



Conditions spécifiques Pack Bienvenue

ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique d'Orange.

ARTICLE 2. OBJET DES CONDITIONS SPÉCIFIQUES

Les présentes Conditions Spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit, en France métropolitaine et en zone Outre-mer (Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion), l'offre « Pack Bienvenue », ci-après « l'Offre », à ses clients résidentiels, abonnés au service téléphonique.

ARTICLE 3. DÉFINITION DE L'OFFRE PACK BIENVENUE

L'Offre permet au client de bénéficier, moyennant un prix forfaitaire et unique, de :

- l'accès au réseau et au service téléphonique tel que défini aux Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique ;
- le service Maintien du Numéro ou le service Annonce du Nouveau Numéro 6 mois, selon la zone de numérotation élémentaire (ci-après également désignée « ZNE »), en cas de déménagement du client ;
- une réduction de 20% sur une sélection de téléphones fixes.

La fourniture de l'Offre est subordonnée à la souscription concomitante par le client des Conditions Générales d'Abonnement au service téléphonique d'Orange à son adresse d'installation, et des présentes Conditions Spécifiques relatives à l'Offre.

3.1 Accès au réseau et au service téléphonique

Le client bénéficie, pour chaque période de facturation, de l'accès au réseau et au service téléphonique.

Pour connaître le détail des conditions de fourniture et d'utilisation de l'accès au service téléphonique, le client est invité à se reporter aux Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique.

3.2 Service Maintien du Numéro

3.2.1 Définition du service Maintien du Numéro

Le service Maintien du Numéro permet au client de conserver, lors d'un changement d'adresse de son installation au sein d'une même ZNE, le ou les numéros de téléphone dont il a l'usage dans le cadre de son ou de ses contrat(s) d'abonnement au service téléphonique souscrit(s) auprès d'Orange.

Le service s'applique exclusivement aux numéros géographiques fixes.

Par ZNE, on entend les zones géographiques dans lesquelles sont implantés les numéros géographiques fixes comportant le même ZABPQ.

Tous les numéros géographiques comportant le même ZABPQ doivent être implantés dans une même zone géographique appelée Zone de Numérotation Élémentaire.

Le service Maintien du Numéro porte exclusivement sur le maintien du ou des numéros fixes géographiques dont le client a l'usage dans le cadre de son ou de ses contrat(s) d'abonnement au service téléphonique dont il est titulaire auprès d'Orange et qu'il a choisi(s) de conserver à sa nouvelle adresse d'installation, comprise dans la même ZNE.

Le service Maintien du Numéro n'emporte le maintien d'aucune des prestations complémentaires éventuelles souscrites par le client.

Le client doit donc souscrire à toute prestation complémentaire de son choix telle que, par exemple, l'inscription en Liste Rouge ou anti-prospection.

Toutefois, cette disposition ne s'applique pas aux services de sélection appel par appel et de présélection auxquels le client a pu souscrire dans le cadre de son ou de ses contrat(s) d'abonnement au service téléphonique lié(s) à son ancienne adresse d'installation. Par conséquent, ces services seront maintenus par défaut.

Le client qui bénéficie du Maintien du Numéro ne peut pas souscrire à l'Annonce du Nouveau Numéro.

3.2.2 Conditions de fourniture du Service du Maintien du Numéro

Ce service est exclusivement fourni aux clients qui changent d'adresse d'installation dans la même ZNE Orange met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture du service dans le cadre du périmètre de cette ZNE.

Dès lors pour savoir s'il peut bénéficier de l'offre, le client doit s'adresser auprès de son Service Clients.

Des restrictions techniques liées à l'installation du client peuvent empêcher la fourniture du service, de même certains services sont incompatibles avec le service Maintien du Numéro, le client est donc invité à se renseigner auprès de son Service Clients.

Le client doit souscrire un contrat « Pack Bienvenue » pour chaque numéro de téléphone géographique fixe dont il souhaite le maintien.

L'offre porte exclusivement sur les numéros géographiques fixes qui sont associés à une ligne analogique isolée.

La fourniture du service Maintien du Numéro étant conditionnée par l'implantation de numéros géographiques fixes dans la même ZNE, le client, préalablement à la souscription à ce service, doit communiquer à Orange ses coordonnées exactes et complètes relatives à l'adresse actuelle de son installation, ainsi que celles relatives à la nouvelle adresse de son installation. Cette communication conditionne la fourniture au client par Orange du service Maintien du Numéro au sein de la même ZNE.

En cas d'erreur, d'imprécision ou d'absence de justification de toute adresse de son installation, en vigueur ou nouvelle, par le client, Orange ne fournit pas le service Maintien du Numéro.

Le client est invité à se renseigner auprès de son Service Clients pour connaître les disponibilités techniques et compatibilités des prestations complémentaires qu'il souhaite souscrire à sa nouvelle adresse d'installation.

3.2.3 Mise en Service du Maintien du Numéro

La date de mise en service est indiquée lors de la souscription de l'offre.

3.2.4 Durée

Le service Maintien du Numéro est souscrit à compter de sa date de mise en service.

Pour des raisons techniques et réglementaires, Orange peut être contrainte de modifier le ou les numéro(s) de téléphone maintenu(s). Dans ce cas, et par dérogation à l'article 1.2 des Conditions Générales de l'Abonnement téléphonique le client en est informé deux (2) mois au maximum à l'avance.

En cas de changement du numéro pour des raisons techniques, Orange, à titre de dédommagement, proposera gratuitement au client pendant deux (2) mois un service d'annonce de son nouveau numéro lequel diffusera un message vocal standard à l'ensemble des appels aboutissant sur l'ancien numéro et informant ces derniers du nouveau numéro attribué au client.

3.2.5 Responsabilité

a) Responsabilité du client

Le client est seul responsable du ou des numéros qu'il a choisi(s) de conserver dans le cadre du service Maintien du Numéro.

Le client est seul responsable de la communication auprès de son Service Clients ou de sa boutique Orange de ses coordonnées exactes et complètes relatives à l'adresse actuelle de son installation, ainsi que celles relatives à la nouvelle adresse de son installation.

b) Responsabilité d'Orange

Orange met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service.

3.3 Service Annonce du Nouveau Numéro

3.3.1 Définition du service Annonce du Nouveau Numéro 6 mois

Le service « Annonce du Nouveau Numéro 6 mois » permet au client, lors d'un changement de numéro de téléphone, de diffuser durant une période déterminée de six (6) mois, l'information de ses nouvelles coordonnées téléphoniques à ses correspondants appelant l'ancien numéro de téléphone.

Cette information se fait, soit par une annonce standard enregistrée par Orange soit directement par une annonce enregistrée par le client.

Si la ligne téléphonique le permet, le client peut accéder à un serveur lui permettant d'écouter des informations générales sur le service, de connaître le nombre d'appels reçus à son ancien numéro, d'enregistrer ou de modifier à distance son annonce et de personnaliser son code confidentiel.

Pour accéder à ce serveur, le client doit utiliser un équipement terminal en fréquences vocales.

3.3.2 Conditions d'utilisation

Le service est proposé au client titulaire d'un contrat d'abonnement à la ligne fixe Orange, pour l'ancien numéro.

Ce service est exclusivement disponible pour les clients titulaires d'une ligne analogique isolée.

Le nouveau numéro, déclaré dans le cadre de la souscription à l'offre, ne peut pas être modifié en cours de contrat.

Certains serveurs ou centraux téléphoniques ne permettent pas d'assurer le service « Annonce du Nouveau Numéro » ou d'accéder au serveur décrit dans l'article 3.3.1. Le client est invité à se renseigner auprès de son Service Clients.

3.3.3 Annonce

Orange se réserve le droit de supprimer immédiatement et sans préavis toute annonce qui constituerait une publicité ou dont les termes seraient contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Tant que le client n'a pas indiqué à Orange le numéro qu'il souhaite communiquer à ses clients, un message standard informe ces derniers que le numéro composé n'est plus attribué.

a) Lorsque le client utilise l'annonce standard enregistrée par Orange

- le service Annonce du Nouveau Numéro ne nécessite pas d'installation spécifique chez le client ;
- le client doit signaler à Orange les erreurs éventuelles contenues dans l'annonce standard ;
- le nouveau numéro du client doit être un numéro national ne faisant pas l'objet d'une tarification spécifique (Audiotel etc.).

b) Lorsque l'annonce est enregistrée par le client (durée maximum de 2 minutes)

- le client doit utiliser un équipement terminal en fréquences vocales ;
- si le nouveau numéro du client est un numéro international ou faisant l'objet d'une tarification spécifique (Audiotel etc.), le client s'engage à l'indiquer dans son annonce.

3.3.4 Code Confidentiel

Il est attribué au client un code confidentiel pour l'accès au serveur décrit dans l'article 3.3.1, lors de la souscription au service auprès de son Service Clients.

Ce code confidentiel étant initialisé par défaut à « 1111 », il est fortement conseillé au client de le personnaliser.

La programmation du code confidentiel et de l'annonce personnalisée est possible après la date de mise en œuvre du service souhaité par le client et initialisée par le Service Clients Orange.

Pour programmer le code confidentiel, ou personnaliser sa boîte vocale, le client doit suivre les étapes suivantes :

- composer son ancien numéro à partir de n'importe quelle ligne (fixe ou mobile) à fréquences vocales ;
- lorsqu'il entend l'annonce diffusée par Orange, il doit appuyer sur la touche 6 ;
- entrer les 4 chiffres de son code confidentiel (« 1111 » ou le code secret communiqué par le Service Clients") suivi de la touche dièse (#) puis se laisser guider par les informations vocales.

Le code confidentiel doit comporter 4 chiffres obligatoirement et doit toujours être différent de « 0000 ».

3.3.5 Durée du Service

Le service est souscrit à compter du jour de la prise en compte par Orange de la demande de souscription du client. La durée de l'abonnement est de six (6) mois. La durée est calculée à partir de la date de mise en œuvre du service. Cette date interviendra au plus tard dans les quatre (4) jours ouvrés suivant la date convenue entre le client et Orange, sous réserve qu'Orange dispose des informations nécessaires.

3.3.6 Responsabilité

a) Responsabilité du client

Le client est seul responsable du contenu de l'annonce enregistrée et notamment du numéro de téléphone vers lequel il renvoie ses correspondants. Il est également seul responsable de l'obtention des autorisations relatives aux œuvres 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 faire un usage conforme à sa destination. Il garantit Orange contre tous recours ou réclamations de tiers, liés notamment à l'annonce enregistrée.

Le client est aussi responsable de la confidentialité du code d'accès au serveur décrit dans l'article 3.3.4 ci-dessus.

Orange ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'usage qui pourrait en être fait par une tierce personne.

b) Responsabilité d'Orange

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

Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée notamment dans les cas suivants : pour les prestations assurées par des tiers, pour les restrictions visées à l'article 3.3.2 ci-dessus, en cas de suspension temporaire du service téléphonique pour des impératifs techniques, en cas de non respect par le client de ses obligations, en cas de force majeure définie ci-après ou de tout fait d'un tiers.

Lorsque la responsabilité d'Orange est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices financiers, les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

Le montant des dommages et intérêts qu'Orange peut être amenée à verser au client dans les conditions précitées est fixé forfaitairement au prix acquitté par le client lors de la souscription au service. Le client ne peut prétendre à aucune autre indemnité.

3.4 Réduction de 20% sur une sélection de téléphones fixes

L'Offre prévue par les présentes Conditions Spécifiques permet aux clients résidentiels, abonnés au service téléphonique, de bénéficier d'une réduction de 20% sur une sélection de téléphones fixe.

La liste des téléphones éligibles à la remise est susceptible d'évolutions : le client est invité à se renseigner en boutique Orange.

ARTICLE 4. PRIX DE L'OFFRE

L'offre « Pack Bienvenue » donne lieu au paiement d'un prix forfaitaire et unique. Ce prix est payable en une seule fois, non remboursable et porté sur l'une des premières factures suivant la date de mise en service.

Le prix de l'Offre « Pack Bienvenue » figure au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange (ci-après désigné « Catalogue des Prix »).

Toute prestation particulière demandée par le client, non comprise dans l'offre « Pack Bienvenue », fait l'objet d'une tarification spécifique conforme au Catalogue des Prix.

ARTICLE 5. RÉSILIATION DE L'OFFRE

5.1 Résiliation des Conditions Spécifiques par Orange

En cas d'utilisation du service non conforme à sa destination ou de non respect par le client de l'une des obligations contractuelles, Orange peut résilier de plein droit le présent contrat huit (8) jours après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée sans effet.

Dans tous les cas ci-dessus, le prix acquitté lors de la souscription au service, reste définitivement acquis à Orange.

5.2 Résiliation des Conditions Spécifiques par le client

Le client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions Spécifiques. La résiliation sera effective deux (2) jours ouvrables après la réception de la demande de résiliation du client par Orange.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques doit être demandée par le client auprès de son Service Clients.

5.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le client.

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques n'entraîne pas la résiliation automatique des Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique auxquelles le client reste soumis, ni celle des Conditions Spécifiques de l'offre de la gamme des optimales souscrites concomitamment par le client qui demeurent en vigueur jusqu'à une résiliation expresse par le client desdites Conditions Spécifiques.

Si le client souhaite mettre fin à l'abonnement au service téléphonique concomitamment à sa résiliation des présentes Conditions Spécifiques, le client doit résilier expressément et séparément les Conditions Générales de l'Abonnement au service téléphonique auxquelles il a souscrit.

ARTICLE 6. DROIT DE RÉTRACTATION

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 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.