

pour choisir vos offres

le service téléphonique

10 14 service clients

appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

30 00 service vocal 24h/24

appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

francetelecom.fr

coût d'une connexion à internet selon tarification de votre fournisseur d'accès internet

- le contrat et les conditions générales d'abonnement
- les tarifications des communications
- les services

Réf. : TARFIX 0410



Nous vous invitons à lire l'intégralité des conditions générales et particulières de l'abonnement au service téléphonique décrites dans ce document (pages 27 à 31).

Quels sont les services que vous propose France Télécom ?

- Un accès à son réseau téléphonique fixe qui vous permettra d'établir et de recevoir des communications.

Cet accès se matérialise par l'installation et l'entretien d'une ligne personnelle France Télécom qui vous permet également d'accéder à internet.

- L'usage d'un numéro de téléphone lié à votre ligne. Il pourra figurer à l'annuaire électronique accessible par Minitel et à l'annuaire papier du département de votre résidence.

- Des services pour gérer votre consommation et vos appels (facture détaillée, suivi de consommation par téléphone et internet), un large choix d'offres tarifaires adaptées à vos habitudes.

Quelles sont les conditions de souscription du contrat ?

Il vous faudra justifier de votre identité et de votre adresse. Si vous choisissez de payer par prélèvement automatique, munissez-vous d'un RIB ou d'un RIP. La souscription du contrat entraîne la facturation de frais de mise en service de la ligne. Dans certains cas un dépôt de garantie pourra vous être demandé (article 2.3).

Quelle est la durée de votre engagement ?

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à partir de la date de la mise en service de la ligne, c'est-à-dire le jour où l'installation permet l'établissement de communications téléphoniques sur le réseau. Vous pourrez résilier votre contrat en respectant un délai de préavis de 7 jours. France Télécom peut être amenée à suspendre tout ou partie de ses prestations en cas de non paiement d'une facture (articles 11.2 et 11.3).

Comment connaître les tarifs ?

Tous les tarifs appliqués (frais de mise en service, abonnements mensuels, communications et autres prestations fournies au titre de ce contrat) sont consultables au Catalogue des Prix dans toutes les agences France Télécom et sur www.francetelecom.fr (agence sur le Net). Ils sont également détaillés dans nos brochures commerciales réactualisées à chaque modification tarifaire. Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat : elles seront portées à votre connaissance au plus tard huit jours avant leur application (article 8).

Le tarif général de France Télécom

- Le tarif général de France Télécom est basé sur le système de la tarification à la seconde. Dès que la communication est établie, vous payez soit un coût de mise en relation* soit un crédit-temps dont la durée et le prix varient selon le type d'appel passé. Ensuite, les appels sont tarifés à la seconde près.

- Les tarifs des communications dépendent de la destination de l'appel, du service demandé ou de l'opérateur d'arrivée notamment pour les mobiles. On distingue principalement les appels locaux, nationaux, fixes internationaux, mobiles internationaux, vers les DOM, vers les mobiles, vers les numéros spéciaux.

- Des modulations horaires sont parfois appliquées avec un tarif réduit en heures creuses. Les plages horaires des tarifs : local, national et international sont identiques. Les tarifs fixes vers les mobiles ont des modulations horaires spécifiques.

Votre facture

- Votre facture comprend le montant, pour la période à venir, des abonnements, celui des forfaits et des options que vous avez souscrits, ainsi que le montant des communications hors et au-delà des forfaits et les prestations ponctuelles enregistrées pendant la période précédente. Ces montants indiqués en TTC à titre informatif sont arrondis selon les règles en vigueur. Leur somme peut différer du montant total de la facture à payer, lequel est calculé sur la base de la somme des montants HT précités à laquelle sont appliqués le taux de TVA et les règles d'arrondi en vigueur.

- Après l'émission de la première facture, les factures sont bimestrielles, ou mensuelles si vous avez choisi une offre liée à une facturation mensuelle.

- Sur simple demande, France Télécom peut vous fournir gratuitement le détail de vos appels (facture détaillée), avec chacune de vos factures.

Comment régler votre facture ?

- France Télécom vous propose un choix de moyens de paiement dont : le prélèvement, le TIP, la carte bancaire et le chèque. Il vous est également possible de régler vos factures en espèces à La Poste. Les frais du service sont à votre charge.

- Les sommes facturées sont dues à la date d'émission de la facture. Votre paiement doit nous parvenir avant la date limite de paiement indiquée sur la facture. Si vous payez par prélèvement automatique, le montant sera prélevé à partir de cette date.

- Si votre paiement ne nous parvient pas dans les délais indiqués, une majoration sera appliquée sur votre facture. France Télécom peut suspendre tout ou partie de ses prestations en cas de non paiement.

Comment joindre nos services clients ?

- **1014** service client, appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom**, ou www.francetelecom.fr (coût d'une connexion selon tarification de votre fournisseur d'accès internet)

- **1013** pour tout dysfonctionnement de votre ligne, appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom**

- **3900** pour l'assistance sur les services de votre ligne fixe, 24h/7j, prix d'une communication locale au tarif général depuis une ligne fixe France Télécom.

Le prix d'une communication locale du tarif général depuis une ligne fixe France Télécom** en métropole est de 0,078 € par appel, puis 0,028 € par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés, et de 0,078 € par appel, puis 0,014 € par minute le reste du temps. Si l'appel est passé hors métropole, le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe France Télécom est détaillé en pages 12, 14 et 15.

Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis une ligne fixe France Télécom.

En cas de litige et en dernier recours, le Service national consommateurs (certifié engagement de services de l'AFAQ) est à votre disposition.

* Le coût de mise en relation appelé aussi coût de connexion ou coût d'accès correspond à une charge fixe à l'établissement de la communication.

Tous les prix sont indiqués en Euros TTC.

TVA : 19,6% au départ de métropole.

DOM 1 : TVA : 8,5% au départ de Martinique, Guadeloupe, Réunion.

DOM 2 : TVA : 0% au départ Guyane, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Mayotte.

** Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

a

abonnements

pages 4/5

Abonnements page 4

Interventions et services après-vente page 5

b

tarifications des communications

pages 6 à 22

Les Optimales page 6

Atout Téléphone page 8

Les autres offres tarifaires page 11

Tarification générale des communications page 12

Carte France Télécom page 21

Minitel page 22

c

les services

pages 23 à 25

Classement alphabétique

d

annuaires

page 25

Liste Orange page 25

Liste anti-recherche inversée page 25

Liste rouge page 25

Liste « initiale prénom » page 25

Liste « adresse partielle » page 25

Liste chamois page 25

e

gérer son compte

page 26

Le suivi de votre consommation par téléphone page 26

Le suivi consommation et la gestion de votre ligne sur internet page 26

La facture page 26

f

conditions générales d'abonnement

pages 27 à 31

Ligne	Métropole	DOM 1	DOM 2
Mise en service, par ligne (hors déplacement)	55 €	49,90 €	45,99 €
Deux premières prises à l'occasion de la mise en service	gratuit	gratuit	gratuit
Prix mensuel de l'abonnement principal	16 €	14,52 €	12,60 €
Ligne résidence secondaire standard en service (par mois)	16 €	14,52 €	—
Ligne résidence secondaire 2h fixes France en service (par mois)	19€	—	—
Ligne résidence secondaire 3h en service (par mois)	29€	—	—
Ligne résidence secondaire illimité en service (par mois)	39€	—	—
Ligne résidence secondaire suspendue	gratuit	gratuit	—
Suspension de la ligne	4,69 €	4,69 €	—

Prestations	Métropole	DOM 1	DOM 2
Changement de numéro d'appel à la demande du client	15,42 €	19,99 €	12,89 €
Recherche dans les documents de service, par 1/2 heure indivisible	8,47 €	7,68 €	7,08 €
Relevé de compte partiel, par opération	15,42 €	13,99 €	12,89 €
Duplicata de facture	4,69 €	4,25 €	3,92 €

DOM 1 = Guadeloupe (hors îles du nord), Martinique, Réunion (TVA à 8,5%)

DOM 2 = Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy, Mayotte (TVA à 0%)

Pack bienvenue

Le pack bienvenue, valable en France métropolitaine et dans les DOM (à l'exception de Saint-Martin et Saint-Barthélemy, de Saint-Pierre-et-Miquelon et Mayotte), comprend :

- la mise en service de votre nouvelle ligne téléphonique France Télécom,
- le maintien du numéro ou l'annonce du nouveau numéro pendant 6 mois, si vous déménagez (voir page 24),

- une promotion de 20% sur l'offre optimale de votre choix (hors Optimales avec internet) pendant les 3 premiers mois de la souscription (voir les tarifs des optimales en pages 6-7),
- 20% de réduction pour l'achat d'un téléphone issu d'une sélection de téléphones en vente dans les agences France Télécom,
- Des e-cartes personnalisées disponibles sur francetelecom.fr

Tarif : 55€

interventions et SAV

en France métropolitaine	Prix	TVA ⁽¹⁾ 5,5%	
Tarif horaire technicien			
du lundi au samedi inclus de 8h00 à 18h00	78,21 €	68,99 €	
de 18h00 à 8h00, dimanches et jours fériés nationaux compris	122,73 €	108,26 €	
Tarif horaire technicien expert (micro communicante, micro commutateurs)			
du lundi au samedi inclus de 8h00 à 18h00	106,59 €	94,02 €	
de 18h00 à 8h00, dimanches et jours fériés nationaux compris	168,34 €	148,49 €	
dans les DOM	DOM 1 TVA 8,5%	DOM 2 TVA 0%	
Tarif horaire technicien			
du lundi au samedi inclus de 8h00 à 18h00	99,33 €	93,47 €	91,55 €
de 18h00 à 8h00, dimanches et jours fériés nationaux compris	155,88 €	146,69 €	143,67 €
Tarif horaire technicien expert (micro communicante, micro commutateurs)			
du lundi au samedi inclus de 8h00 à 18h00	135,38 €	127,39 €	124,77 €
de 18h00 à 8h00, dimanches et jours fériés nationaux compris	213,80 €	201,19 €	197,05 €

Minimum de perception : une 1/2 heure indivisible.
En cas d'indisponibilité de l'intervenant qui assure habituellement un type de prestation, les prix s'appliquent selon la nature de la prestation et non selon le niveau de l'intervenant.

(1) Taux réduit de TVA, régi par les instructions ministérielles du 14 septembre 1999 et du 28 août 2000, Code général des impôts.

Par téléphone

1013 pour tout dysfonctionnement de votre ligne, appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom*

3900 pour l'assistance sur les services de votre ligne fixe, 24h/7j : prix d'une communication locale depuis une ligne fixe France Télécom.

Si l'appel est passé depuis une ligne relevant d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis une ligne fixe France Télécom.
Le prix d'une communication locale du tarif général depuis une ligne fixe France Télécom en métropole est fourni page 12.
Pour les appels passés hors métropole, les tarifs détaillés sont présentés pages 14 et 15.

	Métropole TVA 19,6%	TVA 5,5%	DOM 1 TVA 8,5%	DOM 2 TVA 2,1%	DOM 2 TVA 0%
Tarif forfaitaire du déplacement					
du lundi au samedi de 8h00 à 18h00 inclus	54,49 €	48,07 €	65,25 €	61,40 €	60,14 €
de 18h00 à 8h00 dimanches et jours fériés compris	80,80 €	71,28 €	96,76 €	91,05 €	89,18 €

DOM 1 = Guadeloupe, Martinique, Réunion (TVA à 8,5%)

DOM 2 = Guyane, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Mayotte (TVA à 0%)

Les optimales

Les Optimales en France métropolitaine

Les Optimales sont des formules tout compris qui incluent à la fois :

- des communications valables 24h/7j
- les services présentation du nom, transfert d'appel, signal d'appel et messagerie vocale enrichie (voir pages 23 à 25)
- l'abonnement téléphonique.

Elles permettent également d'accéder au service mobilité disponible sur simple demande (voir Atout partout en pages 8-9). Ces offres sont sans engagement.

Elles sont compatibles avec le 8FT et la présélection. Elles sont incompatibles avec d'autres offres tarifaires portant sur tout ou partie des destinations comprises dans les offres.

Les Optimales sont incompatibles avec les contrats abonnement social, étudiant et ligne résidence secondaire, et avec les services Télésejour et blocage d'appels.

Les numéros spéciaux, les numéros internet non géographiques et appels passés par cartes France Télécom sont exclus des communications comprises dans les offres.

Liste des pays d'Europe concernés par les offres Optimales :

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne et Canaries, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie et Vatican, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Açores et Madère, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et République tchèque.

Optimale illimité

Pour vos communications, vous appelez en illimité

- les fixes* et les numéros 087/09X de France métropolitaine et des DOM,
- les fixes de la plupart des pays d'Europe (cf. liste ci-dessus),
- les fixes et les mobiles des Etats-Unis (hors Hawaï et Alaska) et du Canada.

Pour vos autres appels, voir les prix dans les tableaux en page 8. Les envois de SMS sont illimités vers les fixes compatibles du réseau France Télécom et 15 SMS/mois vers les mobiles de France métropolitaine sont inclus dans l'offre. Au-delà des 15 SMS inclus, les SMS sont facturés au prix unitaire de 0,075€.

Cette offre est incompatible avec le service Conversation à trois.

Prix mensuel : 39€

Optimale 3h

Pour vos communications, vous bénéficiez de 3 heures chaque mois, pour appeler tous les fixes* et les mobiles de France métropolitaine, des DOM, de la plupart des pays d'Europe, des Etats-Unis (hors Hawaï et Alaska) et du Canada. Les appels vers les numéros 087/09X de France métropolitaine et des DOM sont compris.

Au-delà des minutes incluses et pour les autres destinations internationales, voir les prix dans les tableaux en page 8.

Vous disposez de 15 SMS/mois vers les fixes compatibles du réseau France Télécom et tous les mobiles de France

métropolitaine. Au-delà des SMS inclus, les SMS sont facturés au prix unitaire de 0,10€.

Prix mensuel : 29€

Optimale 2h fixes France

Pour vos communications, vous bénéficiez de 2 heures par mois vers les fixes* et les numéros 087/09X de France métropolitaine. Au-delà des communications incluses et pour les autres destinations, voir les prix en page 8. Vous disposez de 15 SMS/mois vers les fixes compatibles du réseau France Télécom et tous les mobiles de France métropolitaine. Au-delà des SMS inclus, les SMS sont facturés au prix unitaire de 0,10€.

Prix mensuel : 19€

L'Optimale avec internet en métropole

Optimale découverte internet

Pour vos communications, vous bénéficiez de 2 heures chaque mois pour appeler les fixes* de France métropolitaine, y compris les appels vers les numéros 087/09X.

Au-delà des 2 heures incluses et pour les autres destinations internationales, voir les prix dans les tableaux en page 8. Vous disposez de 15 SMS/mois vers les fixes compatibles du réseau France Télécom. Au-delà des SMS inclus, les SMS sont facturés au prix unitaire de 0,10€. Un accès internet haut débit 1 mégamax⁽¹⁾, TV numérique incluse⁽²⁾ avec la Livebox (en location à 3€ par mois) vous permet une navigation sur internet illimitée. Tous les détails et tarifs de la TV numérique sur maboutique-tv.orange.fr

Prix mensuel : 39,90€

Hors abonnements et coûts liés au bouquet choisi et à l'achat de programmes à la demande.

La TV ADSL avec satellite nécessite une antenne parabolique compatible, sous réserve des autorisations nécessaires. Détails et tarifs auprès des installateurs antennistes.

La desserte par satellite de la TV d'Orange est réservée aux clients dont la ligne ne permet pas de recevoir la TV directement par ADSL.

Les Optimales dans les DOM

Les trois formules Optimales valables uniquement dans les DOM incluent à la fois des communications valables 24h/7j, les services Présentation du nom, Transfert d'appel et Signal d'appel, et l'abonnement téléphonique. Elles sont sans engagement.

Ces offres sont compatibles avec le 8FT et la présélection. Elles sont incompatibles avec d'autres offres tarifaires disponibles dans les DOM portant sur tout ou partie des destinations comprises dans les offres.

Les numéros spéciaux, les numéros internet non géographiques et appels passés par cartes France Télécom sont exclus des communications comprises dans les offres.

Liste des pays d'Europe concernés par les offres optimales :

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne et Canaries, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie et Vatican, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Açores et Madère, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et République tchèque.

Optimale illimité DOM

Vous appelez en illimité les fixes de votre DOM, entre la Martinique et la Guadeloupe ainsi que vers **3 numéros illimités** valables vers les fixes de métropole, d'un autre DOM, de la plupart des pays d'Europe, des Etats-Unis et du Canada (hors Hawaï et Alaska). France Télécom analyse la facture et détermine automatiquement

les 3 numéros de telle sorte que l'avantage tarifaire soit maximal (hors numéros 087/09X).

Les appels passés vers les autres destinations internationales et les mobiles sont facturés à un prix/minute avantageux (voir tableaux des pages 9 à 11) ;

Cette offre est incompatible avec le service Conversation à trois.

Prix mensuel : 39€

Optimale DOM 3h

Pour vos communications, vous bénéficiez de 3 heures chaque mois pour appeler les fixes et les mobiles partout dans le DOM, vers les autres DOM, la métropole, la plupart des pays d'Europe, les Etats-Unis (hors Hawaï et Alaska) et le Canada.

Les appels passés au-delà des heures incluses et vers les autres destinations internationales sont facturés à un prix/minute avantageux (voir tableaux en pages 9 à 11).

Prix mensuel : 29€

Optimale DOM 2h fixes

Pour vos communications, vous bénéficiez de 2 heures chaque mois pour appeler les fixes de votre DOM. Pour les Antilles, les 2 heures sont valables entre la Martinique et la Guadeloupe.

Au-delà des communications incluses et pour les autres destinations, voir les prix en pages 9 à 11.

Prix mensuel : 19€

Les Optimales avec internet dans les DOM

Les six formules Optimales avec internet valables uniquement dans les DOM incluent à la fois des communications valables 24h/7j, les services Présentation du nom, Transfert d'appel et Signal d'appel, et l'abonnement téléphonique.

Elles sont sans engagement.

Ces offres sont compatibles avec le 8FT et la présélection.

Elles sont incompatibles avec d'autres offres tarifaires disponibles dans les DOM portant sur tout ou partie des destinations comprises dans les offres.

Les numéros spéciaux, les numéros internet non géographiques et appels passés par cartes France Télécom sont exclus des communications comprises dans les offres.

Les forfaits internet haut débit DOM sont facturés chaque mois dans la limite de 3 Go de données téléchargées (hors offres avec TV où l'internet n'est pas limité en volume de données). Les dépassements de forfait en volume seront facturés au Mo consommé sur la base de 2,50€ du Go dans les DOM 1 et 2,30€ du Go dans les DOM 2. Le montant total de facturation du dépassement est plafonné à 14,97€ dans les DOM 1 et 13,80€ dans les DOM 2.

Liste des pays d'Europe concernés par les offres Optimales :

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne et Canaries, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie et Vatican, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Açores et Madère, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse et République tchèque.

Ces 3 offres existent aussi avec de la TV et comprennent en plus : un bouquet français et international⁽³⁾ de chaînes incluses accessibles pour les abonnés Orange dont la TV est desservie par satellite.

Avec les offres avec TV, la Livebox est obligatoire : en location à 2,72€/mois pour les Antilles (hors Saint-Martin et Saint-Barthélemy) et la Réunion et 2,51€/mois pour les îles du nord de la Guadeloupe et la Guyane.

Un **décodeur MPEG4** est aussi mis à disposition (avec sa carte d'accès, sous réserve d'un dépôt de garantie de 49€).

Optimale DOM 4h + haut débit et Optimale DOM 2h + haut débit

Pour vos communications, vous bénéficiez respectivement de 4h ou 2h chaque mois pour appeler les fixes et mobiles partout dans le DOM, vers les autres DOM, la métropole, l'Europe, les Etats-Unis (hors Hawaï et Alaska) et le Canada.

Les appels passés au-delà des heures incluses et vers les autres destinations internationales sont facturés à un prix/minute avantageux (voir tableaux pages 9 à 11).

Un accès haut débit de 512k/3Go ou illimité (si TV) vous permet une navigation ultra fluide et de profiter des services d'internet.

Prix mensuels

• **Optimale DOM 4h + 512k/3Go : 54,90€**

• **Optimale DOM 2h + 512k/3Go : 49,90€**

Ces offres existent aussi avec la TV d'Orange et sans une limitation au volume :

• **Optimale DOM 4h - 512k + TV : 61,90€**

• **Optimale DOM 2h - 512k + TV : 56,90€**

Optimale illimité DOM + haut débit

Vous appelez en illimité les fixes de votre DOM, entre la Martinique et la Guadeloupe ainsi que vers **3 numéros illimités** valables vers les fixes de métropole, d'un autre DOM, de la plupart des pays d'Europe, des Etats-Unis et du Canada (hors Hawaï et Alaska).

France Télécom analyse la facture et détermine automatiquement les 3 numéros de telle sorte que l'avantage tarifaire soit maximal (hors numéros 087/09X).

Les appels passés vers les autres destinations internationales et les mobiles sont facturés à un prix/minute avantageux (voir tableaux des pages 9 à 11) ;

Un accès haut débit de 512k/3Go ou illimité (si TV) vous permet une navigation ultra fluide et de profiter des services d'internet. Cette offre est incompatible avec le service Conversation à trois.

Prix mensuels

• **Optimale illimité DOM + 512k/3Go : 59,90€**

Cette offre existe aussi avec la TV d'Orange et sans une limitation au volume :

• **Optimale illimité DOM + 512k + TV : 66,90€**

* Voir restrictions en page 9.

(1) Débit IP minimum descendant garanti de 512 kb/s. Pour bénéficier de l'offre, un modem compatible est obligatoire.

(2) Sous réserve d'éligibilité technique et du versement du dépôt de garantie du décodeur TV de 49€.

(3) sous réserve de l'accord des chaînes et des modifications éventuelles apportées par le CSA)

Atout partout

Voir pages 8-9.

Atout Téléphone

Atout

Une offre tarifaire valable en France métropolitaine, pour profiter de prix avantageux sur l'ensemble de vos appels. Cette offre comprend l'envoi de 15 SMS/mois vers les fixes et les mobiles de France métropolitaine. Au-delà des SMS inclus, les SMS sont facturés au prix unitaire de 0,10€. Cette offre est sans engagement

de durée. Atout est incompatible avec d'autres offres tarifaires comprenant les appels en local, en national, vers les DOM, les mobiles, l'Europe et l'Amérique du Nord. Les numéros spéciaux, les numéros internet non géographiques et les appels passés par carte France Télécom sont exclus de l'offre.

Prix mensuel : 2€

Prix/minute valables 24h/7j de l'offre Atout et pour les appels au-delà et en dehors des minutes incluses des offres Optimales

Prix/minute en € TTC	Coût de mise en relation	ATOUT Optimales 3h, 2h fixes France et découverte internet	Optimale illimité
Vers les fixes et les n°s 087/09X de France métropolitaine	0,11€	0,014€	—
Vers les fixes et les n°s 087/09X des DOM (y compris Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon)	0,11€	0,140€	—
Vers les mobiles de France métropolitaine	0,19€	0,079€	0,061€
Vers les mobiles des DOM	0,19€	0,250€	0,230€

Prix/minute vers l'international en € TTC	Coût de mise en relation	ATOUT Optimales 3h, 2h fixes France et découverte internet		Optimale illimité	
		fixe fixe	fixe mobile	fixe fixe	fixe mobile
Europe proche ⁽¹⁾	0,11€	0,069€	0,291€	—	0,281€
Canada et Etats-Unis (hors Hawaï et Alaska)	0,11€	0,069€	0,069€	—	—
Maghreb ⁽²⁾	0,11€	0,28€	0,359€	0,24€	0,319€
Reste de l'Europe/ Amérique du Nord ⁽³⁾	0,11€	0,28€	0,502€	0,24€	0,462€
Afrique et Océanie ⁽⁴⁾	0,11€	0,62€	0,842€	0,59€	0,812€
Amérique centrale ⁽⁵⁾	0,11€	0,69€	0,912€	0,64€	0,862€
Amérique du Sud ⁽⁶⁾	0,11€	0,44€	0,662€	0,39€	0,612€
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande ⁽⁷⁾	0,11€	0,23€	0,452€	0,19€	0,412€
Asie 2 et reste de l'Océanie ⁽⁸⁾	0,11€	0,74€	0,962€	0,69€	0,912€

Atout partout

Atout partout est un service gratuit, inclus sur demande, dans toutes les offres Optimales et Atout téléphone au départ de la métropole (hors Illimité Fixe France, Europe et Amérique du Nord), sans en changer le prix mensuel. Grâce à atout partout, vous accédez aux prix/minute avantageux d'atout lorsque vous

téléphonez hors de votre domicile, depuis une ligne fixe ou un publiphone⁽⁹⁾ situés en France métropolitaine, vers la France et l'étranger (voir ci-dessus).

Pour les appels depuis un mobile au départ de la métropole et les appels depuis les DOM et l'étranger, les tarifs appliqués sont ceux en vigueur pour le service carte France Télécom (voir les tarifs en pages 21-22).

Tous les tarifs sont disponibles sur simple appel au 1014 (appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom) ou sur www.francetelecom.fr

Atout partout est simple et pratique : les communications sont portées sur votre facture téléphonique.

Atout au départ des DOM

L'offre Atout valable dans les DOM vous permet de profiter de prix avantageux sur toutes les destinations d'appels, fixes ou mobiles, 24h/7j et de téléphoner à votre rythme.

Atout DOM est sans engagement et incompatible avec toutes les offres tarifaires disponibles dans les DOM.

Prix/minute valables 24h/7j de l'offre Atout DOM et pour les appels au-delà et en dehors des minutes incluses des offres Optimales DOM

Prix/minute en € TTC au départ des DOM 1 (TVA à 8,5%)	Coût de mise en relation	ATOUT DOM Optimale DOM 2h fixes et Optimale DOM 3h	Optimale DOM 2h + 512k/3Go et 512k + TV	Optimale DOM 4h + 512k/3Go et 512k+TV Optimales illimité DOM + 512k/3Go et 512k+TV
Local et national	0,100€	0,013€	0,009€	0,008€
Vers la métropole	0,100€	0,127€	0,123€	0,118€
Entre les Antilles et la Guyane	0,100€	0,180€	0,170€	0,160€
DOM proches	0,100€	0,220€	0,210€	0,200€
DOM éloignés	0,100€	0,300€	0,290€	0,280€
Vers les mobiles métropolitains	0,200€	0,174€	0,165€	0,155€
Vers les mobiles à l'intérieur de votre DOM	0,200€	0,114€	0,104€	0,094€
Vers les mobiles des autres DOM	0,200€	0,240€	0,220€	0,190€

Pour activer gratuitement le service, il vous suffit de composer le 3000 ou le 0800 10 20 40 (appel gratuit d'une ligne fixe France Télécom) ou de vous rendre sur www.francetelecom.fr

Atout partout est incompatible avec le service carte France Télécom.

Les numéros spéciaux, les numéros internet non géographiques et appels passés par carte France Télécom sont exclus de l'offre.

Atout Antilles, Réunion, Guyane : 2€

(1) Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne et Canaries, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie et Vatican, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.

(2) Algérie, Maroc, Tunisie.

(3) Alaska, Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Croatie, Féroé (îles), Gibraltar, Groenland, Hawaï (îles), Islande, Macédoine, Moldavie, Saint Marin, Turquie, (Monténégro+Serbie).

(4) Afrique du Sud (indép.), Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafricaine (indép.), Comores, Congo, Congo (indép. dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Ouganda, Polynésie Française, Rwanda, Sao Tome et Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Léone, Somalie, Soudan, St Hélène, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe.

(5) Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, (îles), Bonaire, Caïman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominicaine (indép.), Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guatemala,

Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Montserrat (île), Nicaragua, Panama, Porto Rico, Saba, St Christophe, Ste Lucie, St-Eustatius (île), St Kitts et Nevis, St Marteen, St Vincent et Grenadine, Trinité et Tobago, Turks et Caicos (îles), Vierges américaines (îles), Vierges britanniques (îles).

(6) Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Guyane, Paraguay, Pérou, Suriname, Uruguay, Venezuela.

(7) Australie, Azerbaïdjan, Chine, Corée du Sud, Emirats Arabes Unis, Georgie, Hong Kong, Israël, Japon, Kirghizistan, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Palestine, Philippines, Russie, Singapour, Tadjikistan, Taïwan, Thaïlande, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combellga, Comstar, Sovintel).

(8) Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bahreïn, Bangladesh, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji (îles), Guam, Inde, Indonésie, Iran, Iraq, Jordanie, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Macao, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie Nouvelle Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentale, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen.

(9) A partir d'une cabine ou point phone, une surtaxe de 0,10€ TTC/minute s'applique.

Prix/minute vers l'international en € TTC au départ des DOM 1 (TVA à 8,5%)

	Coût de mise en relation	ATOOUT DOM		Optimales DOM 2h + 512k/3Go et 512k + TV		Optimales DOM 4h + 512k/3Go et 512k+TV	
		Optimale DOM 2h fixes et Optimale DOM 3h				Optimales illimité DOM + 512k/3Go et 512k+TV	
		fixe fixe	fixe mobile	fixe fixe	fixe mobile	fixe fixe	fixe mobile
Europe proche ⁽¹⁾	0,100€	0,350€	0,552€	0,320€	0,522€	0,290€	0,492€
Canada et Etats-Unis (hors Hawaï et Alaska)	0,100€	0,220€	0,220€	0,180€	0,180€	0,140€	0,140€
Maghreb ⁽²⁾	0,100€	0,990€	1,062€	0,960€	1,032€	0,930€	1,002€
Reste de l'Europe/ Amérique du Nord ⁽³⁾	0,100€	0,760€	0,962€	0,730€	0,932€	0,710€	0,912€
Afrique et Océanie ⁽⁴⁾	0,100€	0,990€	1,192€	0,960€	1,162€	0,930€	1,132€
Amérique centrale ⁽⁵⁾	0,100€	1,140€	1,342€	1,100€	1,302€	1,000€	1,202€
Amérique du Sud ⁽⁶⁾	0,100€	1,140€	1,342€	1,100€	1,302€	1,000€	1,202€
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande ⁽⁷⁾	0,100€	0,990€	1,192€	0,930€	1,132€	0,840€	1,042€
sauf Chine et Hong-Kong départ Réunion	0,100€	0,590€	0,792€	0,560€	0,762€	0,540€	0,742€
Asie 2 et reste de l'Océanie ⁽⁸⁾	0,100€	1,140€	1,342€	1,100€	1,302€	1,000€	1,202€
sauf Inde départ Réunion	0,100€	0,590€	0,792€	0,560€	0,762€	0,540€	0,742€
Afrique du Sud et île Maurice départ Réunion	0,100€	0,420€	0,622€	0,390€	0,592€	0,360€	0,562€
Comores, Madagascar, Seychelles départ Réunion	0,100€	0,560€	0,762€	0,530€	0,732€	0,490€	0,692€
Caraïbes proches départ Martinique/Guadeloupe	0,100€	0,390€	0,592€	0,370€	0,572€	0,350€	0,552€
Caraïbes éloignées départ Martinique/Guadeloupe	0,100€	0,590€	0,792€	0,540€	0,742€	0,490€	0,692€
Brésil départ Martinique/Guadeloupe	0,100€	0,390€	0,592€	0,360€	0,562€	0,330€	0,532€

(1) Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne et Canaries, Estonie, Finlande, Grèce, Guernesey, Hongrie, Irlande, Italie et Vatican, Jersey, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Madère, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.

(2) Algérie, Maroc, Tunisie.

(3) Alaska, Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Croatie, Féroé (îles), Gibraltar, Groenland, Amérique Hawaï (îles), Islande, Macédoine, Moldavie, Saint Marin, Turquie, (Monténégro+Serbie).

(4) Afrique du Sud (indép.), Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafricaine (indép.), Comores, Congo, Congo (indép.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Egypte, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Ouganda, Polynésie Française, Rwanda, Sao Tome et Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Léone, Somalie, Soudan, Ste Héléne, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe.

(5) Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes, (îles), Bonaire, Caïman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao,

Dominicaine (indép.), Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Montserrat (île), Nicaragua, Panama, Porto Rico, Saba, St Christophe, Ste Lucie, St-Eustatius (île), St Kitts et Nevis, St Marteen, St Vincent et Grenadine, Trinité et Tobago, Turks et Caïcos (îles), Vierges américaines (îles), Vierges britanniques (îles).

(6) Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Guyane, Paraguay, Pérou, Suriname, Uruguay, Venezuela.

(7) Australie, Azerbaïdjan, Chine, Corée du Sud, Emirats Arabes Unis, Georgie, Hong Kong, Israël, Japon, Kirghizistan, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Palestine, Philippines, Russie, Singapour, Tadjikistan, Taiwan, Thaïlande, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combellga, Comstar, Sovintel).

(8) Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bahreïn, Bangladesh, Bhoutan, Brunei, Cambodge, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji (îles), Guam, Inde, Indonésie, Iran, Iraq, Jordanie, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Macao, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palaïu (île), Papouasie Nouvelle Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentale, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen.

Prix/minute valables 24h/7j de l'offre Atout DOM et pour les appels au-delà et en dehors des minutes incluses des offres Optimales DOM

Prix/minute en € TTC au départ des DOM 2 (TVA à 0%)	Coût de mise en relation	ATOOUT DOM		Optimales DOM 2h + 512k/3Go et 512k + TV		Optimales DOM 4h + 512k/3Go et 512k+TV	
		Optimale DOM 2h fixes et Optimale 3h				Optimales illimité DOM + 512k/3Go et 512k+TV	
Local et national	0,092€	0,012€	0,008€	0,0073€			
Vers la métropole	0,092€	0,117€	0,113€	0,109€			
Entre les Antilles et la Guyane	0,092€	0,166€	0,157€	0,147€			
DOM proches	0,092€	0,200€	0,194€	0,184€			
DOM éloignés	0,092€	0,280€	0,267€	0,258€			
Vers les mobiles métropolitains	0,184€	0,160€	0,152€	0,143€			
Vers les mobiles à l'intérieur de votre DOM	0,184€	0,105€	0,096€	0,087€			
Vers les mobiles des autres DOM	0,184€	0,221€	0,203€	0,175€			

Prix/minute vers l'international en € TTC au départ des DOM 2 (TVA à 0%)	Coût de mise en relation	ATOOUT DOM		Optimales DOM 2h + 512k/3Go et 512k + TV		Optimales DOM 4h + 512k/3Go et 512k+TV	
		Optimale DOM 2h fixes et Optimale DOM 3h				Optimales illimité DOM + 512k/3Go et 512k+TV	
		fixe fixe	fixe mobile	fixe fixe	fixe mobile	fixe fixe	fixe mobile
Europe proche ⁽¹⁾	0,092€	0,323€	0,509€	0,295€	0,481€	0,267€	0,453€
Canada et Etats-Unis (hors Hawaï et Alaska)	0,092€	0,203€	0,203€	0,166€	0,166€	0,129€	0,129€
Maghreb ⁽²⁾	0,092€	0,912€	0,978€	0,885€	0,951€	0,857€	0,923€
Reste Europe/ Amérique du Nord ⁽³⁾	0,092€	0,700€	0,886€	0,673€	0,859€	0,654€	0,840€
Afrique et Océanie ⁽⁴⁾	0,092€	0,912€	1,098€	0,885€	1,071€	0,857€	1,043€
Amérique centrale ⁽⁵⁾	0,092€	1,051€	1,237€	1,014€	1,200€	0,922€	1,108€
Amérique du Sud ⁽⁶⁾	0,092€	1,051€	1,237€	1,014€	1,200€	0,922€	1,108€
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande ⁽⁷⁾	0,092€	0,912€	1,098€	0,857€	1,043€	0,774€	0,960€
sauf Chine et Hong-Kong départ Guyane	0,092€	0,452€	0,638€	0,424€	0,610€	0,406€	0,592€
Asie 2 et reste de l'Océanie ⁽⁸⁾	0,092€	1,051€	1,237€	1,014€	1,200€	0,922€	1,108€
Caraïbes proches départ Saint-Martin et Saint-Barthélemy/Guyane	0,092€	0,359€	0,545€	0,341€	0,527€	0,323€	0,509€
Caraïbes proches départ Saint-Martin et Saint-Barthélemy/Guyane	0,092€	0,544€	0,730€	0,498€	0,684€	0,452€	0,638€
Brésil départ Saint-Martin et Saint-Barthélemy/Guyane	0,092€	0,359€	0,545€	0,332€	0,518€	0,304€	0,490€
Suriname départ Guyane	0,092€	0,440€	0,626€	0,420€	0,606€	0,390€	0,576€

Les autres offres tarifaires

Illimité fixe vers mobiles famille

Avec l'illimité Fixe vers Mobiles Famille, vous bénéficiez 24h/7j de communications illimitées à partir d'une ligne fixe vers un à trois numéros d'opérateurs mobiles de métropole (Orange France, Bouygues Telecom, SFR) appartenant à un même foyer. Pour bénéficier de cette offre, l'abonnement principal à l'accès au réseau de téléphonie fixe de France Télécom et au minimum

un abonnement aux offres de téléphonie mobile doivent être à la même adresse de facturation. Il n'y a pas de durée minimale d'engagement. Cette offre est limitée aux 30 000 premiers inscrits.

Abonnement mensuel : 13€

Tarification générale des communications

Tarification générale des communications au départ de la métropole – Tarifs TTC

Type de destination	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Local	0,078€	0,028€	0,014€
National	0,105€	0,067€	0,045€
Martinique et Guadeloupe	0,100€	0,196€	0,152€
Guyane	0,100€	0,196€	0,152€
Réunion	0,100€	0,196€	0,152€
Saint-Pierre-et-Miquelon	0,100€	0,196€	0,152€
Mayotte	0,100€	0,196€	0,152€

Type de destination International	crédit-temps en secondes pour 0,112€	Tarif heures pleines	Tarif heures creuses
Zones frontalières de Monaco	73 s	0,093€	0,056€
Zones frontalières	44 s	0,151€	0,105€

	0h	8h	19h	24h
lundi au vendredi			heures pleines	
samedi, dimanche et jours fériés			heures creuses	

Tarification générale des communications vers les numéros Voip (087/09X) au départ de la métropole – Tarifs TTC

	Crédit-temps de 20 s	Prix/min
Vers les n°s 087/09X de France métropolitaine	0,09€	0,022€

Tarification générale des communications vers les mobiles au départ de la métropole – Tarifs TTC

Mobiles appelés	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines ⁽¹⁾	Prix/min heures creuses
Vers mobiles Orange et SFR	0,179€	0,089€	0,049€
Vers mobiles Bouygues Telecom, Altitude Télécom (n°s commençant par 06 49 50*)	0,179€	0,121€	0,065€
Vers les mobiles situés dans les DOM, Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon (tous les opérateurs)	0,179€	0,263€	0,159€

* Hors portabilité du numéro.

Lorsque vous appelez depuis un poste fixe en France métropolitaine un mobile français situé à l'étranger, la tarification du tableau ci-dessus vous est appliquée. Votre correspondant doit, lui, s'acquitter d'une surtaxe qui dépend du pays dans lequel il se situe (renseignements auprès de son opérateur mobile).

Tarification générale des communications vers l'international au départ de la métropole – Tarifs TTC

Nouvelle zone	Prix/min ⁽²⁾ heures pleines	Prix/min ⁽²⁾ heures creuses	Complément d'appel vers un mobile prix/min ⁽³⁾
Europe proche et Amérique du Nord ⁽⁴⁾	0,22€	0,12€	0,222€
Maghreb ⁽⁵⁾	0,48€	0,33€	0,079€
Reste Europe/ Amérique du Nord ⁽⁶⁾	0,48€	0,33€	0,222€
Afrique et Océanie ⁽⁷⁾	0,99€	0,80€	0,222€
Amérique centrale ⁽⁸⁾	1,10€	0,86€	0,222€
Amérique du Sud ⁽⁹⁾	0,84€	0,49€	0,222€
Asie 1, Russie, Australie et Nouvelle-Zélande ⁽¹⁰⁾	0,49€	0,34€	0,222€
Asie 2 et reste de l'Océanie ⁽¹¹⁾	1,14€	0,94€	0,222€

Les appels vers les mobiles de réseaux étrangers sont tarifés comme des appels vers un poste fixe, à l'exception des pays qui figurent en gras ci-dessous et pour lesquels un tarif spécifique est appliqué.

(1) Heures pleines (tarif normal) pour les appels fixe vers mobile métropolitain : semaine 8h à 21h30 et samedi de 8h à 12h. Heures pleines (tarif normal) pour les appels fixe vers mobile des DOM : semaine 8h à 21h30.

(2) Décompté à la seconde, après un coût d'accès ou de connexion de 0,12€.

(3) Le complément de facturation s'ajoute au prix/minute décompté à la seconde.

(4) Açores, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Canada, Danemark, Espagne et Canaries, États-Unis, Finlande, Grèce, Guernesey, Irlande, Italie et Vatican, Jersey, Liechtenstein, Luxembourg, Madère, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse.

(5) Algérie, Maroc, Tunisie.

(6) Alaska, Albanie, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Estonie, Féroé (îles), Gibraltar, Groenland, Hawaï (îles), Hongrie, Islande, Lettonie, Lituanie, Macédoine, Malte, Moldavie, Pologne, Roumanie, Saint Marin, Slovaquie, Slovaquie, République tchèque, Turquie, Ukraine, Yougoslavie (Monténégro-Serbie).

(7) Afrique du Sud (indép.), Angola, Ascension (île), Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, Centrafrique (indép.), Comores, Congo, Congo (indép. dém.), Côte d'Ivoire, Djibouti, Égypte, Érythrée, Éthiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée, Guinée Bissau, Guinée Equatoriale, Kenya, Lesotho, Libéria, Libye, Madagascar, Malawi, Mali, Maurice (île), Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigeria, Nouvelle Calédonie, Ouganda, Polynésie Française, Rwanda, Sao Tome et Principe, Sénégal, Seychelles, Sierra Leone, Somalie, Soudan, St Héléne, Swaziland, Tanzanie, Tchad, Togo, Wallis-et-Futuna, Zambie, Zimbabwe.

(8) Anguilla (îles), Antigua et Barbuda, Aruba, Bahamas, Barbade, Belize, Bermudes (îles), Bonaire, Cayman (îles), Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominicaine (indép.), Dominique, El Salvador, Falkland (îles), Grenade, Guatemala, Haïti, Honduras, Jamaïque, Mexique, Montserrat (île), Nicaragua, Panama, Porto Rico, Saba, St Christophe, Ste Lucie, St-Eustatius (île), St Kitts et Nevis, St Marteen, St Vincent et Grenadine, Trinité et Tobago, Turks et Caicos (îles), Vierges américaines (îles), Vierges britanniques (îles).

(9) Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Équateur, Guyane, Paraguay, Pérou, Suriname, Uruguay, Venezuela.

(10) Australie, Azerbaïdjan, Chine, Corée du Sud, Emirats Arabes Unis, Georgie, Hong Kong, Israël, Japon, Kirghizistan, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Palestine, Philippines, Russie, Singapour, Tadjikistan, Taiwan, Thaïlande, Turkménistan et les réseaux spécialisés (Astelit, Baltic Communications Limited, Combelga, Comstar, Sovintel).

(11) Afghanistan, Arabie Saoudite, Arménie, Bahreïn, Bangladesh, Bhoutan, Brunel, Cambodge, Cook (îles), Corée du Nord, Diego Garcia, Fidji (îles), Guam, Inde, Indonésie, Iran, Iraq, Jordanie, Kazakhstan, Kiribati (île), Koweït, Laos, Liban, Macao, Maldives, Mariannes (îles), Marshall (îles), Micronésie, Mongolie, Myanmar, Nauru (île), Népal, Niue, Norfolk (île), Oman, Ouzbékistan, Pakistan, Palau (île), Papouasie Nouvelle Guinée, Qatar, Salomon, Samoa américaines, Samoa occidentale, Sri Lanka, Syrie, Timor oriental, Tokelau, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam, Yémen.

Tarification générale des communications au départ des DOM

	0h	8h	19h	24h
lundi au vendredi			heures pleines	
samedi, dimanche et jours fériés			heures creuses	

Tarif général des communications au départ de la Martinique et de la Guadeloupe – Tarifs TTC

Type de destination	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Local	0,071 €	0,025 €	0,013 €
National			
- Martinique vers Guadeloupe	0,095 €	0,061 €	0,041 €
- Guadeloupe vers Saint-Martin, Saint-Barthélemy et vers Martinique	0,095 €	0,061 €	0,041 €
Métropole	0,091 €	0,178 €	0,138 €
Guyane	0,091 €	0,340 €	0,240 €
Guyane CT isolées	0,091 €	0,340 €	0,240 €
Saint-Pierre-et-Miquelon	0,091 €	0,390 €	0,260 €
Réunion et Mayotte	0,091 €	0,520 €	0,360 €

Au départ de la Guadeloupe	Crédit-temps en secondes pour 0,102 €	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Frontalier (Saint-Martin, St Barth vers St Marteen)	26 s	0,220 €	0,188 €

International (coût de mise en relation de 0,109 €)	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Europe proche et Amérique du Nord	0,690 €	0,550 €
Sauf Canada et Etats-Unis (hors Hawaï et Alaska)	0,390 €	0,320 €
Maghreb	1,290 €	0,990 €
Reste de l'Europe/Amérique du Nord	1,290 €	0,990 €
Afrique et Océanie	1,590 €	1,190 €
Amérique centrale	1,590 €	1,190 €
Sauf Caraïbes proche	0,550 €	0,439 €
Sauf Caraïbes éloignées	0,890 €	0,690 €
Amérique du Sud	1,390 €	1,190 €
Sauf Brésil	0,694 €	0,521 €
Asie 1, Australie et Nouvelle-Zélande	1,190 €	0,990 €
Asie 2 et reste de l'Océanie	1,390 €	1,190 €

Pour les détails des zones internationales et pour les appels vers les mobiles des réseaux étrangers, se reporter page 13.

Tarif général des communications au départ de la Réunion – Tarifs TTC

Type de destination	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Local	0,071 €	0,025 €	0,013 €
Métropole	0,091 €	0,178 €	0,138 €
Martinique et Guadeloupe	0,091 €	0,520 €	0,360 €
Guyane	0,091 €	0,520 €	0,360 €
Guyane Circonscriptions tarifaires isolées	0,091 €	0,520 €	0,360 €
Saint-Pierre-et-Miquelon	0,091 €	0,520 €	0,360 €
Mayotte	0,091 €	0,390 €	0,260 €

International (coût de mise en relation de 0,109 €)	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Europe proche et Amérique du Nord	0,690 €	0,550 €
Sauf Canada et Etats-Unis (hors Hawaï et Alaska)	0,390 €	0,320 €
Maghreb	1,290 €	0,990 €
Reste Europe/Amérique du Nord	1,290 €	0,990 €
Afrique et Océanie	1,590 €	1,190 €
Sauf Afrique du Sud et île Maurice	0,529 €	0,410 €
Sauf Comores, Madagascar, Seychelles	0,750 €	0,590 €
Amérique centrale	1,590 €	1,190 €
Amérique du Sud	1,390 €	1,190 €
Asie 1, Australie et Nouvelle-Zélande	1,190 €	0,990 €
Sauf Chine et Hong-Kong	1,090 €	0,890 €
Asie 2 et reste de l'Océanie	1,390 €	1,190 €
Sauf Inde	1,090 €	0,890 €

Pour les détails des zones internationales et pour les appels vers les mobiles des réseaux étrangers, se reporter page 13.

Tarif général des communications au départ de la Guyane et Circonscriptions tarifaires isolées – Tarifs TTC

Type de destination	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Local ⁽¹⁾	0,065 €	0,023 €	0,012 €
National	0,088 €	0,056 €	0,038 €
Métropole	0,084 €	0,164 €	0,127 €
Martinique et Guadeloupe	0,084 €	0,313 €	0,221 €
Réunion	0,084 €	0,479 €	0,332 €
Saint-Pierre-et-Miquelon	0,084 €	0,359 €	0,240 €
Mayotte	0,084 €	0,479 €	0,332 €
Intra CT isolées ⁽²⁾	0,084 €	0,203 €	0,157 €

(1) Y compris à l'intérieur des CT isolées de Apatou, Maripasoula, Papaïchton, Saint Elie et entre Maripasoula et Papaïchton.

(2) A l'intérieur des CT isolées de Camopi, Grand Santi, Saül et Trois Sauts.

International (coût de mise en relation de 0,100€)	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Europe Proche et Amérique du Nord	0,636€	0,507€
Sauf Canada et Etats-Unis (hors Hawaï et Alaska)	0,359€	0,295€
Maghreb	1,189€	0,912€
Reste Europe/Amérique du Nord	1,189€	0,912€
Afrique et Océanie	1,465€	1,097€
Amérique centrale	1,465€	1,097€
Sauf Caraïbes proches	0,507€	0,405€
Sauf Caraïbes éloignées	0,820€	0,636€
Amérique du Sud	1,281€	1,097€
Sauf Brésil	0,640€	0,480€
Sauf Suriname	0,550€	0,450€
Asie 1, Australie et Nouvelle-Zélande	1,097€	0,912€
Sauf Chine et Hong-Kong	1,005€	0,820€
Asie 2 et reste de l'Océanie	1,281€	1,097€

Pour les détails des zones internationales et pour les appels vers les mobiles des réseaux étrangers, se reporter page 13.

Communications vers les numéros Voip (087/09X) au départ des DOM – Tarifs TTC

Vers les n° 087/09X de France métropolitaine	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
A partir de la Guadeloupe, Martinique, Réunion (TVA à 8,5%)	0,091€	0,220€	0,170€
A partir de la Guyane, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Mayotte (TVA à 0%)	0,084€	0,203€	0,157€

Communications fixes vers mobiles au départ des DOM – Tarifs TTC

Vers un mobile métropolitain, quel que soit l'opérateur	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
A partir de la Guadeloupe, Martinique, Réunion (TVA à 8,5%)	0,192€	0,217€	0,146€
A partir de la Guyane, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Mayotte (TVA à 0%)	0,177€	0,200€	0,135€

Vers un mobile d'un autre DOM, quel que soit l'opérateur	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
A partir de la Guadeloupe, Martinique, Réunion (TVA à 8,5%)	0,192€	0,195€	0,112€
A partir de la Guyane, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Mayotte (TVA à 0%)	0,177€	0,180€	0,103€

Heures pleines (tarif normal) : semaine de 8h00 à 21h30.

vers un mobile à l'intérieur de votre DOM	Coût de mise en relation	Prix/min heures pleines	Prix/min heures creuses
Au départ et vers un mobile des Antilles (à l'exception des îles du nord de la Guadeloupe) ...			
Orange Caraïbe	0,192€	0,050€	0,030€
Digicel	0,192€	0,059€	0,036€
Outremer telecom	0,192€	0,099€	0,061€
Au départ et vers un mobile de St Barthélemy et St Martin ...			
Orange Caraïbe	0,177€	0,046€	0,028€
Digicel	0,177€	0,054€	0,033€
Outremer telecom	0,177€	0,091€	0,056€
Dauphin télécom	0,177€	0,118€	0,073€
UTS Caraïbes	0,177€	0,118€	0,073€
Au départ et vers un mobile de Guyane ...			
Orange Caraïbe	0,177€	0,046€	0,028€
Digicel	0,177€	0,054€	0,033€
Outremer telecom	0,177€	0,091€	0,056€
Au départ et vers un mobile de la Réunion ...			
Orange Réunion	0,192€	0,053€	0,031€
SRR	0,192€	0,050€	0,030€
Outremer telecom	0,192€	0,114€	0,071€
Au départ et vers un mobile de Mayotte ...			
Orange Mayotte	0,177€	0,049€	0,029€
SRR	0,177€	0,046€	0,028€
Outremer telecom	0,177€	0,105€	0,065€

Prix au départ de la Réunion vers les n°s visiophonie de Réunion Prix au départ de la Guadeloupe et de Saint-Martin et Saint-Barthélemy vers les n°s visiophonie de Guadeloupe et de Saint-Martin et Saint-Barthélemy Prix au départ de la Martinique vers les n°s visiophonie de Martinique Prix au départ de la Guyane vers les n°s visiophonie de Guyane	Crédit temps en € TTC pour une durée de 20 secondes	Prix/minute 24h/24 en € TTC
Intra DOM TVA à 8,5% (Martinique, Guadeloupe, Réunion)	0,075€	0,020€
Intra DOM TVA à 0% (Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy)	0,075€	0,018€

Les communications sont facturées à la seconde sur la base d'un prix exprimé à la minute et après perception d'un crédit-temps donnant droit à un temps de communication précisé.

Prix au départ de la Martinique vers les n°s visiophonie de Guadeloupe et de Saint-Martin et Saint-Barthélemy	Coût de mise en relation en € TTC	Prix/minute 24h/24 en € TTC
Au départ des DOM 1	0,091€	0,060€
Au départ des DOM 2	0,084€	0,055€

Prix au départ de la Réunion vers les n°s visiophonie de Guadeloupe et de Saint-Martin et Saint-Barthélemy, de Martinique, de Guyane et des CT isolées Prix au départ de la Guadeloupe et de Saint-Martin et Saint-Barthélemy, de la Martinique, de la Guyane et des CT isolées vers les n°s visiophonie de Réunion	Coût de mise en relation en € TTC	Prix/minute 24h/24 en € TTC
Au départ des DOM 1	0,091€	0,441€
Au départ des DOM 2	0,084€	0,406€

Prix au départ de Saint-Pierre-et-Miquelon vers les n^{os} visiophonie de Réunion
Prix au départ de Mayotte vers les n^{os} visiophonie de Guadeloupe
 et de Saint-Martin et Saint-Barthélemy, de Martinique et de Guyane

**Cadences d'impulsion
 24h/24 en secondes**

Cadences d'envoi de la 1 ^{re} impulsion	1 ^{re} seconde
Cadences d'envoi des impulsions suivantes	13,9 s

Prix au départ de Mayotte vers les n^{os} visiophonie de Réunion
Prix au départ de Saint-Pierre-et-Miquelon vers les n^{os} visiophonie de Guadeloupe
 et de Saint-Martin et Saint-Barthélemy, de Martinique, de Guyane et des CT isolées

**Cadences d'impulsion
 24h/24 en secondes**

Cadences d'envoi de la 1 ^{re} impulsion	1 ^{re} seconde
Cadences d'envoi des impulsions suivantes	18,8 s

Prix au départ de Guyane et des CT isolées vers les n^{os} visiophonie
 de Guadeloupe, de Saint-Martin et Saint-Barthélemy, et de Martinique
**Prix au départ de la Guadeloupe, de Saint-Martin
 et Saint-Barthélemy et de la Martinique** vers les n^{os} visiophonie
 de Guyane et des CT isolées

**Coût de mise
 en relation en € TTC** **Prix/minute
 24h/24 en € TTC**

Au départ des DOM 1	0,091 €	0,290 €
Au départ des DOM 2	0,084 €	0,267 €

**Internet
 Tarif valable 24h/7j**

Appels internet bas débit (numéros commençant par 08 36 ou 08 60 listés au § A35 et R10 du Catalogue des prix).

	Métropole	DOM 1	DOM 2
Coût de mise en relation	0,10 €	0,091 €	0,084 €
Prix de la communication, par minute	0,020 €	0,018 €	0,017 €

Au-delà du coût de mise en relation, la communication est tarifiée à la seconde sur la base d'un prix exprimé en minutes, sans modulation horaire. Bas débit, ligne analogique ou Numéris. Dans le cadre de Numéris Itoo, la réduction appliquée sur le prix

des communications numériques à tarification locale ou vers des numéros commençant par 08 36 ou 08 60 listés au § A35 et R10 du Catalogue des prix est appliquée sur ces numéros du lundi au vendredi de 19h00 à 8h00, week-end et jours fériés.

Communications depuis un fixe vers les n^{os} spéciaux/services à valeur ajoutée

Les services à valeur ajoutée font l'objet d'une tarification spécifique, indépendante de la distance, aussi bien pour les appels au départ de la métropole que des DOM1 et DOM2. Les entreprises fournisseurs de ces services à valeur ajoutée ont l'obligation d'annoncer le prix du service de manière claire et non équivoque.

Les tarifs incluent une part de rémunération qui est reversée à ces entreprises. La tarification s'effectue dès le décroché, selon les types de numéro :
 - en fonction de la durée ;
 - ou au forfait, quelle que soit la durée de l'appel ;
 - ou par un système mixte, forfait et tarification à la durée.

Tarifs en euros HT des communications vers les numéros spéciaux/services à valeur ajoutée

Libre appel Numéros appelés	Depuis la métropole	Depuis les DOM 1	Depuis les DOM 2
Numéros à 10 chiffres commençant par 0800, 0805 ou numéros à 4 chiffres commençant par 10 (sauf 1044), 30 ou 31	Gratuit	Gratuit	Gratuit

Service internet bas débit : numéros de connexion internet en bas débit (RTC ou Numéris) pour un accès internet facturé à la demande

Numéros appelés	Depuis la métropole	Depuis les DOM 1	Depuis les DOM 2
Numéros à 10 chiffres commençant par 0860	Maximum : 0,100 € puis 0,020 € /min	Maximum : 0,091 € puis 0,018 € /min	Maximum : 0,084 € puis 0,017 € /min
Numéros à 10 chiffres commençant par 0868	Gratuit	Gratuit	Gratuit

Services spéciaux

Appels vers des services à valeur ajoutée vocaux : informations préenregistrées ou mise en relation avec un interlocuteur sur des sujets variés (services d'accueil, assistance en ligne, renseignements administratifs, services bancaires, météo, jeux télévisés, horoscope, offres de téléchargement de logos ou sonneries pour téléphones mobiles...).

Services télématiques

Accès depuis un terminal de type Minitel® ou micro-ordinateur à des services d'informations et de renseignements (annuaire électronique, banque, horaires de transport, données professionnelles, messageries conviviales...).

Les principaux codes d'accès à ces services sont : 3613 à 3619, 3623, 3628, 3629.

Autres appels : appels divers vers les radiomessageries, télégrammes...

Numéros appelés	Depuis la métropole	Depuis les DOM 1	Depuis les DOM 2
	0,078 € puis	0,071 € puis	0,065 € puis
Numéros à 10 chiffres commençant par 0810, 0811, 088428 et le 1044	0,028 €/min en HP, 0,078 € puis 0,014 €/min en HC	0,025 €/min en HP, 0,071 € puis 0,013 €/min en HC	0,023 €/min en HP, 0,065 € puis 0,012 €/min en HC
Numéros à 10 chiffres commençant par 0820, 0821	Maximum : 0,112 € pour 56 s, puis 0,118 €/min	Maximum : 0,102 € pour 56 s, puis 0,107 €/min	Maximum : 0,094 € pour 56 s, puis 0,075 €/min
Numéros à 10 chiffres commençant par 0825, 0826	0,112 € pour 45 s, puis 0,150 €/min	0,102 € pour 45 s, puis 0,136 €/min	0,094 € pour 45 s, puis 0,125 €/min
Numéros à 10 chiffres commençant par 0890	Maximum : 0,112 €/45 s	Maximum : 0,102 €/45 s	Maximum : 0,094 €/45 s
Numéros à 10 chiffres commençant par 0891	0,112 €/30 s	0,102 €/30 s	0,094 €/30 s
Numéros à 10 chiffres commençant par 0892	0,112 €/20 s	0,102 €/20 s	0,094 €/20 s
Numéros à 10 chiffres commençant par 0897	0,562 €/appel 12 s gratuites	0,510 €/appel 12 s gratuites	0,47 €/appel 12 s gratuites
Numéros à 10 chiffres commençant par 0899	puis 1,349 € + 0,112 €/20 s	puis 1,224 € + 0,102 €/20 s	puis 1,128 € +, 0,094 €/20 s

La liste exhaustive et la tarification des numéros à quatre chiffres commençant par 3, susceptibles de fréquentes modifications, sont disponibles :
 - sur www.francetelecom.fr ;

- sur demande auprès de 1014 (appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé d'une ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs) ;
 - dans les agences France Télécom.

Les tarifs des renseignements téléphoniques

Vous trouverez ci-après la liste des principaux tarifs des services 118 en euros TTC.

Pour toute question technique ou commerciale concernant les informations contenues dans cette liste, merci de prendre directement contact avec le fournisseur du service.

Numéro	Fourniture d'un renseignement résidentiel en France	Mise en relation	Coût de la communication
118000	1,35 €/min les 2 premières min puis 0,34 €/min	–	0,34 €/min
118006	1,35 €/appel + 0,34 €/min	–	0,34 €/min
118007	1,35 €/appel + 0,34 €/min	0,34 €	0,34 €/min
118008	1,24 €/appel + 0,23 €/min	–	0,23 €/min
118012	0,56 €/appel	–	gratuit
118018	1,35 €/appel + 0,34 €/min	–	0,34 €/min
118075	1,35 € + 0,225 €/min	–	0,225 €/min
118218	1,46 €/appel + 0,225 €/min	–	0,225 €/min
118222	1,35 €/appel + 0,225 €/min	–	0,225 €/min
118318	1,35 €/appel + 0,34 €/min	–	0,34 €/min
118321	0,56 €/appel	–	–
118444	1,12 €/appel	–	gratuit dans la limite de 20 min, uniquement vers les numéros fixes de France Télécom
118612	1,35 €/appel + 0,34 €/min	0,34 €	0,34 €/min
118700	3 €/appel	–	tarif habituel
118710	gratuit	–	tarif habituel
118711	0,90 €/appel	0,15 €	puis tarif habituel
118712	1,01 €/appel	–	0,225 €/min
118713	gratuit	–	–
118811	1,35 €/appel + 0,34 €/min	–	0,34 €/min
118833	0,90 €/appel	–	gratuit dans la limite de 3 min
118888	1,12 €/appel + 1,11 €/min	–	0,11 €/min

Communications vers des numéros spéciaux internationaux

Cette tarification spécifique vous concerne si vous vivez en France métropolitaine ou dans les DOM.

Les Numéros Spéciaux Internationaux sont tarifés comme des communications internationales classiques, sauf vers les numéros en +44 870 du Royaume-Uni.

	0h	8h	19h	24h
lundi au vendredi		heures pleines		
samedi, dimanche et jours fériés		heures creuses		

	Coût de mise en relation	heures pleines prix/minute	heures creuses prix/minute
Départ métropole en € TTC	0,120 €	0,321 €	0,220 €
Départ DOM 1 € TTC	0,102 €	0,781 €	0,641 €
Départ DOM 2 € TTC	0,094 €	0,720 €	0,591 €

Calcul du tarif en cadence d'impulsion

Pour les communications passées avec l'abonnement temporaire

Tarif	n°s spéciaux
Normal	8,9 s
Réduit	11,1 s

pour les communications passées au départ de Saint-Pierre-et-Miquelon (tout abonnement)

Tarif	n°s spéciaux SPM
Normal	6,0 s
Réduit	7,3 s

carte France Télécom

La carte France Télécom vous permet d'appeler depuis n'importe quelle ligne fixe en France et dans 112 pays, d'une cabine téléphonique ou d'un mobile⁽¹⁾, ainsi que d'accéder à internet. Les communications sont facturées sur votre ligne fixe. Elle est paramétrable à la création : possibilité de plafonnement du montant mensuel de consommation, limitation des destinations d'appels. Ces options sont disponibles et modifiables même après la création.

Pour les communications passées au départ de Mayotte (tout abonnement)

Tarif	n°s spéciaux
Normal	4,9 s
Réduit	6,1 s

	0h	8h	19h	24h
lundi au vendredi		heures pleines		
samedi, dimanche et jours fériés		heures creuses		

La carte France Télécom est gratuite. Le support physique n'existe plus depuis le 1^{er} octobre 2008.

Liste des 112 Pays : à consulter en agence ou sur le site www.francetelecom.fr
(1) Sur les réseaux Orange (sauf Mobicarte) et de SFR (sauf SFR La Carte).

Vous appelez avec une carte France Télécom en France métropolitaine

Depuis un fixe

Type de communication	Coût de mise en relation	Prix/minute 24h/24
Vers un fixe en France métropolitaine	0,15 €	0,091 €
Vers un mobile (Orange, SFR)	0,15 €	0,25 €
Vers un mobile (Bouygues Telecom)	0,15 €	0,30 €

Depuis un publiphone⁽¹⁾

Type de communication	Coût de mise en relation	Prix/minute 24h/24
Vers un fixe en France métropolitaine	0,15 €	0,19 €
Vers un mobile (Orange, SFR)	0,15 €	0,35 €
Vers un mobile (Bouygues Telecom)	0,15 €	0,40 €

Depuis un mobile⁽²⁾

Type de communication	Coût de mise en relation	Prix/minute 24h/24
Depuis un mobile Orange ⁽³⁾ vers un poste fixe	0,15 €	0,30 €
Depuis un mobile Orange ⁽³⁾ vers un mobile Orange, SFR ou Bouygues Telecom	0,15 €	0,30 €
Depuis un mobile SFR vers un poste fixe	0,15 €	0,60 €
Depuis un mobile SFR vers un poste fixe un mobile Orange, SFR ou Bouygues Telecom	0,15 €	0,60 €

Depuis la métropole vers les DOM

Type de communication	Coût de mise en relation	Prix/minute 24h/24
Depuis un poste fixe ⁽⁴⁾ vers un fixe Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon	0,15 €	0,216 €
Depuis un publiphone ⁽⁵⁾ vers un fixe Martinique, Guadeloupe, Guyane, Réunion, Saint-Pierre-et-Miquelon	0,15 €	0,316 €

(1) Prix de la minute de communication identique à celui de la minute de communication carte France Télécom depuis un poste fixe majoré de 0,10 €/minute.

(2) La communication est facturée à la seconde, dès la première seconde, sans modulation horaire. Hors numéros spéciaux, numéros gratuits et circonscriptions tarifaires isolées de Guyane.

(3) L'accès au 3010 est payant depuis un mobile Orange, facturé sur la facture

du titulaire de l'abonnement mobile (au tarif Orange en vigueur).

(4) Prix de la minute de communication identique à celui de la minute de communication depuis un poste fixe métropole vers un poste fixe DOM en heures pleines majoré de 10%.

(5) Prix de la minute de communication identique à celui de la minute de communication carte France Télécom depuis un poste fixe vers les DOM majoré de 0,10 €/minute.

Vous appelez avec une carte France Télécom depuis un DOM - Tarifs HT

Type de communication	Coût de mise en relation HT	Prix/minute HT 24h/24
Local depuis un fixe vers un fixe dans un même DOM ⁽¹⁾	0,125 €	0,076 €
Local depuis un publiphone vers un fixe dans un même DOM ⁽¹⁾	0,125 €	0,159 €
Depuis un publiphone vers un fixe en métropole	0,125 €	0,264 €
Depuis un fixe vers un fixe en métropole	0,125 €	0,180 €

Vous appelez avec une carte France Télécom depuis l'étranger⁽²⁾ vers la métropole - Tarifs TTC

Type de communication ⁽³⁾	Coût de mise en relation	Prix/minute 24h/24 depuis un fixe
Europe proche et Amérique du Nord	0,15 €	0,39 €
Reste Europe proche, Alaska et Hawaï	0,15 €	0,60 €
Maghreb	0,15 €	0,60 €
Amérique centrale	0,15 €	1,30 €
Amérique du Sud	0,15 €	1,30 €
Afrique et Océanie française	0,15 €	1,30 €
Asie 1, Australie et Nouvelle-Zélande	0,15 €	1,00 €
Asie 2 et reste de l'Océanie	0,15 €	1,50 €

(1) Sauf circonscriptions isolées de Guyane.

(2) Selon restrictions techniques. Liste des pays disponible en agences France Télécom ou sur www.francetelecom.fr

(3) liste des pays compris dans les zones définies au Catalogue des Prix de France Télécom ; disponible sur le site www.francetelecom.fr

Minitel

Un seul tarif au départ de la France métropolitaine, des DOM 1 et des DOM 2

Le tarif inclut à la fois l'usage du réseau téléphonique et la rémunération du fournisseur de services. France Télécom facture la totalité puis reverse au fournisseur la part qui lui revient.

Mais variable selon le service consulté

La connexion à un service Minitel est de 0,02€, ce coût fixe étant inclus dans le montant minimum perçu à chaque appel de 0,112€ (exception : pas de coût de connexion pour les paliers tarifaires T0 et T1). Ensuite, le prix de la communication est fonction d'un tarif à la minute déterminé par le numéro d'accès au service. A chaque numéro d'accès Minitel correspondent des paliers tarifaires différents selon le service demandé (indiqués par la lettre «t» suivie d'un nombre - détail disponible sur www.minitel.com). Quelques paliers bénéficient des avantages horaires. La communication est facturée par unités indivisibles de 0,112€ en métropole ; 0,102€ dans les DOM 1 et 0,094€ dans les DOM 2.

Les services à tarif réduit

Les services en 3614 et certains services en 3615 réduisent le prix des communications pour la métropole*, en semaine de 19 heures à 8 heures, pendant le week-end et les jours fériés**. Ces services sont signalés par une astérisque dans les pages Minitel.

* Modification des plages horaires DOM pour les services bénéficiant d'un tarif réduit en heures creuses (détail disponible sur www.minitel.com).

** La réduction s'applique dès la première unité.

Pour connaître le tarif qui va vous être appliqué

Consultez la documentation du fournisseur de services. En début de consultation d'un service, son tarif apparaît sur le premier écran en toute première ligne. Pour avoir le prix de votre consultation qui s'affiche en continu, appuyez une fois sur la touche «Sommaire» avant de taper le code du service.

Autorappel

Lorsque la ligne de votre correspondant est occupée, appuyez sur la touche 5 (ou R puis 5) du clavier de votre téléphone pour activer gratuitement l'autorappel et joindre la personne désirée, si sa ligne se libère dans les trente minutes suivant la demande d'autorappel.

Service gratuit disponible à tout moment sur votre ligne dans le cadre de votre abonnement principal à France Télécom. Les communications établies avec l'autorappel sont facturées aux prix habituels.

Conversation à trois

Ce service vous permet de dialoguer à trois simultanément sur une seule ligne, même si les deux autres personnes sont à l'étranger ou si elles utilisent un mobile. Vous pouvez également parler alternativement avec l'un des deux correspondants (va et vient) sans les mettre directement en relation.

Abonnement gratuit

Service gratuit disponible sur simple demande dans le cadre de votre abonnement principal à France Télécom. Les communications passées sont facturées aux prix habituels et bénéficient des options tarifaires souscrites auprès de France Télécom.

le 3131

Le 3131 vous indique le numéro de la dernière personne qui a essayé de vous joindre ainsi que la date et l'heure de son appel. Pour rappeler le correspondant, appuyez sur la touche 5 de votre téléphone. Les communications établies avec le service 3131 sont facturées aux prix habituels.

Service gratuit disponible à tout moment sur votre ligne dans le cadre de votre abonnement principal à France Télécom.

L'horloge parlante 3699

L'horloge parlante en France métropolitaine

Prix de la communication. Durée maximale de chaque communication : 2 min	par appel
A partir du téléphone de la maison	0,337 €
Au moyen d'une carte France Télécom	
Par appel en automatique, par le 30 10 depuis un poste d'abonné	0,452 €
Par appel à partir d'un publiphone ou d'un terminal de paiement par cartes	0,369 €
Par appel à partir d'un publiphone (Télécartes 120 unités)	0,369 €
Par appel à partir d'un publiphone (autres moyens de paiement)	0,444 €

Les services*

Mémo appel

Avec Mémo appel, vous composez *55* puis votre heure de réveil en 4 chiffres et vous terminez votre saisie par #. Par exemple : *55*0600# pour vous réveiller à 6h.

Tarif par activation :

métropole : **0,56 €** ; DOM 1 : **0,51 €** ; DOM 2 : **0,47 €**

Messagerie vocale 3103

Ce service est gratuit sur simple demande au 3000, il vous permet de prendre vos appels sur non réponse ou sur occupation. Vous pouvez archiver vos messages sur votre boîte mail, et consulter vos messages à distance. Abonnement : **gratuit**.

Consultation des messages depuis la ligne abonnée au service en composant le 3103 : **gratuit**.

Consultation des messages à distance (en composant le 3203) : **0,10 €/minute**.

Archivage des messages sur une boîte mail : **0,15 €/message**.

Avis de message sur mobile Orange : **0,10 € l'acte**.

Option Télécopie : **1,50 €/mois**.

Messagerie vocale enrichie

Avec la Messagerie vocale enrichie, vous consultez les messages vocaux de votre téléphone fixe en appelant le 3103 et depuis votre messagerie internet. Vous accédez ainsi à votre messagerie à tout moment et la gérez en temps réel depuis n'importe quel ordinateur. Ce service est incompatible avec messagerie vocale 3103 et avec Télésejour.

Abonnement mensuel :

métropole : **1,50 €** ; DOM 1 : **1,36 €** ; DOM 2 : **1,25 €**

Notification vers un mobile : **0,15 € l'acte**.

SMS⁽¹⁾

Ce service commercialisé uniquement en France métropolitaine est analogue au service SMS du réseau mobile. Pour vous inscrire au service SMS, il vous suffit d'envoyer un premier SMS depuis votre téléphone. Ce premier SMS est gratuit et fait office d'inscription au service.

L'envoi⁽¹⁾ de SMS est possible depuis une ligne fixe disposant d'un terminal compatible, vers :

- un mobile (Orange, Bouygues Telecom et SFR) ;
- une ligne fixe France Télécom ;
- un fax ou une adresse e-mail.

La réception des SMS⁽²⁾ nécessite l'abonnement au service Présentation du nom ou du numéro et un terminal compatible SMS pour permettre la réception des messages au format texte.

Dans le cas contraire, elle est assurée par la remise d'un message vocal énonçant le contenu du message texte d'origine.

Abonnement : gratuit

* Services fournis sous réserve de disponibilité et de compatibilités techniques en particulier, nécessitant l'usage par le client d'un terminal à fréquences vocales. Conditions complètes des offres en agences France Télécom.

Usage :

- Envoi d'un SMS vers un fixe, un mobile, un fax, un mail : **0,10€**.
- Envoi d'un SMS pour la gestion du service (gestion de liste, activation ou désactivation de suspension du service, filtrage de SMS anonymes, consultation des options de service utilisées) : **gratuit**.

- Demande d'un Accusé de Réception : **gratuit**.

(1) Offres réservées aux titulaires d'un abonnement principal permanent portant sur une ligne analogique isolée ou Numéris établie en France métropolitaine, sous réserve de compatibilité et disponibilités techniques. Hors appels par Cartes FranceTélécom et à partir des publiphones.

Incompatibles avec Télésejour.

(2) A partir des mobiles SFR et Bouygues Telecom, l'envoi de SMS vers un numéro fixe France Télécom est pour l'instant impossible en mode texte.

Renseignez vous auprès de votre opérateur pour plus d'informations sur les possibilités d'envoi de messages vocalisés.

Forfaits messages

Les Forfaits messages sont mensuels et vous permettent d'envoyer indifféremment depuis votre ligne fixe des SMS vers une autre ligne fixe, un mobile, une adresse e-mail ou un télécopieur et/ou des messages vocaux vers un téléphone fixe ou mobile.

- Forfait 15 messages : **1,35€/mois**.

Les messages non consommés sont reportés d'un mois sur l'autre dans un même bimestre de facturation. Au-delà du forfait, chaque message est facturé 0,10€.

- Formule illimitée messages : **5€/mois**.

L'envoi de messages est illimité vers les numéros fixes France Télécom, les fax et les e-mails. La Formule ouvre droit à 25% de réduction sur les envois vers les mobiles, soit 0,075€/SMS pour un envoi vers un mobile en France métropolitaine.

Ce service est commercialisé uniquement en France métropolitaine.

Maintien du numéro

Le maintien du numéro vous offre la possibilité lors d'un déménagement à l'intérieur de la même Zone de Numérotation Élémentaire*, de conserver le même numéro de téléphone. La tarification du service est liée à la technologie utilisée sur la nouvelle installation téléphonique. Sur lignes analogiques isolées : **25€** par numéro maintenu en métropole ; **22,68€** pour les DOM 1 et **20,90€** pour les DOM 2.

* Le détail de la zone de Numérotation Élémentaire est disponible sur appel au 1014.

Ne concerne que les numéros de téléphones fixes géographiques. Service valable en France métropolitaine, sous réserve de disponibilités et de compatibilités techniques et de la souscription d'un contrat téléphonique France Télécom à la nouvelle adresse.

Annnonce du nouveau numéro

Un message vocal, standard ou personnalisé, communique vos nouvelles coordonnées téléphoniques, pendant la durée choisie, à tous ceux qui vous appellent sur votre ancien numéro de téléphone. Ce service est incompatible avec le service Maintien du numéro.

Trois possibilités offertes	France métropolitaine prix	DOM 1 prix	DOM 2 prix
2 mois	6€	5,45€	5,02€
6 mois	18€	16,33€	15,05€
12 mois	36€	32,66€	30,10€

DOM 1 = Guadeloupe, Martinique, Réunion (TVA à 8,5%).

DOM 2 = Guyane, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon (TVA à 0%).

Pack 3 services

La présentation du nom, le signal d'appel et le transfert d'appel : 3 services pour vous simplifier la vie à un prix très avantageux (3€ au lieu de 5,30€). Ce pack est commercialisé uniquement en France métropolitaine.

Abonnement : 3€/mois

PCV France (hors DOM)

Avec le PCV France, en composant le 3006, vous pouvez joindre gratuitement n'importe quel correspondant en France métropolitaine sur sa ligne France Télécom sous réserve qu'il accepte votre appel. La communication sera à sa charge.

- Communications émises depuis la France métropolitaine à partir de postes fixes : facturées à l'appelé aux prix habituels, selon les options tarifaires qu'il a souscrites.

- Communications émises à partir de publiphones France Télécom : facturées à l'appelé au tarif spécifique de **0,30€/minute**.

(*1^{re} minute indivisible)

Le service existe en deux versions, toutes deux gratuites. L'une est « implicite » (sans abonnement), où l'appelant s'identifie vocalement, l'autre sur abonnement où l'appelant peut en plus s'identifier par un code confidentiel qui lui aura été communiqué au préalable.

Présentation du nom

Le nom, le prénom et le numéro de téléphone de la personne qui vous appelle s'affichent sur l'écran de votre téléphone (hors appels émis en mode secret). Les coordonnées présentées sont issues de l'annuaire téléphonique de France Télécom. Seul le numéro s'affiche pour certains appels : ceux reçus de l'étranger, ceux de personnes en liste rouge ou en liste d'opposition aux services de recherche inversée de France Télécom.

Abonnement mensuel en métropole : **2,30€** ; dans les DOM 1 : **2,08€** ; dans les DOM 2 : **1,92€**.

DOM 1 = Guadeloupe, Martinique, Réunion (TVA à 8,5%).

DOM 2 = Guyane, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Mayotte (TVA à 0%).

Présentation du numéro

Le numéro de la personne qui vous appelle s'affiche sur l'écran de votre téléphone (hors appels émis en mode secret).

Abonnement mensuel en métropole : **1,50€** ; dans les DOM 1 : **1,36€** ; dans les DOM 2 : **1,25€**.

DOM 1 = Guadeloupe, Martinique, Réunion (TVA à 8,5%).

DOM 2 = Guyane, Saint-Martin, Saint-Barthélemy (TVA à 0%).

Le secret appel par appel et le secret permanent

Pour éviter l'affichage de votre numéro sur le terminal de la personne que vous appelez, vous pouvez demander le secret permanent en appelant le 1014 ou masquer votre numéro appel par appel en composant le 36 51 sur votre téléphone avant le numéro de votre correspondant.

Services gratuits

Sélection modulable d'appel

La Sélection modulable d'appel vous permet de limiter l'usage de votre ligne par le choix d'une option correspondant au niveau de restriction souhaité. Pour souscrire au service et choisir parmi les 7 options proposées, appelez le 3000.

Abonnement, mise en service, utilisation : gratuit

Signal d'appel

Ce service vous permet d'être informé par un signal sonore d'un nouvel appel alors que vous êtes déjà en communication, de prendre cet appel et d'alterner les correspondants.

Abonnement mensuel en métropole : **1,50€** ; dans les DOM 1 : **1,36€** ; dans les DOM 2 : **1,25€**.

DOM 1 = Guadeloupe, Martinique, Réunion (TVA à 8,5%).

DOM 2 = Guyane, Saint-Martin, Saint-Barthélemy, Mayotte, Saint-Pierre-et-Miquelon (TVA à 0%).

Stop secret

Ce service vous permet de filtrer et identifier les personnes dont les appels sont masqués avant même que votre téléphone ne sonne. Lorsqu'ils vous appellent, ils sont invités à donner leur nom. Votre téléphone sonne alors pour vous en informer et libre à vous de prendre leur appel. Si vous le refusez ou si vous êtes absent, ils sont informés de votre indisponibilité. Ce service est commercialisé uniquement en France métropolitaine.

Abonnement : 1€/mois

Télésejour

Ce service vous permet de maîtriser l'utilisation de votre ligne téléphonique lorsque vous mettez votre maison ou votre appartement en location. Votre locataire peut ainsi recevoir toutes ses communications, appeler les numéros d'urgence ou gratuits, appeler avec sa carte France Télécom via le 3010 ou avec des tickets téléphone (ou autre carte téléphonique) et accéder à internet s'il dispose d'un ordinateur portable.

	Métropole	DOM 1*	DOM 2*
Frais de mise en service	15,12€	13,71€	12,64€
Abonnement mensuel	3,78€	3,43€	3,16€

* DOM 1 : Guadeloupe, Martinique, Réunion (TVA à 8,5%).

* DOM 2 : Guyane, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (TVA à 0%).

Transfert d'appel

Le transfert d'appel vous permet de faire suivre vos appels vers une autre ligne téléphonique, fixe ou mobile, depuis et vers la France métropolitaine ou encore, moyennant une option gratuite, vers les DOM, Mayotte et l'étranger ou depuis les DOM et Mayotte vers la France et l'étranger.

Vous pouvez programmer vos transferts d'appels via le 3000.

Abonnement mensuel : **1,50€** en métropole ; **1,36€** dans les DOM 1 ; **1,25€** dans les DOM 2.

Coût de l'activation : **0,11€** en métropole ; **0,10€** dans les DOM 1 et **0,092€** dans les DOM 2.

Désactivation : **gratuite**.

Les communications transférées sont à la charge du client. Elles bénéficient des réductions tarifaires souscrites auprès de France Télécom.

Les appels en provenance de l'étranger ne peuvent être transférés vers l'étranger.

Droits dont peuvent bénéficier gratuitement les abonnés en matière de protection de leurs coordonnées dans les annuaires universels :

Liste Orange (anti-prospection)

La Liste Orange (ou anti-prospection) permet à tout abonné ou utilisateur de s'opposer à la commercialisation de ses coordonnées figurant dans les annuaires à des fins de démarchage commercial, soit par voie postale, soit par voie de communication électronique.

Liste anti-recherche inversée

La Liste anti-recherche inversée permet à tout abonné ou utilisateur de s'opposer à toute recherche et restitution de ses coordonnées à partir de son numéro de téléphonie fixe, internet (VoIP) ou mobile.

Liste rouge

La Liste Rouge permet à tout abonné ou utilisateur de s'opposer à ce que ses coordonnées :

- paraissent dans les annuaires imprimés et électroniques, ou soient communiquées par les opérateurs de centres de renseignements ;

Cette protection inclut automatiquement la non-utilisation de ses coordonnées :

- pour la recherche inversée à partir de son numéro de téléphone ;
- pour des opérations de prospection commerciale (marketing direct).

Pour des raisons de protection de la vie humaine, les appels vers le 15, 17 et 18 donneront toujours lieu à l'identification des coordonnées.

Liste « initiale prénom »

La Liste « initiale prénom » permet à tout abonné ou utilisateur de protéger ses coordonnées en faisant paraître uniquement l'initiale de son prénom à la suite de son nom patronymique (sauf cas d'homonymie).

Liste « adresse partielle »

La Liste « adresse partielle » permet à tout abonné ou utilisateur de ne pas faire paraître son adresse complète, sauf pour les personnes dont l'activité consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs.

Service propre à l'opérateur France Télécom

Liste Chamois

La Liste Chamois est une prestation de « non-parution » des coordonnées des abonnés titulaires d'un abonnement au service téléphonique dans les annuaires imprimés et électroniques de France Télécom. Toutefois les coordonnées des abonnés peuvent être communiquées par les services de renseignements.

Sans supplément d'abonnement.

Gérer son compte

Le suivi de votre consommation par téléphone

Le suivi de votre consommation

en composant le 3000 et en disant « suivi conso », vous avez accès au suivi de vos communications depuis votre dernière facture. Ce service est gratuit et ne nécessite aucune inscription.

Le suivi consommation et la gestion de votre ligne sur internet

Gérer votre ligne fixe par internet

La rubrique fixe de l'espace client de France Télécom permet à tout internaute ayant au moins une ligne fixe France Télécom, de gérer l'ensemble des lignes* de son choix. Vous choisissez vous-même votre identifiant et votre mot de passe, et avez accès aux services suivants :

- Modifier les services de votre ligne,
- Suivre la consommation de votre forfait,
- Adapter votre forfait à vos besoins,
- Souscrire à de nouveaux services ou options tarifaires,
- Suivre votre consommation hors forfait,
- Recevoir votre Facture sur le net,
- Payer votre facture.

Service gratuit hors frais de connexion à internet. Inscription et consultation à partir du site francetelecom.fr.

*À l'exception des lignes groupées sous un même numéro.

La facture

La facture sur le net

La Facture sur le net vous permet de recevoir votre facture directement par internet dans votre espace client France Télécom, au lieu de la recevoir par courrier postal. Un e-mail vous avertit de sa mise à disposition. Pour disposer d'un justificatif, il suffit d'imprimer la facture. Elle reste accessible en ligne pendant un an. Le paiement de la facture s'effectue uniquement par prélèvement automatique. Vous avez le choix d'une facture mensuelle ou bimestrielle (sauf si vous détenez une offre associée à la facture mensuelle). Le service est réservé aux abonnés de France Télécom dont la ligne est installée en France métropolitaine ou dans les DOM, personne physiques non assujetties à la TVA. Service gratuit (hors frais de connexion à internet), réservé aux clients résidentiels. Inscription, sur francetelecom.fr/fsn ou au 1014.

La facture détaillée

Elle vous permet de connaître le détail des communications passées à partir de la ligne téléphonique. Elle est envoyée avec la facture, format papier ou sur le net. La facture détaillée existe en 2 versions : avec les 6 premiers chiffres des numéros appelés, ou numéros entiers à 10 chiffres (sur demande écrite uniquement). Service gratuit, disponible sur demande (agence France Télécom, le 3000, le 1014, francetelecom.fr/fixe/choisir un service).

La facture traduite en braille ou en larges caractères

Elle est envoyée avec la facture habituelle aux personnes non voyantes ou malvoyantes qui souhaitent suivre leur facture

elles-mêmes. La totalité de la facture est traduite, sauf la facture détaillée (détail des communications). Service gratuit, disponible sur demande et sur présentation de pièces justificatives du niveau de perte d'acuité visuelle.

Le prélèvement

Le prélèvement automatique sur un compte bancaire ou de Caisse d'Épargne est une solution pratique pour payer votre facture. Le prélèvement automatique garantit de payer sans retard, sans courrier, sans démarche. Le service est gratuit (sauf frais éventuels appliqués par la banque). La maîtrise du paiement reste totale : si nécessaire, le prélèvement peut être suspendu en s'adressant :

- soit à son Agence France Télécom dès réception de la facture
- soit à l'établissement teneur du compte avant la date de prélèvement indiquée sur la facture. Il est de votre responsabilité de veiller à ce que votre compte soit approvisionné le jour du prélèvement. Service gratuit, disponible sur demande (agence France Télécom, le 3000, le 1014, francetelecom.fr/fixe/choisir un service).

Le titre interbancaire de paiement TIP

Le TIP remplace le chèque. Pour payer, il suffit de dater le TIP, le signer et de l'envoyer dans l'enveloppe jointe à la facture sans oublier de l'affranchir. Il est systématiquement joint à votre facture si vous n'avez pas choisi le prélèvement automatique. S'il comporte la mention « joindre un RIB ou un RIP » (pour un premier paiement par TIP), ou si les coordonnées de votre compte bancaire ont changé, il est nécessaire de joindre à l'envoi le Relevé d'Identité Bancaire ou de Caisse d'Épargne correspondant. Le paiement doit parvenir à France Télécom avant la date limite indiquée sur la facture.

La carte bancaire

Grâce à votre carte bancaire, si votre facture comporte un TIP, vous pouvez régler votre facture en ligne instantanément, par téléphone ou sur internet. Aucune inscription préalable n'est nécessaire. Ce paiement est totalement sécurisé. La saisie des informations qui figurent sur la carte (numéros apparents) déclenche les contrôles de garantie du paiement. Vous n'avez qu'à saisir le montant à payer exact qui figure sur votre facture et sa référence. Les accès sont les suivants :

- par téléphone à partir d'une ligne fixe :
 - composez le 3000 (et votre code personnel si vous n'appeliez pas de votre ligne fixe), appel gratuit et dites « payer ma facture »
 - composez le 08 91 67 3000 (0,255€/min). Ce numéro est également accessible depuis l'international
 - composez le 08 92 70 28 81 depuis les DOM1 (0,278€/min) et depuis les DOM2 (0,256€/min).
- par internet, connectez-vous à www.francetelecom.fr/Fixe/Régler votre facture. Gratuit, hors frais de connexion internet.

Date de paiement et conséquences d'un retard de paiement

Le paiement est exigible dès réception de la facture. La date limite de paiement indiquée sur la facture est la date à laquelle le paiement doit être parvenu à France Télécom. Le non respect de cette date donne lieu à l'application de frais de retard (majoration de 1,5 fois le taux de l'intérêt légal, appliquée par périodes de 15 jours indivisibles, calculée sur le montant des sommes dues hors taxes, avec un minimum de perception de 9,48€ à titre de pénalité). En cas de non paiement, France Télécom peut suspendre tout ou partie de ses prestations puis résilier le contrat.

Le paiement de l'abonnement reste dû pendant la période de suspension des prestations.

Conditions générales d'abonnement

France Télécom 19/01/2010

Ces conditions générales définissent les prestations que France Télécom fournit au client dans le cadre de l'accès au réseau téléphonique fixe et les obligations réciproques qui en découlent. Elles peuvent être complétées par des conditions spécifiques, pour les prestations optionnelles que le client a choisies et par des conditions particulières ou un bon de commande qui décrivent la situation particulière du client. Les conditions spécifiques peuvent déroger aux conditions générales. Ces conditions (générales, spécifiques, particulières) sont remises au client lors de la souscription. Les tarifs correspondants et leurs modalités d'application sont précisés dans le Catalogue des prix de France Télécom. Les Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet de France Télécom sont définies dans des conditions spécifiques « Annexe aux conditions générales : Règles d'inscription dans la base des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet de France Télécom ». Ces documents sont mis à la disposition du client dans les agences de France Télécom. Le client peut consulter et se renseigner sur l'ensemble des tarifs figurant au Catalogue des prix en appelant le 1014 (appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom). Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur, en se rendant dans son agence France Télécom ou en se connectant à l'Agence sur le Net (connexion facturée selon le tarif du fournisseur d'accès internet), accessible par le site, www.francetelecom.fr, rubrique « Assistance en ligne », « les tarifs ». L'ensemble des documents énoncés ci-dessus constitue le contrat d'abonnement au service téléphonique fixe ci-après désigné « le contrat ».

Quelques définitions pour faciliter la lecture du contrat :

dans le contrat, sont désignés par :

- « **réseau** » : le réseau téléphonique exploité par France Télécom pour fournir au public des services de télécommunications fixes;
- « **point de terminaison** » : le premier point d'accès physique du réseau installé par France Télécom dans les locaux du client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une râglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique ;
- « **client** » : la personne physique qui conclut pour ses besoins personnels, en son nom et pour son compte, le contrat d'abonnement au service téléphonique et qui en devient le titulaire. Le client peut, grâce au service Procuration, désigner un tiers pour procéder à des modifications ou à la résiliation du contrat ;
- « **tiers payeur** » : la personne physique ou morale désignée par le client pour recevoir les factures, accompagnées, le cas échéant, du détail des communications, et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de France Télécom.

Article 1 - Prestations fournies par France Télécom

1.1 Accès au réseau et au service téléphonique

France Télécom met en œuvre les moyens techniques nécessaires pour fournir au client l'accès au réseau et le service téléphonique. Le service téléphonique consiste à acheminer des communications téléphoniques en provenance ou à destination du point de terminaison. Le réseau permet également d'accéder à d'autres services fournis par France Télécom ou à des services fournis par des tiers, sauf dérogation prévue aux conditions spécifiques que le client a souscrites.

1.2 Numéro de téléphone

Le client bénéficie de l'usage d'un numéro de téléphone par ligne isolée ou groupement de lignes d'accès au réseau. Ce numéro est incessible. Il figure dans les conditions particulières d'abonnement et doit être communiqué sous cette forme aux correspondants du client. France Télécom peut être contrainte de modifier ce numéro de téléphone pour des raisons réglementaires, imposées par les autorités de régulation compétentes, ou

techniques. Dans ce cas, le client en est informé six (6) mois à l'avance. Par ailleurs, et à titre de dédommagement en cas de changement du numéro pour des raisons techniques, France Télécom 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. Le numéro de téléphone du client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit un abonnement au service Présentation du Numéro. Toutefois, le client peut s'opposer à cet affichage en souscrivant gratuitement au service Secret Permanent ou Appel par Appel.

1.3 Annuaires

1.3.1 Inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet de France Télécom

Dans le cadre de l'abonnement au service téléphonique, le client est inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe et de téléphonie par internet de France Télécom. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le client en matière de protection de ses données personnelles, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires, en faisant la demande, et ce à des fins de parution sous leur responsabilité et selon leurs propres règles éditoriales. Les données à caractère personnel relatives au client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne (UE) lorsque la base est mise à disposition de fournisseurs de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires étrangers situés en dehors de l'UE.

1.3.2 Droits du client au titre de l'Annuaire Universel

Le client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que ce numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiés dans les annuaires et utilisés pour des services de renseignements (Liste Rouge). Ainsi, à défaut d'opposition expresse de la part du client, leur publication est automatique. L'abonné a la possibilité de faire inscrire dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe de France Télécom à des fins de parution notamment les données suivantes : numéro de téléphone, nom, prénom, ou raison sociale, adresse d'installation de la ligne, profession ou activité, adresse électronique (uniquement dans les annuaires et services de renseignements électroniques). Le client peut également modifier les critères de parution concernant ses données. Ainsi, le client peut s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements, sauf lorsque l'activité professionnelle indiquée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs ;
 - à ce qu'il soit fait référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie ;
 - que ses coordonnées soient utilisées dans des opérations de prospection directe à l'exception des opérations concernant la fourniture du service et relevant de la relation contractuelle entre le client et France Télécom (Liste Orange ou Anti Prospection).
 - ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.
- En plus des droits du client au titre de l'Annuaire Universel, France Télécom permet au client un autre critère de parution transmis aux éditeurs : ses coordonnées ne figurent pas dans les annuaires imprimés et électroniques mais peuvent être communiquées au public par les fournisseurs de renseignements téléphoniques (Liste Chamais). Le client, en tant que titulaire de la ligne, peut, sous sa responsabilité, demander que l'inscription de ses coordonnées soit remplacée par celle d'un des utilisateurs de cette ligne, sous réserve que le client ait recueilli l'accord exprès et préalable des utilisateurs concernés et qu'il produise les justificatifs demandés par France Télécom. Le client et les utilisateurs concernés garantissent France

Télécom de l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de leur inscription dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe de France Télécom et restent seuls responsables de ces informations. Le client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression de ses données. Le Client peut exercer ces droits en s'adressant à son agence France Télécom.

Article 2 - Conditions de souscription du contrat

2.1 Modalités

Lors de la souscription du contrat, France Télécom demande au client de justifier son identité ainsi que l'adresse de son installation. Les dettes contractées au titre d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom devront être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau contrat d'abonnement au service téléphonique.

2.2 Défauts de déclaration

Si le client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables ou si le client a effectué des déclarations inexactes lors de la souscription du contrat, France Télécom lui adressera, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai de huit (8) jours calendaires. A défaut de régularisation de cette situation à l'issue de ce délai, France Télécom peut résilier de plein droit le contrat sans autre formalité. Les sommes dues au titre du contrat résilié sont alors immédiatement exigibles.

2.3 Dépôt de garantie et caution

France Télécom peut demander au client, lors de la souscription, la constitution de garanties telles que le versement d'un dépôt de garantie ou l'engagement d'une caution solidaire et solvable. Ces garanties peuvent être demandées exclusivement dans l'un des cas suivants :

- en cas de non-respect des conditions de paiement d'un contrat d'abonnement au service téléphonique conclu antérieurement,
- en cas de souscription d'un abonnement temporaire,
- lorsque la ligne téléphonique n'est pas installée dans un local fixe,
- si le nombre total de lignes installées par France Télécom à la même adresse est égal ou supérieur à trois.

Le dépôt de garantie ne produit pas d'intérêts. Son montant est fixé à six (6) fois le montant mensuel de l'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Le remboursement du dépôt ou la libération de la caution intervient à l'occasion de la résiliation du contrat sous réserve du paiement des sommes dues à France Télécom. France Télécom rembourse alors le dépôt de garantie dans un délai de dix (10) jours à compter de la date de paiement de la dernière facture. France Télécom effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si France Télécom ne possède pas les coordonnées bancaires du client.

2.4 Défauts de fourniture des pièces justificatives et versement du dépôt de garantie

En attente de la réception des pièces justificatives visées à l'article 2.1 ou du versement du dépôt de garantie visé à l'article 2.3, la ligne du client est mise en service restreint minimum. Ce service restreint permet de recevoir les appels et d'appeler les numéros de téléphone gratuits (services par opérateur, service de libre-appel et service d'urgence).

Article 3 - Durée du contrat

Le contrat est conclu au jour de l'envoi ou de la remise des conditions particulières par France Télécom pour une durée indéterminée à compter de la date de mise en service. La date de mise en service correspond au jour où l'installation permet l'établissement de communications téléphoniques sur le réseau.

Article 4 - Raccordement

4.1 Délai

France Télécom convient avec le client, dès l'enregistrement de sa demande, d'une date de mise en service de l'accès au réseau. Sauf avis contraire du client, cette date est fixée dans un délai de huit (8) jours calendaires à partir de l'enregistrement de la demande. Ce délai ne s'applique pas dans les cas de construction de ligne nécessitant des travaux spécifiques ou l'obtention

d'autorisations imposées par les lois et règlements. La date initialement convenue peut être modifiée d'un commun accord. France Télécom effectue le raccordement aux jours et heures ouvrables des services techniques chargés du raccordement. En cas de non-respect de la date ainsi convenue, France Télécom verse au client une indemnité forfaitaire d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du client. Pour la souscription à distance de service, en cas de dépassement de la date limite de mise en service de l'accès au réseau excédant sept (7) jours et non dû à un cas de force majeure, le client peut dénoncer de plein droit le contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par France Télécom, de la lettre par laquelle le consommateur l'informe de sa décision, si la mise en service de l'accès au réseau n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Lorsque ce droit de dénonciation du contrat est exercé, France Télécom rembourse le client de la totalité des sommes versées au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. France Télécom effectue ce remboursement par virement ou à défaut par chèque si France Télécom ne possède pas les coordonnées bancaires du client. En cas de non respect par le client de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, une pénalité correspondant à la moitié des frais de déplacement du technicien sera facturée au client. Son montant figure au Catalogue des prix.

4.2 Conditions techniques de raccordement

Il appartient à France Télécom de déterminer les conditions techniques permettant l'accès au réseau. France Télécom n'est tenue d'effectuer le raccordement au réseau que s'il existe, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison. Le point de terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

Article 5 - Service après-vente

5.1 Service après vente du service téléphonique

France Télécom s'engage à mettre en oeuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service téléphonique jusqu'au point de terminaison dans le respect de ses obligations de qualité de service et de qualité des communications définies en annexe du cahier des charges de France Télécom (arrêté du 3 mars 2005). France Télécom s'engage également à rétablir le service téléphonique dans les quarante-huit (48) heures (jours ouvrables) qui suivent la signalisation par le client du dérangement à son service après-vente. L'accueil téléphonique du service après vente (1013) est ouvert 24 heures/24 et 7 jours sur 7. Le tarif de l'appel depuis une ligne fixe RTC France Télécom figure au Catalogue des prix de France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur. En cas de non-respect de ce délai, France Télécom s'engage à verser au client une indemnité forfaitaire d'un montant égal à deux (2) mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère (d'origine climatique notamment), du fait d'un tiers, ou du fait du client. France Télécom s'engage à assurer une disponibilité du service supérieure ou égale à 99 % au cours des douze derniers mois. La disponibilité pour le client se mesure par la tonalité que ce dernier reçoit sur sa ligne téléphonique. Le non-respect de cet engagement sur la période des douze derniers mois calendaires ouvre droit au client à une indemnité forfaitaire d'un montant égal à quinze euros. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère (d'origine climatique notamment), du fait d'un tiers, ou du fait du client.

5.2 Assistance pour les services souscrits en complément du service téléphonique

Les services souscrits en complément du service téléphonique régi par les présentes Conditions Générales font l'objet de conditions spécifiques. L'assistance au bon fonctionnement ou à l'usage de ce ou ces services se fait auprès du 3900, ouvert 24/24 7 jours sur 7, dont le tarif depuis une ligne fixe France Télécom figure au Catalogue des prix de France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur. Le temps d'attente avant mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis une ligne fixe RTC France Télécom.

Article 6 - Equipements et installations

6.1 Equipements terminaux

Les équipements terminaux destinés à être raccordés au réseau doivent être conformes aux spécifications techniques d'interfaces de France Télécom pour pouvoir offrir tous les services supportés par l'interface et/ou être conformes aux exigences essentielles. Sur la demande de France Télécom, le client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des communications électroniques.

6.2 Dimensionnement

Parmi les mesures nécessaires décrites au 6.1, le client doit notamment adapter le nombre de lignes desservant son installation au volume des appels qui lui sont destinés de façon à ne pas perturber le service téléphonique et le réseau en général. Dans le cas contraire, France Télécom peut inviter le client, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à procéder à l'extension du nombre de lignes utilisables à l'arrivée. Si le client ne répond pas dans le délai d'un (1) mois ou s'il refuse cette extension, France Télécom peut mettre en place, aux frais du client, un dispositif de réponse automatique destiné à informer ses correspondants des raisons pour lesquelles les appels ne peuvent aboutir.

6.3 Entretien et garde

Il appartient au client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de France Télécom pour la fourniture du service téléphonique. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du service téléphonique. Le client doit veiller également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.

Le client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci.

Toute dépose ou modification du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance de France Télécom.

Article 7 - Conditions d'intervention

7.1 Information des personnes mandatées par France Télécom

Le client veillera à informer les personnes mandatées par France Télécom de l'existence et de l'emplacement des canalisations (exemples : gaz, électricité, eau) et équipements de toute nature et notamment de télécommunications ainsi que de tous autres facteurs de risque lors des interventions sur la ligne téléphonique dans la propriété desservie.

7.2 Accès des personnes mandatées par France Télécom

Le client veillera également à assurer aux personnes mandatées par France Télécom, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder au local où est installé le point de terminaison lors des interventions sur la ligne téléphonique dans la propriété desservie.

Article 8 - Prix

8.1 Structure des prix

Conformément au Catalogue des prix, le prix des prestations fournies par France Télécom se décompose de la manière suivante :

8.1.1 Frais de mise en service et frais de déplacement

Frais de mise en service

La souscription du contrat donne lieu au paiement de frais de mise en service au tarif en vigueur à la date de mise en service. Des frais supplémentaires sont facturés, après acceptation d'un devis, lorsque :

- l'établissement de la ligne entraîne des difficultés exceptionnelles de construction. Ces frais supplémentaires ne sont facturés, dans les conditions fixées au Catalogue des prix, que si la ligne doit être établie à une adresse d'installation différente de celle du domicile fiscal du client ;
- ou lorsque France Télécom accepte d'établir la ligne, à la demande du client, dans des conditions autres que celles qu'elle a fixées.

Frais de déplacement

Outre les frais de mise en service précités, France Télécom facture aux clients des frais de déplacement d'un technicien dans les trois seuls cas suivants :

- absence de desserte câblée chez le client ;
- ligne(s) ou prise(s) supplémentaire(s) demandé(s) par le client ;
- desserte interne défectueuse chez le client.

Le déplacement d'un technicien chez le client fait l'objet d'une prise de rendez-vous systématique.

8.1.2 Abonnement

La mise à disposition des prestations objet du contrat donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel payable d'avance qui prend effet à compter de la mise en service définie à l'article 3. Le client peut choisir l'un des abonnements au service téléphonique prévus au Catalogue des prix de France Télécom.

8.1.3 Prix des communications

Le client trouve le détail de la tarification des communications dans le Catalogue des prix. Les communications sont facturées conformément au relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique. Ce relevé atteste de l'existence des communications passées au titre du contrat.

8.1.4 Autres prestations

Les autres prestations fournies au titre de ce contrat sont facturées conformément au Catalogue des prix.

8.2 Modifications de prix

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat et portées à la connaissance des clients avant leur application dans les conditions prévues au paragraphe 3 de l'article 14.

Article 9 - Paiement

9.1 Facturation

Les sommes dues au titre du contrat font l'objet de factures, avec leurs annexes éventuelles, qui sont adressées au client ou, le cas échéant, au tiers-payeur désigné par celui-ci. Le client est responsable du paiement des factures en cas de défaillance du tiers-payeur. Les première et dernière factures sont établies au prorata temporis. Après l'émission de la première facture, les factures sont bimestrielles. France Télécom peut également, en cours de période, émettre une facture intercalaire lorsqu'un volume inhabituel de consommations le justifie ou à la suite d'un incident de paiement ou dès la résiliation du contrat.

9.2 Conditions de paiement des factures

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. La date limite à laquelle le paiement doit être parvenu à France Télécom est portée sur la facture. Le non-respect de cette date donne lieu à l'application des mesures pour retard de paiement prévues à l'article 11. Le paiement doit être parvenu à France Télécom dans le délai de dix (10) jours suivant la date d'établissement de la facture ; ce délai peut être réduit à cinq (5) jours pour les factures intercalaires. Le client peut notamment payer ses factures par prélèvement automatique sur un compte bancaire ou postal. Le client peut payer sa facture en numéraire exclusivement à La Poste. Les coûts inhérents à ce paiement sont à sa charge et sont fixés par La Poste.

9.3 Délai de prescription

En application du Code des Postes et Communications Electroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an.

Article 10 - Informations et réclamations sur factures

10.1 Informations

France Télécom tient à la disposition du client, en l'état des techniques existantes et pendant les douze (12) mois qui suivent la date d'établissement de la facture qu'elle lui a adressée, le relevé des communications et tous les éléments d'information sur les prestations facturées au titre de ce contrat.

10.2 Réclamations

Si le client fait une réclamation, l'obligation de paiement de la somme contestée est suspendue. Le client est néanmoins tenu de payer les abonnements et l'équivalent de la moyenne de ses consommations antérieures, calculée sur les six (6) mois précédents, ou la partie non contestée de la facture. Si France Télécom confirme le montant de la somme contestée à l'issue du traitement de la réclamation, le paiement de cette somme devient immédiatement exigible.

Article 11 - Conséquences du défaut de paiement des factures

11.1 Majoration pour retard de paiement

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à une fois et demi le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48€) (montant non assujéti à la T.V.A.) à titre de pénalités.

11.2 Suspension et résiliation

France Télécom peut, en outre, suspendre après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet, tout ou partie de ses prestations en cas de non-paiement d'une facture dans un délai de douze (12) jours à compter de la date limite de paiement. Le paiement de l'abonnement reste dû pendant la période de suspension des prestations. France Télécom peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une mise en demeure de payer et appliquer les dispositions prévues à l'article 11.4 en cas de non paiement par le client dans un délai de trente-trois (33) jours à compter de la date limite de paiement.

11.3 Service restreint minimum

Par dérogation à l'article 11.2, et en cas de non paiement d'une facture, France Télécom fournit pendant un (1) an le service restreint minimum si le client fait l'objet d'une procédure de saisie (loi n° 91-650 du 9 juillet 1991) ou si celui-ci bénéficie d'un plan de règlement amiable ou d'un redressement judiciaire civil (loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989).

11.4 Unité de compte

Les créances dues au titre d'un contrat d'abonnement téléphonique de France Télécom peuvent être reportées sur un autre contrat d'abonnement téléphonique dont le client est titulaire.

Article 12 - Responsabilité

12.1 Responsabilité de France Télécom

France Télécom est responsable de la mise en place des moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du service téléphonique jusqu'au point de terminaison. Toutefois, sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en raison de la nature ou du contenu des messages ou informations acheminés sur le réseau,
- en raison de la facturation des services d'information ou de transaction accessibles par le réseau,
- pour les prestations assurées par des tiers. Ces prestations s'entendent comme toute prestation faisant l'objet, entre le client et un tiers, d'une relation contractuelle distincte des présentes. Sont considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative, le cas des appels émis par le client et transportés, dans le cadre d'une présélection par un opérateur tiers (présélection permanente ou appel par appel), le cas des appels reçus par le client et provenant du réseau d'un opérateur tiers, le cas des appels émis par le client à destination de numéros spéciaux attribués à des tiers et ce quand bien même France Télécom

assurera la facturation de ces appels,

- en cas de non-respect par le client de ses obligations,
- en cas de non-conformité de l'installation électrique du client aux normes en vigueur,
- en cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension,
- en cas de défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le point de terminaison,
- si l'entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, n'est pas assuré par France Télécom,
- en cas de force majeure définie à l'article 13 ou de tout fait d'un tiers.

En tout état de cause, France Télécom reste étrangère à tous litiges qui peuvent opposer le client à des tiers à l'occasion du contrat.

12.2 Responsabilité du client

Le client est responsable, à l'intérieur de la propriété desservie après le point de terminaison, de l'utilisation des services fournis, de la ligne téléphonique et des équipements qui y sont raccordés. Le régime de responsabilité dans le cas d'un raccordement d'équipements terminaux mis en libre service à l'extérieur des locaux du client est précisé dans des conditions spécifiques.

Article 13 - Cas de force majeure

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent le réseau, les grèves, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications et, de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code civil.

Article 14 - Modifications

France Télécom peut être amenée à supprimer une prestation relevant des obligations de service public dont elle a la charge ou à en modifier les conditions matérielles d'utilisation en respectant un préavis de six (6) mois. Lorsque ce changement rend nécessaire le remplacement ou l'adaptation significative de certains équipements terminaux, France Télécom en informe le client au moins dix-huit (18) mois à l'avance; ce délai peut être réduit à six (6) mois en accord avec l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes. Le remplacement ou l'adaptation des équipements terminaux sont à la charge du client. En dehors des cas prévus ci-dessus ou de celui de la suppression de ses prestations, France Télécom informe le client de toute modification de ses prestations ou de toute modification contractuelle au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur. Le client peut résilier son contrat à l'occasion des modifications par France Télécom des prestations ou du contrat jusque dans un délai de quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la ou des modifications ou suppressions susmentionnées, sans pénalités et sans droit à dédommagement.

Article 15 - Suspension - Résiliation du contrat

15.1 Suspension - Résiliation du contrat par France Télécom

En dehors des cas prévus à l'article 11, France Télécom peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées du contrat. En cas d'erreurs dans les informations fournies par le client le concernant, la suspension ne sera pas mise en œuvre si le client en informe France Télécom dans un délai de quinze (15) jours à compter de leur communication initiale. De même, France Télécom ne suspendra pas la fourniture de ses prestations en cas de dettes antérieures à l'égard desquelles il existe une contestation réelle et sérieuse de la part du client. 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. France Télécom peut ensuite résilier de plein droit le contrat 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. En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du client, France Télécom peut également être amenée à suspendre la fourniture d'une partie de ses prestations, après en avoir préalablement informé celui-ci par téléphone confirmé par courrier.

15.2 Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier de plein droit le contrat sous réserve d'un délai de préavis de sept (7) jours. De même, le client peut résilier de plein droit le contrat, lorsqu'il souscrit à une offre d'un opérateur impliquant les fréquences basses (ou « bas débit ») de la ligne téléphonique (par exemple les offres fondées sur le dégroupage total, l'offre d'accès « DSL ACCESS ONLY » ou la revente de l'abonnement téléphonique). La résiliation du contrat sera effective à compter de l'exécution par France Télécom dans un délai raisonnable, de la commande d'accès totalement dégroupée, d'accès «DSL ACCESS ONLY» ou de revente d'abonnement téléphonique telle que transmise par l'opérateur choisi par le client.

15.3 Effets de la résiliation

La résiliation du contrat inclut la résiliation de toutes les prestations complémentaires souscrites par le client. En cas de résiliation, les sommes dues par le client deviennent immédiatement exigibles.

Article 16 - Règlement des litiges

16.1 Règlement amiable

En cas de litige, le client est invité à s'adresser à son agence France Télécom dont l'adresse et le numéro sont indiqués sur sa facture. L'appel est gratuit depuis une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte les tarifs de l'opérateur. Le client peut également laisser un message sur le site www.francetelecom.fr, rubrique « contact » (connexion facturée selon le tarif du fournisseur d'accès à internet). France Télécom s'engage à traiter la réclamation dans un délai de un (1) mois à compter de la réception de ladite réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le client peut saisir le Service National Consommateurs de France Télécom à l'adresse postale suivante : France Télécom Fixe 33734 Bordeaux cedex 9. France Télécom s'engage à traiter la réclamation dans un délai de un (1) mois à compter de la réception de ladite réclamation. France Télécom et le client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution du contrat. Après épuisement des recours amiables internes à France Télécom, le client peut saisir, directement ou par l'intermédiaire d'une organisation de consommateurs ou d'utilisateurs, le Médiateur des communications électroniques de préférence directement en ligne sur son site www.mediateur-telecom.fr, soit par lettre simple à l'adresse suivante : Médiateur des communications électroniques BP 999 - 75829 Paris Cedex 17.

16.2 Juridiction compétente

La partie la plus diligente saisira la juridiction compétente. France Télécom élit domicile à l'agence auprès de laquelle le client a souscrit le contrat.

Article 17 - Loi applicable

Ce contrat est régi par la loi française.

Article 18 - Protection des données personnelles

18.1 Droit d'accès et de rectification

Le client peut demander la communication des informations le concernant à son agence France Télécom et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les données à caractère personnel relatives au client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes.

18.2 Droit d'opposition

Le client peut demander l'inscription de ses coordonnées dans une ou plusieurs des listes d'opposition existantes (Liste Orange anti-prospection, Liste anti-recherche inversée, Liste Rouge). A défaut d'inscription dans ces listes, les données à caractère personnel du client présentes dans ladite base de données pourront être cédées à des tiers notamment à des fins de

prospection commerciale. En application des dispositions légales et réglementaires en vigueur, France Télécom peut être amenée à communiquer aux autorités administratives et judiciaires compétentes, ainsi qu'aux services d'urgence, les coordonnées du client. Le client autorise France Télécom à utiliser les données relatives à son trafic afin de pouvoir lui proposer les produits ou services de France Télécom pouvant répondre à ses besoins, et ce pour une durée de douze (12) mois à compter de leur émission (date de passage de la communication). Le client peut s'opposer à cette utilisation à tout moment en contactant son agence. Le client peut également s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants, soit appel par appel, soit en demandant l'inscription au Secret Permanent.

Article 19 - Droit de rétractation

En cas de souscription à distance de 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 le 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 agence France Télécom par téléphone ou par courrier. En outre et conformément aux dispositions de l'article L.121-20-2 du code de la consommation, le Client qui accepte la réalisation de travaux dans la propriété desservie en vue de la mise en service de ligne téléphonique (notamment dans le cas de difficultés exceptionnelles de construction) ou qui accepte en émettant des communications d'utiliser le service avant la fin du délai de sept (7) jours francs à compter de son acceptation de l'offre, renonce expressément de ce fait au bénéfice de son droit de rétractation.

Article 20 - Maintien du numéro en cas de changement d'opérateur

Le Client dispose de la faculté, lors de la souscription à la présente offre, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Les conditions de mise en œuvre de la portabilité font l'objet de conditions spécifiques. Le client demandant la portabilité d'un numéro fixe doit certifier en être titulaire. Après avoir préalablement pris connaissance de l'ensemble des conditions contractuelles régissant la portabilité des numéros fixes, le client donne mandat à France Télécom pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de la demande de portabilité auprès de son opérateur. Dans ce cadre, le client est informé par France Télécom des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, le client est informé que sa demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation de son contrat auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. Le client est également informé que la résiliation de son contrat auprès de son opérateur prend effet le jour du portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le client reste tenu de toutes obligations éventuelles qui le lient à son opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. Enfin, le client est informé que la portabilité n'emporte pas transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours calendaires. Ce délai court à compter de l'obtention par France Télécom des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et du portage effectif du numéro, d'autre part. Ce délai de mise en œuvre de la portabilité est sans préjudice du délai d'établissement de l'accès au service de communication électronique en l'absence de conservation de numéro.