



## Conditions générales d'utilisation du service « Présentation du nom »

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 haut débit ou très haut débit 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 « Présentation du nom », 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, dès qu'il reçoit un appel sur sa Ligne de Téléphone par Internet, d'obtenir, avant de décrocher son combiné, les informations suivantes sur l'appel :

- la date et l'heure de l'appel,
- dans la limite de 12 caractères, le nom, le prénom (ou la raison sociale ou la dénomination sociale pour les professionnels) du titulaire de la ligne appelante lorsque ces données sont contenues dans la base « Présentation du Nom » (ci-après la Base). Les données qui constituent cette base sont issues de bases de données provenant des annuaires Orange,
- le numéro de téléphone de la ligne à partir de laquelle les appels sont émis, également désigné ci-après « numéro de l'appelant » ; à défaut le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

Ces informations sont présentées au terminal du Client pendant la phase de sonnerie.

L'exploitation de ces informations par le terminal dépend de ses fonctionnalités (par exemple : affichage avec ou sans mémorisation dans un journal des appelants, taille de l'écran, possibilité de faire défiler les caractères...).

Ces informations sont fournies sur la ligne du Client uniquement pour les appels effectivement présentés sur cette ligne. Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le Client (voir sur : [www.orange.fr](http://www.orange.fr)).

#### 3.1 Cas particuliers

##### 3.1.1 Inexistence de l'information relative à l'origine de l'appel

###### *Inexistence de l'information sur le numéro de téléphone*

Les numéros de téléphone relatifs aux appels émanant de l'étranger ou d'un réseau d'un opérateur tiers ne peuvent être présentés au terminal du Client que s'ils sont fournis par le réseau d'origine. A défaut, le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

###### *Inexistence des informations sur le nom*

Si les noms, prénoms (ou raisons sociales ou dénominations sociales pour les professionnels) ne figurent pas dans la Base, seul le numéro disponible de la ligne appelante sera présenté et qui n'a pas fait l'objet des restrictions visées dans les présentes.

Les informations sur le nom des clients d'Orange en Liste Rouge et en Liste d'opposition aux services de recherche inversée d'Orange ne sont pas présentées car elles ne figurent pas dans la Base.

Les informations sur le nom des appelants de l'étranger, ou d'abonnés à un opérateur mobile, ou d'un opérateur tiers de boucle locale (non abonnés à Orange) peuvent ne pas être présentées si elles ne figurent pas dans la Base.

Seul le numéro est présenté, sous réserve qu'il ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité ou que l'appel n'ait pas été émis en mode secret.

##### 3.1.2 Répertoire personnel du terminal du Client

Lorsque le terminal dispose d'un répertoire et que le Client a enregistré dans celui-ci des noms associés au numéro de téléphone de correspondants, seules ces informations sont présentées au terminal du Client pour les appels provenant de ces correspondants.

### 3.1.3 Présentation du Nom et Renvoi d'appel

Dans le cas où le Client a renvoyé ses appels, les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal auquel étaient destinés ces appels.

Dans le cas où le Client a renvoyé ses appels vers une ligne qui dispose du Service, et d'un terminal compatible, les informations (nom, prénom ou raison sociale + numéro de téléphone) relatives à l'appel sont présentées au terminal destinataire du service « Renvoi d'appel », sous réserve des autres restrictions visées dans les présentes.

### 3.1.4 Présentation du Nom et la Messagerie Vocale d'Orange

Les informations relatives aux appels reçus ne sont pas présentées au terminal du Client dans les cas où il a transféré sur sa Messagerie Vocale d'Orange l'ensemble de ses appels, en cas d'occupation de sa ligne en cas de non réponse.

### 3.1.5 Présentation du Nom et Signal d'appel

Lorsque la ligne appelée est occupée, le réseau Orange indique par un signal sonore le deuxième appel et présente les informations relatives au deuxième appel au terminal du Client.

### 3.1.6 Présentation du Nom et Présentation du Numéro

Le Service est inclus dans le service « Présentation du Nom ».

## 3.2 Les informations relatives à l'origine de l'appel

L'information « nom, prénom ou raison ou dénomination sociale pour les professionnels » est également désignée ci-après « nom ».

Selon l'origine de l'appel, le numéro présenté au terminal appelé est celui :

- du publiphone si l'appel est passé à partir d'un publiphone. Le nom associé est « cabine téléphonique »,
- de la ligne à partir de laquelle les appels sont passés pour les appels émis au moyen d'une carte ou d'un procédé équivalent (offres Ma Ligne Fixe étendue, Globéo, Ordéo, Visaphone, Téléticket, etc.). Le nom associé est celui du titulaire de cette ligne appelante,
- du téléphone mobile en cas d'appel en provenance d'un réseau de radiotéléphonie numérique (GSM, DCS 1800, UMTS, 3G, Edge...). Seul le numéro de la ligne appelante sera présenté, sauf si les informations relatives à l'appelant figurent dans la Base. Le numéro sera présenté sous réserve que ce numéro ne soit pas remplacé par une indication d'indisponibilité et qu'il ne fasse pas l'objet des autres restrictions visées par les présentes,
- de l'installation appelante dans le cas où l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique ; dans ce cas précis, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre le terminal de l'appelant. Le nom présenté est celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), si ce NDI fait l'objet d'une inscription annuelle et figure dans la Base,
- du terminal appelant pour les appels provenant d'une installation Numéris dans le cas où cette installation a fourni ce numéro.

Dans le cas où l'installation ne fournirait pas le numéro du terminal appelant, le numéro de l'installation et le nom associé au numéro de cette installation sont présentés ; dans ce cas précis, le rappel du numéro fourni ne permet pas toujours d'atteindre l'installation de l'appelant.

Si le numéro du terminal fourni par l'installation ne fait pas l'objet d'une inscription annuelle, le nom fourni sera celui associé au numéro de l'installation appelante (NDI, Numéro de Désignation de l'Installation), dans la mesure où ce NDI fait l'objet d'une inscription annuelle.

Dans le cas où l'appelant n'a pas souhaité transmettre son numéro en utilisant une des procédures de secret, les informations suivantes sont présentées au terminal du client la date et l'heure de l'appel, à la place du numéro de téléphone et de l'information nom de la ligne appelante, une indication d'indisponibilité.

## 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.

## 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, 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. Les tarifs en vigueur pour ce service sont disponibles en consultation sur le site [www.orange.fr](http://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 ».

## ARTICLE 8. SUSPENSION / RÉSILIATIONS

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 pendant un délai de 15 jours après la date de 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 du Service 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 10. 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.