

Conditions Spécifiques **Messagerie Vocale Enrichie**

ARTICLE 1 - **Conditions générales applicables**

Les présentes conditions spécifiques relèvent des conditions générales de l'abonnement au service téléphonique.

ARTICLE 2 - **Définition du service**

2.1. Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles France Télécom fournit en France métropolitaine, à ses abonnés au service téléphonique, le service « Messagerie Vocale Enrichie ».

La « Messagerie Vocale Enrichie » permet d'associer à la ligne téléphonique analogique du client, désignée lors de la souscription au service, une messagerie vocale. Elle donne également la possibilité de consulter et de gérer ses messages vocaux depuis une messagerie électronique grâce à l'activation d'une fonctionnalité permettant de faire converger cette messagerie électronique et l'accès vocal sur lequel est rattaché la « Messagerie Vocale Enrichie ».

La « Messagerie Vocale Enrichie » est active lorsque le client ne répond pas à l'appel de son correspondant (par défaut, au-delà de 5 sonneries soit environ 20 secondes), ou lorsque la ligne du client est occupée. L'appelant est alors automatiquement orienté vers la messagerie vocale du client et peut y déposer un message.

2.2. Le client bénéficie de deux annonces d'accueil (durée maximale de 2 minutes chacune), l'une pour les appels auxquels il ne répond pas, l'autre pour les appels pour lesquels il est déjà en ligne.

Par défaut, ces deux annonces d'accueil présentent chacune un message à l'appelant confirmant le numéro de la ligne appelée et indiquant sa situation (non-réponse ou occupation). Ces annonces d'accueil peuvent toutefois être personnalisées à tout moment par le client, supprimant de ce fait l'annonce standard mentionnant le numéro de la ligne appelée.

Par ailleurs, le client bénéficie d'une annonce dite « temporaire » (durée maximum de 2 minutes) que le client doit obligatoirement personnaliser pour pouvoir la mettre en service. Dès lors que cette annonce est mise en service, elle se substitue aux deux annonces habituelles (sans toutefois les supprimer) décrites ci-dessus. Le client peut à tout moment désactiver l'annonce « temporaire » pour remettre en service ses annonces habituelles.

2.3. Le client peut choisir de ne pas permettre le dépôt de messages par ses correspondants, ces derniers ne disposant alors que des informations enregistrées par le client sur l'annonce d'accueil (durée maximum de 2 minutes).

2.4. Le client accepte, lorsqu'il accède à sa « Messagerie Vocale Enrichie » à partir de la ligne bénéficiant du service, que le numéro de cette ligne téléphonique soit identifié par le service et pour les besoins exclusifs du service.

Lorsque le client consulte sa messagerie, il est informé du nombre de nouveaux messages, un message étant un appel d'un correspondant ayant ou non déposé un message vocal. Pour chaque message est indiqué le numéro de téléphone de l'origine de l'appel, la date et l'heure de l'appel suivi du message du correspondant ou d'une information de la messagerie précisant qu'il n'a pas laissé de message vocal.

Ces informations et l'écoute des messages le cas échéant sont également disponibles sur la messagerie électronique vers laquelle le client aura activé la fonctionnalité de convergence de sa « Messagerie Vocale Enrichie » (voir article 4.5)

En tout état de cause, dans le cas où l'appelant n'a pas souhaité transmettre son numéro en utilisant les procédures de secret d'appel, le numéro d'origine de l'appel ne peut être indiqué.

Si le numéro de l'appelant est renseigné, le client a la possibilité de rappeler automatiquement le déposant du message, depuis l'accès vocal.

2.5. La « Messagerie Vocale Enrichie » informe le client du dépôt de nouveaux messages dans la messagerie vocale par une tonalité spécifique au décroché du combiné téléphonique et par une indication lumineuse sur son poste téléphonique, sous réserve que ce poste offre cette possibilité et que le central téléphonique auquel est raccordée la ligne du client, le permet.

Le client peut bénéficier de l'« Avis de message par appel », qui permet d'être informé du dépôt de nouveaux messages dans sa messagerie vocale par un appel de la « Messagerie Vocale Enrichie ». L'«Avis de message par appel » n'émet des appels que sur la ligne téléphonique bénéficiant du service.

Le client est informé des messages déposés « sur non réponse » dans sa « Messagerie Vocale Enrichie » par un appel sur sa ligne bénéficiant du service, durant une plage horaire journalière d'une amplitude maximale d'une (1) heure qu'il aura préalablement choisie.

Le client est informé des messages déposés « sur occupation » dans sa « Messagerie Vocale Enrichie » par un appel sur sa ligne bénéficiant du service, après qu'il a raccroché, durant la plage horaire journalière d'une amplitude maximale d'une (1) heure qu'il aura préalablement choisie.

En cas d'éventuelles difficultés d'acheminement, l'appel pourrait être décalé de quelques minutes, sans que le client ait la possibilité de désactiver ce report.

Le client peut bénéficier de l'« Avis de message par e-mail » (courrier électronique) qui lui permet d'être informé du dépôt de nouveaux messages dans sa messagerie vocale par l'envoi d'un courrier électronique à l'adresse e-mail qu'il aura au préalable communiquée au service.

Le client est seul responsable de l'adresse e-mail qu'il aura communiquée à la « Messagerie Vocale Enrichie » et garantit à ce titre France Télécom contre tout recours.

2.6. La fonction « Archivage d'un message vocal vers sa boîte e-mail » permet au client d'archiver un message écouté dans sa boîte e-mail. Le client aura préalablement renseigné son adresse e-mail de notification selon les modalités décrites au paragraphe 2.5.

2.7. La « Messagerie Vocale Enrichie » permet au client de recevoir des télécopies. Pour éditer ses télécopies, le client doit disposer d'un télécopieur doté d'un combiné téléphonique lui permettant d'accéder à sa « Messagerie Vocale Enrichie »

2.8. Les messages non lus sont conservés pendant trente cinq (35) jours calendaires. Après ce délai, ils sont effacés automatiquement.

ARTICLE 3 - Fonction facturée à l'acte

En complément des fonctions décrites à l'article 2 ci-dessus, le client a la possibilité d'utiliser la fonction additionnelle « Avis de message sur mobile » décrite ci-après, moyennant le paiement du tarif défini au Catalogue des prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange (ci-après désigné « Catalogue des Prix ») (cf. article 7 « structure des prix »).

La fonction « Avis de message sur mobile » permet au client d'être informé du dépôt de nouveaux messages dans sa messagerie vocale par l'affichage d'un message écrit (SMS) sur son téléphone mobile. Cette fonction peut présenter des limites d'utilisation liées au service, au réseau ou au mobile utilisé par le client.

Le client aura préalablement enregistré dans la « Messagerie Vocale Enrichie » son numéro de mobile. Le client est seul responsable du ou des numéros ainsi enregistré(s) et garantit à ce titre France Télécom contre tous recours.

ARTICLE 4 - Conditions de mise en service et d'utilisation du service

4.1. Le service peut être souscrit par le client auprès de son service clients par téléphone, d'une boutique Orange ou par les canaux de libre service mis à la disposition du client. Le service est mis à la disposition du client, par France Télécom, dans un délai de quarante huit (48) heures à compter de l'acceptation de la demande de souscription.

4.2. Pour utiliser le service, le client doit disposer d'un poste téléphonique à fréquences vocales (touches musicales). Le client bénéficiera également à sa demande de la commande vocale de la « Messagerie Vocale Enrichie »

La consultation de la « Messagerie Vocale Enrichie » se fait à partir de la ligne bénéficiant du service en composant le 3103 en France métropolitaine et DOM.

En composant le numéro de sa ligne bénéficiant du service et en tapant le chiffre 6 puis son code secret pendant l'annonce d'accueil, le client peut aussi depuis une autre ligne téléphonique ou son mobile accéder à sa « Messagerie Vocale Enrichie ».

Enfin, le client peut accéder à sa « Messagerie Vocale Enrichie » via sa Messagerie électronique une fois qu'il a activé la fonctionnalité de convergence entre cette dernière et son numéro de téléphone bénéficiant de la « Messagerie Vocale Enrichie ».

La consultation de la « Messagerie Vocale Enrichie » à partir de la ligne téléphonique bénéficiant du service peut être réalisée sans qu'il soit nécessaire d'activer au préalable un code secret.

Pour pouvoir consulter la « Messagerie Vocale Enrichie » à partir d'une autre ligne téléphonique que celle bénéficiant du service, le client doit impérativement activer au préalable un code secret confidentiel. Ce code secret confidentiel doit être configuré à partir de la ligne téléphonique bénéficiant du service.

4.3. La « Messagerie Vocale Enrichie » est incompatible avec la Messagerie Vocale 3103 actuellement commercialisée. La « Messagerie Vocale Enrichie » ne fonctionne pas sur les lignes disposant d'un abonnement au service Téléséjour. La « Messagerie Vocale Enrichie » ne peut pas fonctionner si la ligne bénéficiant du service dispose du service Transfert d'appel sur occupation ou du service Transfert d'appel sur non réponse.

Il peut exister d'autres incompatibilités ou restrictions en fonction des matériels, services, types de lignes ou réseaux utilisés. Le client est invité à se renseigner auprès de son service clients.

4.4. Le client pourra recevoir dans sa messagerie vocale des messages d'information concernant le service.

4.5 Activation de la fonctionnalité de convergence

Le client peut à tout moment activer la fonctionnalité de convergence de sa « Messagerie Vocale Enrichie », c'est-à-dire avoir la possibilité de consulter et gérer ses messages vocaux depuis sa messagerie électronique orange. Il se rend pour cela sur l'onglet « boîtes vocales » de sa messagerie électronique orange.

Il a également la possibilité de désactiver à tout le moment la fonctionnalité de convergence entre son accès vocal et sa messagerie électronique en demandant la résiliation et recréation de son service auprès de son service client.

ARTICLE 5 – Durée

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans période d'abonnement minimale à compter de la prise en compte par France Télécom de la demande du client.

ARTICLE 6 – Responsabilité

6.1. France Télécom est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du service.

6.2. Le client a la possibilité de protéger l'accès à sa Messagerie vocale par un code secret. Le client est responsable de la confidentialité de son code secret (cf. article 4.2). France Télécom ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de l'usage qui pourrait en être fait par une tierce personne.

6.3. La « Messagerie Vocale Enrichie » du client peut, de façon exceptionnelle et temporaire, se trouver dans un état qui ne lui permet plus de recevoir de nouveaux messages. Cette situation se rencontre habituellement lorsqu'un client possède dans sa « Messagerie Vocale Enrichie » le nombre maximal de messages (cinquante (50) messages de deux (2) minutes au maximum chacun).

Pour éviter cette situation, il est de la responsabilité du client d'écouter ses messages, leur écoute entraînant leur suppression dans un délai de quatorze (14) jours. Le client peut aussi supprimer immédiatement tout message ou décider de les archiver dans la limite autorisée (capacité totale de la messagerie : cinquante (50) messages de deux (2) minutes au maximum chacun).

France Télécom ne peut être tenu pour responsable, de quelque façon que ce soit, des conséquences de cette situation de « saturation ».

6.4. Le client est seul responsable du contenu de l'annonce d'accueil éventuellement enregistrée (cf. articles 2.2 et 2.3). Il est également seul responsable de l'obtention des autorisations relatives aux oeuvres musicales enregistrées le cas échéant sur l'annonce.

Le client est seul responsable de l'utilisation du service. Il veille notamment à ne pas porter atteinte aux intérêts des tiers au moyen de ce service et à en faire un usage conforme à sa destination. Il garantit France Télécom contre tout recours ou réclamation de tiers, liés notamment à l'annonce enregistrée.

France Télécom se réserve le droit de supprimer immédiatement et sans préavis toute annonce dont les termes seraient contraires à l'ordre public ou aux bonnes moeurs.

ARTICLE 7 - Conditions tarifaires

7.1. Le service « Messagerie Vocale Enrichie » donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel dont le montant figure au Catalogue des Prix.

7.2. La fonction « Avis de message sur mobile » décrite à l'article 3 ci-dessus fait l'objet d'une facturation à l'acte, conformément aux tarifs figurant au Catalogue des Prix.

La fonction « Avis de message sur mobile » est facturée au client à chaque émission de SMS personnalisé. Ce SMS personnalisé l'informe sur son mobile du numéro ou du nom du correspondant qui vient de lui déposer un message.

7.3. Les opérations de consultation et de gestion de la « Messagerie Vocale Enrichie » du client, effectuées à partir de la ligne téléphonique bénéficiant du service en composant en France métropolitaine le 3103, sont gratuites.

Les opérations de consultation et de gestion de la « Messagerie Vocale Enrichie » du client, effectuées à partir de la messagerie électronique du client sont gratuites (hors coût de connexion Internet).

Les opérations de consultation et de gestion de la « Messagerie Vocale Enrichie » du client, effectuées à partir d'un autre numéro téléphonique que celui attaché à la ligne bénéficiant du service, en composant le numéro de la ligne bénéficiant du service et en tapant le chiffre 6 puis son code secret pendant l'annonce d'accueil, sont facturées au tarif habituel de communication applicable aux appels établis à partir de cet autre numéro.

La fonction de rappel du déposant est facturée sur la ligne bénéficiant du service, au tarif de communication en vigueur, selon les destinations des appels.

ARTICLE 8 – Résiliation

Le client peut résilier le présent contrat à tout moment sans pénalités. La résiliation doit être demandée par le client, par écrit, auprès de son service clients.

ARTICLE 9 - Droit de rétractation

En cas de souscription à distance, le client personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale, bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le client peut exercer ce droit auprès de son service clients par téléphone ou par courrier.