre « Accès Fiabilisés » auprès d'Orange Business Services nécessitant deux centres de rattachement, le service optionnel « Numéris Grand Site » est desservi par les deux centres de rattachement.

Le Client bénéficie automatiquement et sans supplément de prix de la Garantie de Temps de Rétablissement GTR 4 heures S2 décrite en Annexe « Qualité de Service Numéris ».

5.8.2 Mise en service

Un calendrier de livraison est communiqué au Client pour préciser les différentes étapes de la mise en service.

La Date de Mise en Service de la configuration initiale est notifiée au Client sous forme d'un compte rendu de livraison.

5.8.3 Modifications

Pendant la durée de la Commande, le Client peut modifier sa configuration en utilisant un Bon de Commande :

- Ajouts d'Accès Primaires Numéris,
- Modifications d'Accès Primaires Numéris existants :
 - Modifications du nombre de canaux B souscrits par Accès Primaire Numéris,
 - Changements de spécialisation des canaux B des Accès Primaires Numéris.

Les canaux B supplémentaires sont facturés dans les conditions figurant au catalogue des prix d'Orange Business Services, mais ces modifications sont réalisées sans frais de modification, dans la limite de quatre opérations annuelles pour un même accès du service optionnel « Numéris Grand Site ». Au-delà, le prix qui s'applique est précisé au catalogue des prix d'Orange Business Services.

Les modifications sont réalisées dans un délai de deux jours ouvrables à compter de la réception du Bon de Commande par Orange Business Services.

5.8.4 Prix

Les prix du service Numéris Grand Site figurent en Annexe tarif « Numéris Grand Site ».

5.9 Numeris Optimum.

5.9.1 Description du service Numéris Optimum

Le service optionnel « Numéris Optimum » est une offre de raccordement au réseau téléphonique commuté d'Orange Business Services.

Le service optionnel « Numéris Optimum » comprend de 1 à 30 Accès Primaires Numéris Isolés ou Groupés et desservis par un même centre de rattachement. Un centre de rattachement se caractérise par la présence d'un répartiteur général et se définit comme le premier immeuble d'Orange Business Services rencontré sur le parcours de la boucle locale.

Si le Client souscrit une offre « Accès Fiabilisé » auprès d'Orange Business Services nécessitant deux centres de rattachement, le service optionnel « Numéris Optimum » est desservi par les deux centres de rattachement.

Orange Business Services détermine la modalité de desserte la mieux adaptée à ses contraintes d'exploitation après avis du Client. Le service optionnel « Numéris Optimum » peut reposer sur une modalité de desserte en fibre optique ou sur une modalité de desserte en cuivre.

5.9.2 Mise en service

Un calendrier de livraison est communiqué au Client pour préciser les différentes étapes de la mise en service.

La Date de Mise en Service de la configuration initiale est notifiée au Client sous forme d'un compte rendu de livraison.

5.9.3 Prix

Les prix du service Numéris Optimum figurent en Annexe tarif « Numéris Optimum ».

5.10 Pack Numeris Accueil

5.10.1 Description du service Pack Numeris Accueil

Le service optionnel « **Pack Numéris Accueil** » applicable à l'ensemble de l'installation, regroupe les services optionnels suivants :

- Garantie de Temps de Rétablissement GTR 4 heures S2 décrite en Annexe « Qualité de Service » ;
- Baromètre Gamme Qualité Accueil (G.Q.A) : le baromètre est utilisé comme premier indicateur pour une veille périodique une semaine par mois. Le service est décrit dans le Descriptif de service « Gamme Qualité Accueil » auxquelles le Client déclare adhérer via le présent document.
- Audio et Web Conférence Personnalisée avec option Numéro Entreprise : Ce service connecte dans un même "espace sonore" des participants à une réunion via le téléphone. Ce service est accessible depuis la France ou l'étranger à partir d'un poste fixe à fréquence vocale ou d'un mobile. Le service est décrit dans le Descriptif de service « Service Audio et Web Conférence Personnalisée ». auquel le Client déclare adhérer via le présent document.

Le service optionnel « Pack Numéris Accueil » est incompatible avec les services optionnels « Numeris Grand Site » et « Numeris Optimum ».

5.10.2 Mise en service

Les Parties conviennent d'une Date Contractuelle de Mise en Service.

Le Client peut demander, sans frais supplémentaires et par lettre recommandée avec avis de réception, une nouvelle Date Contractuelle de Mise en Service, si cette demande est transmise au plus tard 15 jours avant la date de mise à disposition initiale prévue pour les Accès Primaires et Groupement d'Accès Primaires. Elle ne peut donner lieu à un report d'une durée supérieure à six mois.

La mise en service suppose que l'équipement terminal du Client soit effectivement installé. La Date de Mise en Service de la configuration initiale est notifiée au Client sous forme d'un compte rendu de livraison.

5.10.3 Prix

Les prix du service Pack Numéris Accueil figurent en Annexe tarif «Pack Numéris Accueil ».

5.11 Numeris Connectivité

5.11.1 Description du service Numéris Connectivité.

Le service optionnel « Numéris Connectivité » est une offre de raccordement au réseau téléphonique commuté d'Orange Business Services, constitué uniquement d'Accès Primaires, fourni aux titulaires du Service Multisite Haut Débit (SMHD).

Le « réseau support » est relié à un site du réseau téléphonique d'Orange Business Services par un point d'aboutement appelé « point de jonction » via un ou plusieurs « liens passerelles ». Un lien passerelle équivaut à un canal B Numéris.

Le « point de jonction » et les sites du SMHD disposant du service Numéris Connectivité sont reliés par des liaisons louées 2 Mbit/s fournies dans le cadre du « réseau support ». Le nombre de liaisons à 2 Mbit/s dépend du nombre d'Accès Primaires de chaque site.

Le Client doit souscrire au minimum 5 Accès Primaires avec 30 « liens passerelles ».

5.11.2 Mise en service

Un calendrier de livraison est communiqué au Client pour préciser les différentes étapes de la mise en service.

La Date de Mise en Service de la configuration initiale est notifiée au Client sous forme d'un compte rendu de livraison.

5.11.3 Prix

Les prix du service optionnel « Numéris Connectivité » figurent en Annexe tarif « Numéris Connectivité ».

5.12 Autres services et options

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

5.13 Disponibilités des compléments de service et services optionnels du service Numéris

5.13.1 En France

Services de Numéris	Disponibilités selon les types		d'Accès Numéris ⁽¹⁾	
	Numéris	Duo	Accès de Base Isolé	Accès Primaire Isolé
(selon l'article de référence dans le descriptif de service)	Interfaces téléphoniques	Interface Numéris	Et Groupements d'Accès de Base	Groupements d'Accès Primaires Numéris Grand Site Numéris Optimum
Garantie de Temps de Rétablissement 4 heures ouvrables suivant le dépôt de la signalisation	Oui		Oui	Oui
Garantie de Temps de Rétablissement en moins de 4 heures (S1 et S2)	Oui		Oui	Oui



Services de Numéris (selon l'article de référence dans le descriptif de service)	Disponibilités selon les types		d'Accès Numéris ⁽¹⁾	
	Numéris Duo		Accès de Base Isolé	Accès Primaire Isolé
	Interfaces téléphoniques	Interface Numéris	Et Groupements d'Accès de Base	Groupements d'Accès Primaires Numéris Grand Site Numéris Optimum
Garantie de Temps de Rétablissement en moins de 2 heures S1	Non		Non	Oui pour Numéris Optimum sous conditions
Sécurisation d'Accès primaire par des Accès de base	Sans objet		Sans objet	Oui
Spécialisation des canaux B	Oui, concerne l'Accès de Base support (canaux B)		Oui	Oui
Service Nx64	Sans objet	128 kbit/s uniquement	Au cas par cas, après étude	Au cas par cas, après étude

Services Contact

Conversation à trois ⁽³⁾	Oui		Oui sur Accès isolé - Non, pour les groupements	Non
Présentation du numéro	Oui		Oui	Oui
Présentation du nom ⁽³⁾	Oui	Oui	Oui	Oui
Auto rappel ⁽³⁾	Oui	Oui	Oui	Non
Service 3131	Oui	Non	Non	Non
Signal d'appel	Oui	Oui	Oui	Oui
Sélection directe à l'arrivée (SDA)	Non	Oui	Oui	Oui
Messagerie vocale 3103	Oui	Non	Non	Non
Sous adresse	Non	Oui	Oui	Oui
Minimessage	Non	Oui	Oui	Oui
SMS	Oui	Non	Non	Non
Portabilité du terminal RNIS	Non	Oui	Oui sur Accès isolé -Non, pour les groupements	Non
Lors de vos déplacements, quand vous êtes en ligne ou dans l'impossibilité de répondre au téléphone				
Renvoi du terminal (inconditionnel)	Oui	Oui	Oui	Oui
Renvoi du terminal en phase de Sonnerie	Non	Oui	Oui	Oui
Renvoi du terminal sur non réponse	Oui	Non	Non	Non
Renvoi du terminal sur occupation	Oui	Non	Non	Non
Transfert d'appel national	Oui		Oui	Oui
Transfert d'appel international et DOM	Oui		Oui	Oui
Transfert d'appel sur non réponse	Oui		Oui	Oui

Services Budget, pour mieux gérer votre budget de communications

Pour suivre vos communications téléphoniques				
Facture détaillée, pour l'ensemble de l'installation	Oui (Détail par interface non fourni)		Oui	Oui
Indication permanente de coûts	Oui ⁽²⁾	Oui	Oui	Oui
Coût total de la communication	Non	Oui	Oui	Oui
Indication de coût par appel	Non	Oui	Oui	Oui
Pour interdire de passer des appels vers une destination choisie parmi les suivantes :				
Sélection permanente d'appels	Oui		Oui	Oui
Interdiction des PCV internationaux sur SDA Numéris (+ frais de résiliation)	Sans objet	Oui Sous réserve d'avoir souscrit au service SDA.		

Services de protection de l'identité

Secret par appel	Oui	Oui	Oui
Secret permanent	Oui	Oui	Oui

⁽¹⁾ Les services présentés sont accessibles sous réserve de disponibilités techniques et géographiques.



Pour les Accès Numéris Duo, les services présentés sont ceux disponibles sur les boîtiers commercialisés à compter du 1^{er} juin 1999.

Les services disponibles sur les interfaces Numéris sont accessibles sous réserve de disposer d'un équipement terminal RNIS, possédant les fonctionnalités adéquates à leur usage.

Certains services disponibles sur les interfaces téléphoniques des Accès Numéris Duo peuvent nécessiter de disposer d'un équipement terminal analogique compatible Services Contact.

⁽²⁾ Selon les capacités techniques de l'équipement terminal.

⁽³⁾ Le service est disponible en mode Euronuméris+ uniquement.

5.13.2 A l'international

Les services transmis à l'international sont relatifs aux communications entre un Client en France et son correspondant à l'étranger.

Ils sont disponibles sous réserve des contraintes techniques liées aux opérateurs des pays concernés avec lesquels Orange Business Services a passé un accord et/ou de l'existence d'un RNIS dans le pays considéré. Afin d'obtenir des compléments d'informations, le Client peut contacter Orange Business Services.

- Le service optionnel Spécialisation des canaux B
- Le Service Nx64, après étude préalable d'Orange Business Services,
- Services Contact :
 - le service Présentation du numéro, sauf pour les communications voix dans le sens France vers International,
 - le service Sous-adresse,
 - le service Portabilité d'un équipement terminal RNIS sur l'interface Numéris,
 - le service Mini message (sur interface Numéris).
- Services Budget, pour mieux gérer votre budget communications,
- Services de protection de l'identité :
 - le service Secret par appel, sauf pour les communications voix dans le sens France vers International,
 - le service optionnel Secret permanent, sauf pour les communications voix dans le sens France vers International.

6. Durée et résiliation des Commandes

6.1 Durée minimale de la Commande

6.1.1 Accès Numéris

La durée minimale de la Commande pour les Accès Numéris isolés est de 6 mois. Cette durée minimale court à compter de la Date de Mise en Service.

En cas de souscription par le Client de Groupements d'Accès de Base ou de Groupements d'Accès Primaires, la durée minimale s'applique à chacun des Accès de Base ou Primaires du groupement.

6.1.2 Numéris Grand Site

La durée minimale de la Commande pour les 5 premiers Accès Primaire Numéris du service optionnel « Numéris Grand Site » est d'un an à compter de sa Date de Mise en Service.

La durée minimale de chaque Commande pour tout nouvel Accès Primaire Numéris commandé en plus des 5 premiers est de trois mois à compter de la Date de Mise en Service des accès concernés pour un abonnement permanent.

Pour un abonnement temporaire, la Commande pour tout nouvel accès primaire Numéris commandé en plus des 5 premiers a une durée déterminée de un à trois mois. Une Commande pour un abonnement temporaire peut être renouvelée une fois pour la même durée. L'abonnement temporaire peut également être transformé sur demande en abonnement permanent.

La durée effective de fourniture de l'abonnement temporaire est alors prise en compte pour calculer la durée de la période minimale de l'abonnement permanent.

6.1.3 Numéris Optimum

La durée minimale de la Commande pour le premier Accès Primaire du service optionnel « Numéris Optimum » est d'1 an à compter de sa Date de Mise en Service.

La durée minimale de chaque Commande pour tout nouvel Accès Primaire Numéris commandé dans le cadre du service optionnel « Numéris Optimum » est de 6 mois à compter de la Date de Mise en Service des accès concernés.

6.1.4 Pack Numéris Accueil

La durée minimale de la Commande du service optionnel « Pack Numéris Accueil » est d'1 an à compter de sa Date de Mise en Service.

6.1.5 Numéris Connectivité

La durée minimale de la Commande du service optionnel « Numéris Connectivité » est d'1 an à compter de sa Date de Mise en Service.

6.1.6 Abonnement temporaire au Service

Chaque Commande d'Accès Numéris dans le cadre de l'abonnement temporaire au Service est souscrite au pour une durée déterminée :

- o inférieure ou égale à 1 mois ou,
- o 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 au Service peut demander à Orange Business Services la modification de celui-ci en Service à durée indéterminée. 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.

6.1.7 Services optionnels

La durée minimale de la Commande pour les services optionnels est de 6 mois 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 le service Garantie de Temps de Rétablissement est d'1 an.

6.2 Résiliation de la Commande

6.2.1 Résiliation d'une Commande avant la date de mise à disposition ou la Date de Mise en Service

Le Client peut, avant la date de mise à disposition ou la Date de Mise en Service, annuler tout ou partie de sa demande par lettre recommandée avec avis de réception adressée à Orange Business Services.

- Demande déposée plus de quinze jours avant la date de mise à disposition ou la Date de Mise en Service :

Les frais de mise en service du Service restent dus à Orange Business Services.

Si la résiliation est consécutive à un changement d'adresse et accompagnée de la signature d'une nouvelle Commande pour la nouvelle adresse, les frais de mise en service du Service correspondant à cette nouvelle Commande sont réduits de 20 %. Les frais correspondant à la première Commande restent, quant à eux, dus à Orange Business Services.

- Demande déposée moins de quinze jours avant la date de mise à disposition ou la Date de Mise en Service :

Le Client est redevable des frais de mise en service du Service majorés d'une pénalité égale à 12 mois d'abonnement au Service commandé.

Si le Client demande, en remplacement, le raccordement à une autre adresse, les frais de mise en service du Service relatifs à la nouvelle Commande restent dus en totalité. Toutefois la pénalité de 12 mois d'abonnement au Service n'est pas facturée.

6.2.2 Résiliation d'une Commande de services optionnels avant l'expiration de sa durée minimale

Aucune pénalité ne sera due par le Client si la résiliation de la Commande de services optionnels avant la fin de sa durée minimale est la conséquence de la résiliation, par le Client, de sa Commande de l'Accès Numéris concerné, à la condition que cette résiliation intervienne après l'expiration de la durée minimale de l'Accès Numéris concerné.

7. Responsabilité

Pour les services accessibles par un code confidentiel et/ou identifiant, Orange Business Services dégage toute responsabilité en cas de communication de ces codes ou identifiants par le Client à un tiers.

8. Facturation

Le Service donne lieu à la perception par Orange Business Services de frais de mise en service ainsi que d'un abonnement mensuel.

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

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

- L'établissement de l'Accès Numéris entraîne des difficultés exceptionnelles de construction. Ces frais supplémentaires sont facturés, si l'adresse d'installation de cet Accès Numéris est différente de celle du domicile fiscal du Client.
- Orange Business Services accepte d'établir l'Accès Numéris, à la demande du Client, dans des conditions autres que celles qu'elle a fixées.
- L'Accès Numéris est une ligne de télé-relève ou de télémaintenance.

Outre les frais de mise en service précités, Orange Business Services facture au client des frais de déplacement lorsque la mise en service de l'accès nécessite l'intervention d'un technicien chez le Client.

9. Disponibilité géographique du service Numéris

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

Cependant, les Accès Primaires 15-20 et 25-30 sont disponibles uniquement en France métropolitaine.

Pour connaître la couverture géographique à l'international, le Client doit contacter Orange Business Services.

Pour des raisons techniques, Orange Business Services assure une continuité de la communication en France ou vers l'international pour une durée maximale de 9 heures.

La Garantie de Temps de Rétablissement standard ou S2 est fournie en France métropolitaine et dans les DOM.

La Garantie de Temps de Rétablissement S1 n'est pas fournie dans les DOM.

L'éligibilité des sites du Client dans le cadre des services optionnels « Numéris Optimum » ou « Numéris Grand Site » dépend de la localisation géographique desdits sites et sera appréciée par Orange Business Services sur demande du Client.