



Conditions générales d'utilisation du service « Renvoi d'appel premium »

Édition du 18/08/2016

ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS APPLICABLES

Les documents contractuels régissant le contrat se composent, par ordre de priorité décroissante :

- des présentes conditions générales d'utilisation ;
- des conditions générales d'abonnement et des conditions spécifiques applicables aux offres Orange Open et Open Fibre ou à une offre internet Livebox sans abonnement téléphonique.

ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités suivant lesquelles Orange fournira au Client, pour ses besoins propres, le service « Renvoi d'appel premium », à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription (ci-après le « Service »).

ARTICLE 3. DÉFINITION DU SERVICE FOURNI

Le Service permet au Client de renvoyer ses appels reçus sur la Ligne de Téléphone par Internet vers une ou plusieurs autres lignes de téléphone.

Il existe 4 types de renvois, paramétrables au choix par le client :

- le renvoi d'appel vers la messagerie vocale sur occupation ou après 5 sonneries en cas de non réponse (le nombre de sonneries est paramétrable par le client sur www.orange.fr) ;
- le renvoi d'appel simultané : la Ligne de Téléphone par Internet sonne en même temps qu'une autre ligne de téléphone ;
- le renvoi d'appel en cascade : les appels sont renvoyés vers 1, 2 ou 3 autres numéros en cascade ;
- le renvoi d'appel sans sonnerie : la Ligne de Téléphone par Internet ne sonne pas, les appels sont dirigés automatiquement vers la messagerie vocale ou vers une autre ligne.

L'un des quatre modes est obligatoirement activé.

Sur les modes « renvoi d'appel en cascade » et « renvoi d'appel sans sonnerie », vous pouvez préciser les jours et plages horaires durant lesquels le renvoi est actif. En dehors de celles-ci, les appels sont renvoyés par défaut vers la messagerie vocale de la Ligne de Téléphone par Internet.

Lorsque vous recevez un appel renvoyé, vous êtes prévenu par une annonce vocale du renvoi d'appel. Et, vous pouvez accepter ou refuser l'appel.

Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le client (information disponible auprès de sa boutique Orange ou sur : www.orange.fr).

3.1 L'activation

Le Service est activé automatiquement lors de sa mise en service par Orange. Dès l'activation, les renvois d'appels sont repositionnés sur une configuration par défaut, c'est-à-dire renvoi sur la messagerie vocale en cas d'occupation ou de non réponse.

Le Client doit ensuite configurer le Service gratuitement sur www.orange.fr, rubrique « mes contrats ». Dès l'activation du Service, les codes d'activation / désactivation des renvois d'appels sur le pavé numérique des téléphones sont désactivés (*21*, *22*,...). La configuration des renvois est faite sur www.orange.fr.

3.2 Les limites d'utilisation du Service

Le renvoi d'appel à destination de certains numéros spéciaux (Services de Renseignements Téléphoniques 118XYZ, 1014, 1015, 3900, 3901, 17, 18, Numéros Verts, 08031, 08032,...) est impossible. (Cette liste étant susceptible d'évoluer).

Le Service est compatible avec le filtrage des appels sortants mais si le filtrage d'appel est configuré :

- après l'activation d'un renvoi d'appel, les renvois d'appels de votre ligne sont reconfigurés en mode « par défaut » c'est-à-dire renvoi d'appel vers la messagerie vocale en cas d'occupation ou après 5 sonneries en cas de non réponse ;
- avant l'activation d'un renvoi d'appel, un message d'alerte pourra s'afficher en cas de renvoi d'appel vers une destination interdite. Exemple : « attention, le numéro de téléphone 06 XX XX XX XX est incompatible avec les restrictions d'appels positionnées ».

En cas de ligne mise en service restreint, la destination du Service doit être compatible avec le niveau de restriction de la ligne.

Le Service est incompatible avec les répondeurs téléphoniques dans la mesure où le Service ne peut pas détecter s'il s'agit d'une personne ou d'une machine. Lorsqu'un répondeur intercepte l'appel les renvois sont ainsi interrompus.

Le Service est incompatible avec le service Stop Secret.

ARTICLE 4. CONDITIONS D'ACCÈS ET DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

La souscription au Service s'effectue prorata temporis. Le Service entrera en vigueur à compter de la date de souscription par le Client.

À partir de la confirmation de la commande, Orange s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de 36 heures, à compter de la mise en service de la Ligne de Téléphone par Internet.

Le dépassement du délai mentionné ci-dessus ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service entre la date de mise en service maximale et la date de mise en service effective. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à Orange en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

ARTICLE 5. DURÉE DU CONTRAT

Le Service est souscrit pour une période minimale de 1 mois et renouvelable par tacite reconduction pour une même période sauf en cas de résiliation conformément à l'article « Suspension / Résiliations ».

ARTICLE 6. SERVICE CLIENTS COMMERCIAL ET TECHNIQUE (ASSISTANCE, SAV, RÉCLAMATIONS...)

L'adresse du Service Clients figure sur la facture de son offre de service d'accès.

Orange met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr> ;
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro et au tarif indiqués figurant sur la facture de l'offre souscrite par le Client.

Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Orange, le Client devra indiquer son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à 9 chiffres qui correspond au « numéro client » sur les factures) fourni à la souscription par Orange.

ARTICLE 7. CONDITIONS TARIFAIRES

Le Service est facturé mensuellement à terme à échoir par Orange sur la base du tarif en vigueur lors de la facturation.

Les tarifs en vigueur sont disponibles en consultation sur le site www.orange.fr dans la rubrique « boutique Orange ». A défaut de paiement, Orange aura la possibilité de suspendre l'abonnement en cours au Service conformément aux conditions prévues à l'article « Suspension / Résiliations ».

Les appels renvoyés vers une autre ligne de téléphone sont à la charge de l'abonné au Service pour la partie de la communication comprise entre sa Ligne de Téléphone par Internet et la ligne de destination du renvoi.

ARTICLE 8. SUSPENSION / RÉILIATIONS

Les présentes conditions générales d'utilisation sont résiliables, à tout moment, par l'une ou l'autre partie.

8.1 Suspension / Résiliation par Orange

Orange peut suspendre le Service si le Client ne respecte pas l'une des obligations. La suspension pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet dans un délai de 15 jours après la mise en demeure, Orange peut ensuite résilier de plein droit les présentes sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de 15 jours après la suspension.

8.2 Résiliation par le Client

Le Client peut résilier à tout moment l'option en contactant son Service Clients ou en se rendant dans son Espace Client, rubrique « mes contrats ». La résiliation sera effective à l'issue de la période de facturation en cours.

8.3 Effets de la résiliation

La résiliation entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le Client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre par Orange.

ARTICLE 9. DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange dans un délai de 21 jours calendaires à compter de la date de la commande.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

Orange met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du Service.

Orange ne saurait garantir le bon fonctionnement du service en cas d'appel émis ou renvoyé depuis ou vers un opérateur tiers.