



## Conditions spécifiques pack services tranquillité

### ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Pour bénéficier du pack, objet des présentes, le Client doit être titulaire d'un abonnement à une ligne analogique ordinaire d'Orange en France métropolitaine.

Les présentes conditions spécifiques relèvent des conditions générales de l'abonnement au service téléphonique d'Orange. Elles les complètent lorsqu'elles ne les modifient pas.

Les formulaires d'abonnement/Conditions particulières font partie intégrante des présentes conditions.

### ARTICLE 2. OBJET DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit en France métropolitaine le Service « Pack services tranquillité » à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription qui permet au client, pour ses propres besoins, de bénéficier sur sa ligne fixe Orange, moyennant le paiement d'un montant forfaitaire mensuel, des 3 services suivants : « Présentation du nom, Signal d'appel et Stop Secret ».

### ARTICLE 3. DÉFINITION DU « PACK SERVICES TRANQUILLITÉ »

Le « Pack services tranquillité » comprend les services détaillés ci-après :

#### 3.1 Présentation du nom

Le service « Présentation du nom » permet au client, dès qu'il reçoit un appel sur sa ligne fixe Orange, d'obtenir avant de décrocher son combiné des informations sur l'appel. Ces informations (définies ci-après) sont présentées au terminal du client pendant la phase de sonnerie ainsi que, grâce au Signal d'appel, lorsqu'il est déjà en conversation.

Pour pouvoir en bénéficier, le client doit disposer d'un téléphone équipé d'un afficheur alphanumérique, ci-après également désigné « terminal », apte à traiter les informations qui lui sont présentées. Le client est invité à se renseigner auprès de son Service Clients sur les caractéristiques techniques que doit présenter un terminal compatible avec le service « Présentation du nom ».

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

- le nom, le prénom (ou la raison sociale ou la dénomination sociale pour les professionnels) du titulaire de la ligne appelante, dans la limite de cinquante (50) caractères, lorsque ces données sont contenues dans la base « Présentation du nom ». Les données qui constituent cette base sont issues de la base des abonnés à la ligne fixe Orange et à la téléphonie par Internet 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 ;
- informations disponibles dans le journal des appels avec la date et l'heure de l'appel.

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 transfert d'appel.

#### Le numéro de téléphone du titulaire de la ligne appelante

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 :

- à la place du numéro de téléphone et de l'information nom de la ligne appelante, une indication d'indisponibilité ;
- informations disponibles dans le journal des appels avec la date et l'heure de l'appel.

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. À défaut, le numéro de l'appelant est remplacé par une indication d'indisponibilité.

#### Le nom, le prénom (ou la raison sociale pour le professionnel) du titulaire de la ligne appelante

Si les nom, prénom (raison sociale ou dénomination sociale 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.

Par ailleurs, les informations sur le nom des clients d'Orange en Liste Rouge et en Liste d'opposition à la recherche inversée ne sont pas présentées au terminal car 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.

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.

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.

#### Remarques

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. Dans ce cas, 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 (Ma ligne fixe étendue, Ticket Téléphone, etc.). Dans ce cas, 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...).

Dans ce cas, 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 ;

- de l'installation appelante dans le cas où l'appel provient d'une installation privée à raccordement analogique.

Dans ce cas, 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, 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.

#### Usage du service « Présentation du nom » avec « Signal d'Appel »

Lorsque la ligne appelée est occupée, le réseau d'Orange indique par un signal sonore un éventuel deuxième appel et la Présentation du nom affiche alors sur le terminal du client, sous réserve des restrictions, les informations dont elle dispose sur ce deuxième appel. Le client doit disposer d'un terminal compatible qui permette la « Présentation du nom » pendant le « Signal d'Appel ».

**Le service « Présentation du nom » n'est pas compatible avec le service « Présentation du Numéro ».**

#### Responsabilité du client

Le client reste seul responsable de l'usage des numéros présentés sur son terminal. Par ailleurs, conformément aux recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés, le client s'engage expressément à ce que les numéros et noms présentés sur son terminal soient utilisés exclusivement à des fins privées. En tout état de cause, le client reste seul responsable de l'usage des numéros et noms présentés sur son terminal.

Il est formellement interdit au client abonné au service « Présentation du nom » de constituer, à l'insu de ses correspondants téléphoniques, des fichiers de numéros appelants. Il appartient au client de s'assurer lors de l'acquisition de son terminal du contenu et de la forme sous laquelle ce terminal lui restitue ces informations.

#### Responsabilité d'Orange

Orange n'est pas responsable de l'indication du numéro de la ligne appelante fournie par l'installation téléphonique d'origine de l'appel. Orange n'est pas responsable des informations éventuellement non conformes liées à ce numéro et figurant dans la base « Présentation du nom ».

En effet, le client (titulaire de la ligne appelante) est responsable des informations ainsi que des nom, dénomination, qualité ou titre et marque qu'il demande de faire enregistrer dans son inscription annuaire.

La responsabilité d'Orange ne saurait être recherchée lorsque le numéro, et/ou le nom associé de la ligne appelante ne peuvent pas être présentés sur le terminal du client, soit parce que le réseau d'où provient l'appel n'a pas fourni l'information sur le numéro, soit parce que le nom ne figure pas dans la base « Présentation du nom », soit en raison du choix de la personne appelante de conserver l'anonymat. Orange n'est pas responsable de l'exploitation par le terminal des informations qui lui sont présentées.

### **3.2 Signal d'Appel**

Lorsque le client est en communication, ce service lui donne la possibilité d'être informé d'un appel entrant, de prendre la nouvelle communication et de pouvoir poursuivre le dialogue avec l'un ou l'autre de ses deux correspondants.

Le « Signal d'Appel » ne nécessite pas d'installation spécifique si ce n'est d'un terminal à numérotation mixte (fréquences vocales) avec les touches dédiées \* et # et n'a pas besoin d'un deuxième numéro de téléphone.

Le « Signal d'Appel » est activé automatiquement lors de sa mise en service par Orange (le client a la possibilité, à partir de sa ligne abonnée au service, de désactiver provisoirement et de réactiver ce service).

Le client, qui reçoit ou est amené à recevoir des appels émis via un système de type téléassistance ou téléalarme, est invité à contacter son Service Clients Orange afin de vérifier que le fonctionnement de ce système n'est pas perturbé par le service « Signal d'Appel ». Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels ou services utilisés par le client (information disponible auprès de son Service Clients Orange), notamment :

- le service « Signal d'Appel » est inhibé lorsque le service « Transfert d'Appel » est activé,

- le service « Signal d'Appel » est inhibé lorsqu'une conversation à trois est en cours (usage du service « Conversation à Trois »).

Les commandes suivantes sont réalisables exclusivement à partir du poste téléphonique de la ligne abonnée au service. Le service « Signal d'Appel » peut être désactivé temporairement de la façon suivante :

Décrocher - attendre la tonalité - composer # 43 # - attendre la confirmation - raccrocher.

#### Pour réactiver le service

Décrocher - attendre la tonalité - composer \* 43 # - attendre la confirmation - raccrocher.

Remarque : Selon le type de central téléphonique public, la confirmation est rendue soit par une annonce vocale soit par une tonalité : une tonalité occupée signifie que la manœuvre n'a pas été acceptée, une tonalité d'invitation à numéroté signifie que la manœuvre a été acceptée. Si un correspondant **C** cherche à joindre un correspondant **A**, abonné au « Signal d'Appel » et déjà en communication avec un correspondant **B**, un signal sonore informe **A** de l'appel de **C**.

Sur la majorité des commutateurs, **C** est informé de l'occupation de **A** par le message : « *Veillez patienter, votre correspondant est déjà en ligne. Nous lui indiquons votre appel par un signal sonore, merci* ».

Le correspondant **A** peut accepter le nouvel appel pendant quarante cinq (45) secondes après le début du premier signal sonore.

Pour répondre à l'appel de **C** et mettre en attente le premier correspondant **B**, **A** doit appuyer sur : R - tonalité - 2. Lorsque la communication est établie avec **C** (situation de double appel), **A** peut :

- passer d'un correspondant à l'autre en composant : R - tonalité - 2.

Sur la majorité des commutateurs, le correspondant mis en garde reçoit le film suivant : « *Bip-Bip* ». « *Veillez patienter, votre correspondant va vous reprendre dans quelques instants* ». « *Bip-Bip* ».

- libérer l'appel en cours et basculer vers l'appel en garde en composant : R - tonalité - 1.

### 3.3 Stop Secret

Le service « Stop Secret » permet au client appelé d'avoir une identification vocale des appels dont le numéro est masqué (secret permanent ou secret appel par appel).

Dès la souscription au présent service, le client a également la possibilité d'utiliser la fonctionnalité liste VIP (voir ci-après) en sélectionnant ou non une liste de contacts privilégiés dont les modalités sont décrites ci-après.

Tous les appels masqués (hormis ceux figurant dans la liste VIP) arrivant sur la ligne fixe Orange de l'appelé, sont identifiés et orientés vers un serveur vocal. Ce serveur informe l'appelant que l'abonné au service « Stop Secret » sollicite une identification vocale des appels masqués. L'appelant est alors invité à s'identifier de vive voix (enregistrement d'une étiquette vocale).

Les appels ainsi identifiés font sonner le téléphone de l'appelé, qui peut alors décrocher et écouter l'étiquette vocale. Il a alors le choix d'accepter ou de refuser l'appel. En cas de refus, l'appelant est orienté vers un message vocal indiquant que son correspondant est indisponible (ne pouvant prendre l'appel ou étant absent de chez lui).

L'appelé a également la possibilité d'enregistrer à partir de son Espace client (accessible sur Internet, via le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr)) une liste de correspondants, dite « liste VIP » permettant d'enregistrer le numéro de ses correspondants privilégiés afin d'éviter le filtre d'identification et de faire sonner directement le téléphone de l'appelé.

Cependant le numéro de l'appelant reste masqué sur le téléphone de l'appelé.

L'abonné peut à tout moment activer ou désactiver son service « Stop Secret » depuis son Espace Client accessible sur Internet via le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr) ou par un appel au 3000 (service et appel gratuits), ou en accédant à son Espace Client.

#### Description des fonctions du service

##### 3.3.1 Conditions d'utilisation du service

Le service « Stop Secret » ne nécessite pas d'installation spécifique, ni l'attribution d'un deuxième numéro de téléphone. Pour bénéficier de ce service, le client doit disposer d'un terminal à numérotation mixte (fréquences vocales) avec les touches dédiées \* et #.

Le service « Stop Secret » est activé automatiquement lors de sa mise en service par Orange. Le client a la possibilité de désactiver et de réactiver à tout moment ce service, par un appel au 3000 (service et appel gratuits), ou en accédant à son Espace Client sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

##### 3.3.2 Les fonctions du service

###### 3.3.2.1 La détection des appels masqués

L'identification vocale concerne uniquement les appels émis en mode secret, secret permanent ou secret appel par appel, qu'ils proviennent d'une ligne fixe Orange, d'une ligne par Internet ou d'un mobile.

La possibilité de détection des appels émis en mode secret en provenance de l'international, à partir d'une ligne fixe ou d'un mobile (d'un opérateur international ou français) dépend de l'existence d'un accord entre Orange et l'opérateur étranger qui assure l'acheminement d'une partie de l'appel.

###### 3.3.2.2 L'identification Vocale de l'appelé

La possibilité d'identifier vocalement ses correspondants s'effectue par l'enregistrement d'une étiquette vocale.

###### 3.3.2.3 La gestion des appels entrants

L'acceptation de l'appel est validée par un « oui » ou un appui sur la touche « 1 » de son téléphone.

Le refus de l'appel est validé par un raccrochage du combiné ou un « non » ou un appui sur la touche « 2 » de son téléphone.

###### 3.3.2.4 La liste VIP

C'est une fonction permettant d'avoir une liste de correspondants privilégiés que l'appelé, abonné au service Stop Secret, enregistre depuis son Espace Client sur le site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

Lorsque cette liste est activée, les correspondants indiqués dans cette liste VIP, sont autorisés, lors de leurs appels à l'abonné « Stop Secret », à éviter le filtre d'identification. L'appelé, abonné à « Stop Secret », titulaire également du service : « Présentation du Nom » ou « Présentation du Numéro », ne verra pas, pour autant s'afficher les coordonnées de son correspondant. Toutefois, il sera alors informé que l'appelant est un interlocuteur connu, dûment enregistré sur sa liste VIP. Le client peut à tout moment modifier, compléter, supprimer des contacts « Liste VIP » depuis son Espace Client.

## Responsabilité du Client

La confidentialité des données du client est protégée par les codes d'accès à l'Espace Client du titulaire. Il appartient au client de protéger ses codes d'accès. Orange ne saurait être tenue pour responsable de l'usage qui pourrait en être fait par une tierce personne. En cas d'oubli des codes, le client est invité à contacter son Service Clients au numéro d'assistance, le 3901 (service gratuit + prix appel). Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

## Conservation des données en cas de déménagement

En cas de déménagement, le contenu de la Liste VIP du client est conservée par Orange. Pour demander à récupérer sa liste de contacts sur sa nouvelle ligne fixe Orange, le client doit s'adresser à Orange dans un délai maximum de quarante cinq (45) jours après la résiliation de sa ligne fixe Orange.

### 3.3.3 Cas particuliers

#### **Clients abonnés à un service de messagerie vocale, les services de Présentation du nom ou de Présentation du numéro.**

Pour les clients bénéficiant d'une messagerie vocale, lorsque l'abonné ne répond pas ou est occupé, le correspondant qui appelle en secret sera orienté vers la messagerie vocale où il pourra déposer un message. Néanmoins l'étiquette vocale que ce correspondant aura préalablement enregistrée sur « Stop Secret » ne sera pas enregistrée sur le message déposé. Un appel filtré par « Stop Secret » est présenté sur la ligne appelée avec le numéro 01 50 59 00 00 ou le nom STOP SECRET selon le service de présentation souscrit.

Les appels masqués non filtrés (liste VIP) sont présentés en respectant l'anonymat du correspondant.

Si le client renvoie ses appels vers un mobile, l'appel de « Stop Secret » sera présenté avec le numéro 01 50 59 00 00 sur le mobile dès lors que ce dernier dispose du service de présentation du numéro.

Pour les appels filtrés par « Stop Secret » n'ayant pas abouti, le numéro enregistré sur le 3131 sera le 01 50 59 00 00. Il en est de même pour les appels « Stop Secret » qui aboutissent sur la messagerie vocale.

Enfin, le numéro 01 50 59 00 00 n'est pas attribué, il est donc inutile de le composer : le message « Le numéro demandé n'est pas attribué, veuillez consulter le service de renseignements » sera systématiquement diffusé.

#### **Le répondeur téléphonique**

Le comportement du service « Stop Secret » n'est pas toujours optimal face à un répondeur téléphonique.

En fonction du contexte, le serveur vocal d'identification qui a enregistré l'étiquette vocale du correspondant et appelle ensuite le client « Stop Secret » pour lui demander s'il veut prendre l'appel masqué peut ne pas détecter efficacement si c'est une personne ou un répondeur qui décroche.

Il peut, en fonction du message d'accueil enregistré sur le répondeur, l'interpréter comme une validation ou un refus de l'appel. Il est donc préférable de désactiver le service « Stop Secret », lorsqu'un répondeur téléphonique est activé ou l'inverse.

## ARTICLE 4. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION DU « PACK SERVICES TRANQUILLITÉ »

Le « Pack services tranquillité » n'est disponible qu'en métropole et que sur les centraux téléphoniques publics qui proposent les 3 services composant le Pack. Les clients peuvent en prendre connaissance auprès des boutiques et Services Clients Orange.

Dans le cadre des présentes conditions spécifiques, le « Pack services tranquillité » est fourni aux clients titulaires d'une ligne analogique ordinaire, établie en France métropolitaine.

En complément aux incompatibilités propres à chaque service et citées dans l'article 3, certaines offres sont incompatibles avec le présent Pack :

- les 3 services composant le présent pack,
- la présentation du numéro,
- le service Téléséjour qui est incompatible avec le signal d'appel inclus dans la présente offre,
- le pack 3 services,
- les packs présentation du nom + signal d'appel et présentation du numéro + signal d'appel,
- les Optimales fixes et mobiles 2h, 4h, Illimités, l'Optimale internet, l'Optimale découverte,
- l'offre Livebox Découverte,
- les Optimales services fixe et mobile 2h, fixe et mobile 3h et fixe et mobile Illimité,
- les options Livebox Zen et star 1 ligne,
- les offres Livebox Zen et Play 1 ligne,
- les offres Livebox Zen, Play et Jet sur Ligne Fixe,
- les Ligne Résidence Secondaire 2h fixe France, 4h et Illimité,
- les lignes groupées analogiques,
- les Optimales pro, les Optimales pro office initiale, équilibre et Intense et les Optimale pro multi-lignes,
- le Contrat pro services ligne analogique isolée,
- les offres Téléphone pro initial, équilibre et intense,
- les offres Téléphone pro numéris, équilibre et intense,
- les offres Orange Open pro, Orange Open pro everywhere et Orange Open pro office,
- les lignes groupées analogique, Numéris, ADSL et Fibre.

Il est précisé que les composantes du « Pack services tranquillité » sont indissociables les unes des autres. Le client ne peut résilier séparément l'un des 3 services, la résiliation ne peut porter que sur la résiliation du pack en son entier. Conditions disponibles dans les boutiques et Services Clients Orange.

## ARTICLE 5. CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Orange met en place les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement des services du « Pack services tranquillité ». Ce pack peut être souscrit via les différents canaux ou points de ventes (sur le serveur vocal le 3000 (service et appel gratuits), sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr), par téléphone ou en boutique.

La mise en service intervient dans un délai maximum de trente six (36) heures à compter de la souscription de l'offre « Pack services tranquillité » qui est confirmée par courrier adressé au client.

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.

L'abonné peut mettre fin à tout moment au service « Pack services tranquillité » sur son Espace Client sur [www.orange.fr](http://www.orange.fr). Son pack sera désactivé sous 72 heures. Il est indiqué que ce dernier sera facturé au prorata de sa mensualité.

## ARTICLE 6. DURÉE

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans période minimale, à compter de la date d'émission du courrier de bienvenue. Il sera facturé terme à échoir au prorata temporis lors de la souscription et de la résiliation (voir Article 8).

## ARTICLE 7. CONDITIONS TARIFAIRES

Le « Pack services tranquillité » donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel dont le montant est disponible au Catalogue des Prix et le document intitulé « Les tarifs du fixe ».

À défaut de paiement, Orange aura la possibilité de suspendre l'abonnement en cours au « Pack services tranquillité » conformément aux dispositions prévues à l'article 8.

## ARTICLE 8. RÉSILIATION

La résiliation peut être demandée à tout moment par le client sur simple appel à son Service Clients ou par courrier ainsi que sur le serveur vocal le 3000 (service et appel gratuits) et sur l'Espace Client du site [www.orange.fr](http://www.orange.fr).

Le client sera facturé ou remboursé du montant restant dû au prorata temporis 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.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques n'implique pas la résiliation des Conditions Générales d'Abonnement de la ligne fixe Orange.

### Suspension/Résiliation à l'initiative d'Orange

Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions. 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 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.

## ARTICLE 9. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, en cas de souscription à distance du service, le client personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale, 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.

Conformément à l'article L. 121-20-2 du Code de la Consommation, le Client qui accepte d'utiliser le Service via son abonnement avant la fin du délai de vingt et un (21) jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétractation excepté le seul cas du Client qui, lors de l'attente d'une connexion ADSL, se connecte en mode RTC de type paiement à la minute de communication auprès de l'opérateur téléphonique avec lequel le Client a souscrit un abonnement téléphonique utilisant les fréquences basses de la ligne (ou « bas débit »).

## ARTICLE 10. MODIFICATION À L'INITIATIVE D'ORANGE

Orange peut être amenée à procéder à des modifications de prix ou des caractéristiques des services du « Pack services tranquillité » 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 le pack à tout moment et sans frais.

## ARTICLE 11. SERVICE CLIENTS

- le Service Clients,
- le service vocal 3000 (service et appel gratuits) disponible 24h/24 et 7j/7,
- la boutique et l'Espace Client sur internet : [www.orange.fr](http://www.orange.fr) > boutique > fixe (coût d'une connexion à internet selon tarification de votre fournisseur d'accès internet),
- les Boutiques Orange.

## ARTICLE 12. RESPONSABILITÉ

Le Client doit utiliser les services compris dans le présent pack conformément aux présentes Conditions Spécifiques.

Les conditions d'engagement et de limite de la responsabilité d'Orange ou du Client sont celles définies dans les présentes Conditions Spécifiques ainsi que dans les Conditions Générales d'Abonnement de la ligne fixe Orange.

Orange met en place les moyens nécessaires à la bonne marche des services de la présente offre. 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.