



## Conditions spécifiques la messagerie vocale 3103

### ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

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

### ARTICLE 2. DÉFINITION DU SERVICE

**2.1** Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit en France métropolitaine, à ses abonnés au service téléphonique, le service la messagerie vocale 3103 (service et appel gratuits).

La messagerie vocale 3103 (service et appel gratuits) permet d'associer à la ligne téléphonique analogique du client, désignée lors de la souscription au service, une messagerie vocale.

Le service est actif lorsque le client ne répond pas à l'appel de son correspondant (par défaut, au-delà de 5 trins de sonneries soit environ 20 secondes), ou lorsque la ligne du client est occupée. L'appelant est alors automatiquement orienté vers la messagerie du client et peut y déposer un message.

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

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

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

**2.3** Le client peut choisir de ne pas permettre le dépôt de messages par ses correspondants, ces derniers ne disposant alors que des informations enregistrées par le client sur l'annonce d'accueil (durée maximum de 2 minutes). Cette fonction peut toutefois ne pas être encore disponible, pour des raisons techniques, sur certaines zones géographiques.

**2.4** Le client a la possibilité, une fois qu'il a accédé à sa messagerie vocale, de désactiver cette dernière de manière partielle ou totale. L'appelant n'est alors plus orienté vers la messagerie :

- en cas de non réponse ou en cas d'occupation de la ligne (désactivation partielle au choix du client) ;
- en cas de non réponse comme en cas d'occupation de la ligne (désactivation totale décidée par le client).

La réactivation partielle ou totale de la messagerie vocale est réalisée par le client à partir de la messagerie vocale.

La fonction désactivation/réactivation peut ne pas être encore disponible, pour des raisons techniques, sur certaines zones géographiques.

**2.5** Le client accepte, lorsqu'il accède à sa messagerie vocale à partir de la ligne bénéficiant du service, que le numéro de cette ligne téléphonique soit identifié par le service, en toute confidentialité.

Lorsque le client consulte sa messagerie, il est informé du nombre de nouveaux messages, un message étant un appel d'un correspondant ayant effectivement déposé un message (vocal ou non). Pour chaque message sont indiqués la date et l'heure de l'appel et le numéro de téléphone de l'origine de l'appel suivi du message du correspondant ou d'une information de la messagerie précisant qu'il n'a pas laissé de message vocal. Ces informations peuvent toutefois ne pas être encore disponibles, pour des raisons techniques, sur certaines zones géographiques.

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

**2.6** Lorsque le central téléphonique auquel est raccordée la ligne du client le permet, la messagerie vocale 3103 (service et appel gratuits) informe le client du dépôt de nouveaux messages dans la messagerie vocale par une tonalité spécifique au décroché du combiné téléphonique et/ou par une indication lumineuse sur son poste téléphonique, sous réserve que ce poste téléphonique offre cette possibilité.

Ces fonctions peuvent ne pas être encore disponibles ou présenter des contraintes de fonctionnement, pour des raisons techniques, sur certaines zones géographiques.

Le client peut bénéficier de l'« Avis de message par appel », qui permet d'être informé du dépôt de nouveaux messages dans sa messagerie vocale par un appel de la messagerie vocale 3103 (service et appel gratuits). L'« Avis de message par appel » n'émet des appels que sur la ligne téléphonique bénéficiant du service.

Le client est informé des messages déposés « sur non réponse » dans sa messagerie vocale par un appel sur sa ligne bénéficiant du service, durant une plage horaire journalière qu'il aura préalablement choisie et ce pendant un délai maximum d'une heure après la première tentative d'appel.

Le client est informé des messages déposés « sur occupation » dans sa messagerie vocale par un appel sur sa ligne bénéficiant du service, après qu'il ait raccroché, pendant un délai maximum d'une heure après la première tentative d'appel et ce durant la plage horaire journalière qu'il aura préalablement choisie.

En cas d'éventuelles difficultés d'acheminement, l'appel pourra être décalé de 10 minutes au plus, sans que le client ait la possibilité de désactiver ce report, au-delà de cette plage horaire définie (commune aux messages déposés sur « non réponse » et « sur occupation »).

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

Le client est seul responsable de l'adresse e-mail qu'il aura communiquée à la messagerie vocale 3103 (service et appel gratuits) et garantit à ce titre Orange contre tout recours.

2.7 Les messages non lus ne sont conservés que 35 jours. Après ce délai, ils sont effacés automatiquement.

## ARTICLE 3. FONCTIONS FACTURÉES À L'ACTE

En complément des fonctions décrites à l'article 2 ci-dessus, le client a la possibilité d'utiliser les fonctions additionnelles décrites ci-après, moyennant le paiement du tarif défini au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange (ci-après désigné « Catalogue des Prix ») (cf. article 6 « structure des prix »).

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

Le client aura préalablement enregistré dans la messagerie vocale 3103 (service et appel gratuits) son (ses) numéro(s) de mobile. Le client est seul responsable du ou des numéros ainsi enregistré(s) et garantit à ce titre Orange contre tous recours.

3.2 La fonction « Archivage d'un message vocal vers sa boîte mail » permet au client d'archiver un message écouté dans sa boîte email. Cette fonction peut présenter des limites d'utilisation liées au service, au réseau et à la capacité de l'hébergeur de messagerie.

Le client aura préalablement renseigné son adresse email de notification.

3.3 En cours d'exécution du contrat, des fonctions supplémentaires pourront être proposées par Orange. Elles seront fournies dans le cadre du présent contrat.

## ARTICLE 4. CONDITIONS DE MISE EN SERVICE ET D'UTILISATION

4.1 Ce service peut être souscrit par le client auprès de son Service Clients. Le service est mis à la disposition du client, par Orange, dans un délai de 24 heures à compter de l'acceptation de la demande de souscription. Ce délai est donné à titre indicatif. Orange ne saurait être tenue pour responsable en cas de dépassement de ce délai, en raison notamment de contraintes techniques ou d'une très forte demande de l'offre de la part des clients.

4.2 Pour utiliser le service, le client doit disposer d'un poste téléphonique à fréquences vocales (touches musicales).

La consultation de la messagerie vocale se fait à partir de la ligne bénéficiant du service en composant le 3103 (service et appel gratuits) en France métropolitaine.

En composant le 3203 (service 0,10 €/min + prix appel) en France métropolitaine, le client peut aussi depuis une autre ligne téléphonique ou son mobile accéder à sa messagerie vocale. Le 3203 (service 0,10 €/min + prix appel) n'est toutefois pas accessible à partir de certaines lignes ou de certains réseaux (fixes ou mobiles). Le client est invité à se renseigner auprès de son Service Clients ou en boutique Orange.

Le client peut enfin accéder à distance à sa messagerie vocale, en composant le numéro de sa ligne bénéficiant du service et en tapant le chiffre 6 puis son code secret pendant l'annonce d'accueil.

Le client peut enfin accéder à distance à sa messagerie en composant le 3000 (service et appel gratuits). Il appelle alors le 3000 (service et appel gratuits) par le mode consultation.

La Consultation de la Boîte Commune à partir de la ligne téléphonique bénéficiant du service peut être réalisée sans qu'il soit nécessaire d'activer au préalable un code secret. Il est néanmoins vivement conseillé au client de protéger l'accès à sa Boîte Commune, y compris depuis la ligne téléphonique bénéficiant du service, par un code confidentiel.

Pour pouvoir consulter la Boîte Commune à partir d'une autre ligne téléphonique que celle bénéficiant du service, le client doit impérativement activer au préalable un code secret.

4.3 Certains centraux téléphoniques publics ne permettent pas d'assurer le service ou certaines de ses fonctionnalités.

La messagerie vocale 3103 (service et appel gratuits) est incompatible avec la messagerie vocale 3125 (service et appel gratuits). En conséquence, le client ne peut bénéficier simultanément sur sa ligne de ces deux services.

La messagerie vocale 3103 (service et appel gratuits) ne fonctionne pas sur les lignes disposant d'un abonnement au service Téléséjour. La messagerie vocale 3103 (service et appel gratuits) ne peut pas fonctionner si la ligne bénéficiant du service dispose de renvois permanents, tels que le transfert d'appels, ou des renvois conditionnels, vers d'autres destinations que le service.

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

Le service est évolutif. Certaines des fonctions du service peuvent, pour des raisons techniques, ne pas être encore disponibles.

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

## ARTICLE 5. RESPONSABILITÉ

5.1 Orange est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du service. Orange ne saurait toutefois être tenue pour responsable des différentes limitations ou contraintes visées ci-dessus.

5.2 Le client a la possibilité de protéger l'accès à sa boîte commune par un code secret. Le client est responsable de la confidentialité de son code secret (cf. article 4.2). Orange ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'usage qui pourrait en être fait par une tierce personne.

5.3 La messagerie vocale du client peut, de façon exceptionnelle et temporaire, se trouver dans un état qui ne lui permet plus de recevoir de nouveaux messages. Cette situation se rencontre habituellement lorsqu'un client possède dans sa messagerie vocale le nombre maximal de messages.

Pour éviter cette situation, il est de la responsabilité du client d'écouter ses messages, leur écoute entraînant leur suppression dans un délai de sept jours. Le client peut aussi supprimer immédiatement tout message ou décider de les archiver dans la limite autorisée.

Orange ne peut être tenue pour responsable, de quelque façon que ce soit, des conséquences de cette situation de « saturation ». En outre, Orange se réserve le droit de supprimer la messagerie du client, et de résilier en conséquence le contrat, si, pendant une période de trois (3) mois consécutifs le client n'a pas remédié à cette situation. La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée à ce titre.

5.4 Orange se réserve le droit de supprimer la messagerie du client, et de résilier en conséquence le contrat, si, pendant une période de trois (3) mois consécutifs, le client ne reçoit pas de message de ses correspondants ou ne consulte pas sa messagerie, et ce y compris si cette situation provient de l'utilisation de la fonction de désactivation (cf. article 2.4). La responsabilité d'Orange ne pourra être engagée à ce titre.

Il est en revanche précisé que cette absence de réception de message ou de consultation, pendant la période précitée de 3 mois, n'entraîne pas la suppression de la messagerie du client, dans le cas où cette situation provient de l'utilisation de la fonction « annonce d'accueil seule sans possibilité de dépôt de message » (cf. article 2.3).

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

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

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

## ARTICLE 6. STRUCTURE DES PRIX

6.1 Le service la messagerie vocale 3103 (service et appel gratuits) ne donne pas lieu à la perception d'une redevance d'abonnement.

6.2 Les fonctions décrites à l'article 3 ci-dessus font l'objet d'une facturation à l'acte, conformément aux tarifs figurant au Catalogue des Prix :

- la fonction « Avis de message sur mobile » est facturée au client suite à chaque émission d'un SMS l'informant sur son mobile du dépôt d'au moins un nouveau message par l'un de ses correspondants,
- la fonction « Archivage d'un message vocal sur boîte mail » est facturée au client à chaque demande d'archivage.

6.3 Les opérations de consultation et de gestion de la messagerie vocale du client, effectuées à partir de la ligne téléphonique bénéficiant du service en composant en France métropolitaine le 3103 (service et appel gratuits), sont gratuites.

Les opérations de consultation et de gestion de la messagerie vocale du client, effectuées à partir d'un autre numéro téléphonique que celui attaché à la ligne bénéficiant du service, en composant en France métropolitaine le 3203 (service 0,10 €/min + prix appel), sont facturées à la durée conformément aux tarifs figurant au Catalogue des Prix.

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

## ARTICLE 7. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions en vigueur du code de la consommation, le Client, ayant souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange, dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de l'acceptation de l'offre.