

Conditions Générales d'Utilisation du service « Présentation du nom » sur la ligne de téléphone par Internet (Fibre)

ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS APPLICABLES

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

- des présentes conditions générales d'utilisation du service « Présentation du nom » ;
- des conditions générales d'abonnement aux offres Orange La Fibre.

Pour bénéficier du service, objet des présentes, le Client doit être titulaire d'un abonnement permanent relatif à une ligne téléphonique par Internet.

Dans tous les cas, le paiement de la première facture vaut acceptation des termes des présentes pour les Clients.

Le Client atteste du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaire à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

ARTICLE 2. OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les modalités suivant lesquelles Orange fournira au Client, domicilié en France métropolitaine, pour ses besoins propres, le service, à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription.

ARTICLE 3. DÉFINITION DU SERVICE FOURNI

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit au client, moyennant un forfait mensuel, le service « Présentation du nom ».

Le service « Présentation du Nom » permet au client, dès qu'il reçoit un appel sur sa ligne téléphonique, d'obtenir, avant de décrocher son combiné, des informations sur l'appel. Ces informations, dont le contenu figure à l'article 5, 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. Elles ne sont pas présentées, notamment lorsque cette ligne fait l'objet d'un renvoi d'appel.

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

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

Le service « Présentation du nom » est disponible sous réserve d'éligibilité technique et réservé aux clients ayant souscrit une offre de la gamme Orange La Fibre en France métropolitaine postérieurement au 20 août 2009.

Le client doit répondre aux conditions requises par les conditions générales applicables au service du téléphone par Internet, et notamment, être détenteur d'une Livebox 2 et d'un téléphone compatible (liste des terminaux recommandés et des Livebox compatibles pour le service Présentation du nom sur la ligne de téléphone par Internet disponible en boutique Orange ou sur www.orange.fr).

La souscription au service « Présentation du nom » s'effectue prorata temporis. Le Service entrera en vigueur à compter de la date de souscription par le client.

A partir de la confirmation de la commande, Orange s'engage à mettre à disposition le Service dans un délai maximum de trente six (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. CONTENU DES INFORMATIONS PRÉSENTÉES AU TERMINAL DU CLIENT

5.1 Cas général

Le service « Présentation du Nom » est conçu pour présenter au terminal du client les informations suivantes :

- la date et l'heure de l'appel,
- dans la limite de douze (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 ». Les données qui constituent cette base sont issues de bases de données provenant des annuaires d'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.

5.2 Cas particuliers

5.2.1 Inexistence de l'information relative à l'origine de l'appel

5.2.1.1 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.

5.2.1.2 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 « Présentation du Nom », seul le numéro de la ligne appelante 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 aux articles 4 et 5.

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 au terminal car elles ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom ».

Les informations sur le nom des appelants de l'étranger, ou d'abonnés à un opérateur mobile, ou d'abonnés à un opérateur tiers de boucle locale (non abonnés à Orange) peuvent ne pas être présentées au terminal du client si elles ne figurent pas dans la base « Présentation du Nom ».

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

5.2.2 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.

5.2.3 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 disposant du service « Présentation du Nom », et d'un terminal compatible avec ce service, les informations (nom, prénom ou raison sociale + numéro de téléphone) relatives à l'appel sont présentées au terminal destinataire du « Renvoi d'appel », sous réserve des autres restrictions visées aux articles 4 et 5 des présentes conditions spécifiques.

Dans le cas où le client a renvoyé ses appels vers une ligne qui ne dispose pas du service « Présentation du Nom » et/ou qui ne dispose pas d'un terminal compatible avec ce service, les informations relatives à l'appel ne sont pas présentées au terminal vers lequel les appels sont renvoyés.

5.2.4 Présentation du Nom et la Messagerie Vocale Orange

Dans le cas où le client a transféré l'ensemble de ses appels sur sa Messagerie Vocale Orange, les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal du client.

Dans le cas où le client a transféré en cas d'occupation de sa ligne ses appels sur sa messagerie vocale Orange, les informations relatives à ces derniers ne sont pas présentées au terminal du client.

Dans le cas où le client, qui dispose d'un téléphone compatible, a transféré en cas de non réponse, ses appels sur sa messagerie vocale Orange, les informations relatives à ces derniers sont présentées au terminal du client, sous réserve des autres restrictions visées aux articles 4 et 5 des présentes conditions spécifiques.

5.2.5 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, sous réserve des autres restrictions visées aux articles 4 et 5 des présentes conditions spécifiques.

Le client doit disposer d'un terminal compatible qui permette la « Présentation du Nom » pendant le « Signal d'appel ».

5.2.6 Présentation du Nom et Présentation du Numéro

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

5.3 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 (Cartes Orange, 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 « Présentation du Nom ». 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 à l'article 5,
- 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 annuaire et figure dans la base « Présentation du Nom »,
- 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 annuaire, 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 annuaire.

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.

Le client est invité à se renseigner auprès de son agence Orange pour connaître les services incompatibles et les restrictions techniques.

ARTICLE 6. DURÉE DU CONTRAT

Le service « Présentation du nom » est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimale d'(1) mois. Au-delà, le service « Présentation du nom » est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) mois sauf en cas de résiliation conformément à l'article « Résiliation » des présentes conditions générales d'utilisation.

ARTICLE 7. ASSISTANCE ET SERVICE CLIENTS

L'adresse postale du Service Clients Internet Orange est la suivante :

Orange
La fibre
Autorisation 69014
59789 LILLE CEDEX 9

Orange met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr> directement à partir du micro-ordinateur du Client.
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 0 800 10 75 75 (appel gratuit depuis un poste fixe Orange ; si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs) 24h/24, 7j/7 pour les questions d'ordre technique et de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00 le samedi pour les questions d'ordre commercial.

ARTICLE 8. CONDITIONS TARIFAIRES

Le service « Présentation du nom » est facturé mensuellement à terme à échoir par Orange sur la base du tarif en vigueur lors de la facturation.

Les tarifs en vigueur pour ce service 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 « Présentation du nom » conformément aux conditions prévues à l'article 10 des présentes.

ARTICLE 9. MODIFICATION À L'INITIATIVE D'ORANGE

Orange peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques du service « Présentation du nom » notamment en mettant à disposition de nouvelles fonctionnalités, ou en modifiant ou supprimant certaines fonctionnalités. Le Client sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client peut résilier l'option à tout moment et sans frais.

ARTICLE 10. RÉSILIATIONS

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

En cas de résiliation, pour quelque raison que ce soit, par le client de ses conditions générales d'abonnement à une offre de la Gamme La Fibre, les présentes conditions générales d'utilisation seront résiliées automatiquement, sans aucune autre formalité.

10.1 Suspension / Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par Orange

Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Générales d'Utilisation. La suspension du service pourra intervenir après mise en demeure, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours après la date de présentation ou de dépôt de l'avis de mise en instance. Orange peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Générales d'Utilisation sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours après la suspension des prestations.

10.2 Résiliation des Conditions Générales d'Utilisation par le client

La résiliation à l'initiative du Client du service « Présentation du nom » devra être réalisée par lui soit en ligne (rubrique « mon compte ») soit par écrit conformément aux Conditions Générales d'Abonnement de l'offre La Fibre dont il est titulaire. La résiliation sera effective à l'issue de la période de facturation en cours.

10.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Générales d'Utilisation 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 11. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, 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 vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. En cas de commande d'Équipements, ceux-ci doivent être retournés dans les quatorze jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT
Service retour
Distripôle zone d'activité Paris Sud
Secteur 3 Bât A
77127 LIEUSAIN

Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les 14 jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, services) effectués pendant le délai de rétractation.

ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

Le Client doit utiliser le service « Présentation du nom » conformément aux présentes conditions générales d'utilisation.

Les conditions d'engagement et de limite de la responsabilité d'Orange ou du Client sont celles définies aux Conditions Générales d'Abonnement aux offres La Fibre dont le client est titulaire.

Orange met en place les moyens nécessaires à la bonne marche du service « Présentation du nom ». La responsabilité d'Orange ne saurait être engagée en cas de force majeure ou en cas d'utilisation non-conforme aux présentes conditions de l'option par le client.

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