



Conditions spécifiques service Transfert d'Appel et option Transfert d'Appel International sur analogique

ARTICLE 1. CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES

Les présentes conditions spécifiques relèvent des conditions générales de l'abonnement au service téléphonique. Toute résiliation de l'abonnement au service téléphonique ou de l'abonnement au service du Transfert d'Appel (national) entraînera de plein droit la résiliation de l'option Transfert d'Appel International.

ARTICLE 2. DÉFINITION DU SERVICE

Le service Transfert d'Appel permet de faire suivre les appels reçus sur la ligne téléphonique du client, située en France métropolitaine ou dans la zone Outre-mer, vers une autre ligne téléphonique dont le numéro est aussi en France métropolitaine ou dans la zone Outre-mer.

Orange propose également sur option aux clients abonnés au service Transfert d'Appel (national), à l'exception de ceux résidant à Saint-Pierre-et-Miquelon, un service de transfert des appels vers l'international. Le service Transfert d'Appel International sur analogique permet de renvoyer tous les appels aboutissant sur l'installation du client en France (métropole ou zone Outre-mer, sauf Saint-Pierre-et-Miquelon) vers une autre ligne dont le numéro est situé à l'étranger. Le tarif de l'option Transfert d'Appel International figure au Catalogue des Prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange (ci-après désigné « Catalogue des Prix »). Les appels en provenance de l'étranger ne peuvent pas transiter par la France métropolitaine ou la zone Outre-mer.

ARTICLE 3. CONDITIONS DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

L'abonnement au Transfert d'Appel ne peut être souscrit que pour une installation analogique et par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique. Le service Transfert d'Appel est incompatible avec le service Téléséjour et l'utilisation de terminaux de type téléphone à cartes.

Pour bénéficier du service Transfert d'appel International, le client doit obligatoirement disposer d'une installation analogique en France métropolitaine ou en zone Outre-mer, à l'exception de Saint-Pierre-et-Miquelon, d'un téléphone à fréquence vocale et avoir opté pour le service Transfert d'Appel (national).

ARTICLE 4. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Le service Transfert d'Appel ne nécessite pas d'installation spécifique chez le client.

Pour réaliser l'activation/désactivation immédiate du Transfert d'Appel, le client a le choix entre plusieurs possibilités :

- effectuer la commande manuelle depuis sa ligne téléphonique ;
- appeler le 3000 (service et appel gratuits) ;
- se connecter sur Internet à l'Espace Client sur www.orange.fr.

L'utilisation du 3000 (service et appel gratuits) permet de simplifier la numérotation composée par le client grâce à une programmation, modifiable à volonté, de quatre étiquettes vocales simplifiant la commande des renvois.

L'accès au service Transfert d'Appel sur Internet via l'Espace Client sur www.orange.fr, donne la possibilité au client de programmer ses activations et désactivations du service immédiatement de façon ponctuelle ou hebdomadaire.

4.1 Activation/désactivation du Transfert d'Appel à distance

L'accès à la commande à distance du Transfert d'Appel se fait soit par serveur vocal (via un téléphone fixe ou un mobile) en appelant le 3000 (service et appel gratuits) ou sur Internet dans l'Espace Client sur www.orange.fr (service gratuit hors coûts de connexion à Internet). Cet Espace Client est accessible par un identifiant et un mot de passe choisis par le client.

Le fonctionnement du service Transfert d'Appel avec commande à distance via le 3000 (service et appel gratuits) nécessite l'usage d'un code confidentiel à quatre chiffres, nécessaire pour identifier l'utilisateur et chaque commande de transfert.

Avant toute utilisation, le code confidentiel doit impérativement être initialisé par le client, à partir de la ligne abonnée au service Transfert d'Appel. Le client peut, à tout moment s'il l'estime nécessaire, procéder à la modification de ce code confidentiel en appelant le 3000 (service et appel gratuits).

L'utilisation consécutive de codes erronés entraîne le blocage du service au troisième essai infructueux. Pour faire réactiver le service, le client doit contacter son Service Clients en appelant le 3900 (service gratuit + prix appel) pour les clients Résidentiels et le 3901 (service gratuit + prix appel) pour les clients Professionnels. Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec un conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

En cas de perte du numéro du code confidentiel, le client doit appeler son Service Clients, ou l'Ingénieur Commercial Orange pour les clients Entreprises et demander une réinitialisation du numéro de code.

Le client a la possibilité de s'assurer de l'enregistrement de sa commande de Transfert d'Appel à distance.

4.2 Activation/désactivation du Transfert d'Appel depuis la ligne téléphonique du client

Pour bénéficier du Transfert d'Appel, le client doit disposer simplement d'un équipement terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale. La commande suivante est réalisable exclusivement à partir du poste téléphonique de la ligne abonnée au service.

Activation

Décrocher - attendre la tonalité - composer au clavier : *21* puis le numéro de téléphone (vers lequel le client souhaite renvoyer ses appels) suivi de la touche # - raccrocher.

En cas d'erreur, on obtient la tonalité « occupé » et le Transfert d'Appel n'est pas pris en compte.

Remarque : Pour transférer ses appels, le client a aussi la possibilité de composer le 3000 (service et appel gratuits) ou de se connecter à l'Espace Client sur www.orange.fr.

Désactivation

Décrocher - tonalité - # 21 # - raccrocher.

4.3 Activation/désactivation du Transfert d'Appel et actions de programmation de ces opérations depuis l'Espace Client

Seules les actions de programmation telles que définies au présent article nécessitent l'ouverture préalable d'un Espace Client sur www.orange.fr.

Il est possible de programmer ses activations et désactivations depuis l'Espace Client sur www.orange.fr à partir de l'onglet « Transférer ma ligne ».

Mode d'emploi des rubriques Transfert d'Appel sur l'Espace Client (sur www.orange.fr)

- « Etat de la ligne » vous permet de savoir si votre ligne est actuellement transférée. Si tel est le cas vous obtenez aussi le numéro et le mot clef vocal enregistré via le 3000 (service et appel gratuits). Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant.
- « Programmer un transfert » vous permet de programmer vos transferts. Vous pouvez activer immédiatement un transfert ou désactiver un transfert existant mais vous pouvez aussi programmer des transferts réguliers sur une périodicité hebdomadaire.
- « Transferts à venir » donne la liste de toutes les opérations d'activation et de désactivation avec le numéro de renvoi sur une ou plusieurs semaines à venir.
- « Historique » vous permet de connaître les dernières actions de transfert d'appel (activation ou désactivation) avec le résultat (action effectuée => OK, action non effectuée => « échec »).
- « Informations » vous donne des informations génériques sur le service : tarif, autres possibilités d'activation, option transfert d'appel international, etc.

À noter : Les numéros de transfert associés avec des mots clefs associés (« mobile », « résidences secondaire », etc.) sont enregistrés exclusivement via le mode vocal et donc par le 3000 (service et appel gratuits). On ne peut pas programmer ces mots clefs via l'Espace Client.

Remarques importantes concernant les contraintes d'utilisation de l'Espace Client

- 1) C'est la dernière action effectuée ou programmée quel que soit l'accès *21* (#21#) ou 3000 (service et appel gratuits) ou via l'Espace Client qui est prise en compte.
- 2) Si le client le souhaite, il peut suspendre la programmation hebdomadaire sur l'Espace Client si nécessaire car cette dernière est enregistrée et peut s'appliquer en dépit de celle qui vient d'être programmée de façon ponctuelle ou via les touches *21* ou via le 3000 (service et appel gratuits).

4.4 Activation/désactivation du Transfert d'Appel International

L'utilisation du service Transfert d'appel international n'est possible qu'après une manœuvre effectuée par l'abonné à partir de sa ligne téléphonique (activation ou désactivation du numéro de renvoi). Cette manœuvre est temporaire et variable, le client peut modifier librement le numéro de renvoi de sa ligne.

La manœuvre sur le poste téléphonique est la suivante :

Activation :

Décrocher - attendre la tonalité - composer au clavier * 21 * + indicatif d'accès à l'international + indicatif du pays destinataire + le numéro de téléphone sur lequel les appels sont renvoyés suivi de la touche - # - tonalité - raccrocher.

En cas d'erreur on obtient la tonalité occupé et le transfert d'appel à l'international n'est pas pris en compte.

Désactivation :

Elle ne peut être réalisée qu'à partir de la ligne du client :

Décrocher - tonalité - #21.... #.... - tonalité - raccrocher.

Dans le cas de groupement de lignes analogiques (mixtes ou arrivées) toutes les lignes groupées seront renvoyées en cas d'activation du service.

4.5 Limites d'utilisation du service Transfert d'Appel et du service Transfert d'Appel International

La mise en œuvre de transferts en cascade est impossible. Un appel arrivant sur la ligne du client ne peut pas être renvoyé vers le numéro de renvoi si ce dernier fait déjà l'objet, lui-même, d'un renvoi sur une autre ligne ou vers une messagerie vocale. L'appel est alors présenté normalement.

Le Transfert d'Appel n'est pas autorisé à destination de certains numéros spéciaux.

L'activation du Transfert d'Appel rend temporairement inopérants les Services Contacts : Signal d'Appel, Top Message, ainsi que Transfert d'Appel sur Occupation et Transfert d'Appel sur Non-Réponse.

Le Transfert d'Appel est compatible avec la Sélection Modulable d'Appels mais la modification du niveau de restriction n'est pas possible lorsque le Transfert d'Appel est activé. La destination du Transfert d'Appel doit être cohérente avec le niveau de restriction programmé pour que la commande soit acceptée.

En cas de ligne mise en service restreint, la destination du Transfert de l'Appel doit être compatible avec le niveau de restriction de la ligne.

Pour l'Option Transfert d'appel International, un appel en provenance de l'étranger ne peut être transféré vers le numéro de renvoi à l'étranger. Dans ce cas, le Transfert d'Appel International est inopérant et le correspondant obtient simplement les sonneries usuelles.

ARTICLE 5. DURÉE

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée, sans période minimale d'engagement, à compter de la date d'émission du courrier de bienvenue.

Par dérogation, la durée minimum d'abonnement au service Transfert d'appel international est de six mois.

En cas de déménagement du client, le présent contrat sera résilié de plein droit et le service ne pourra être transféré sur la nouvelle adresse du client.

ARTICLE 6. CONDITIONS TARIFAIRES

6.1 L'abonnement au service

Les services Transfert d'Appel et Transfert d'appel international donnent lieu au paiement d'un abonnement mensuel prévu au Catalogue des Prix.

Il n'y a pas de frais de mise en service.

6.2 L'activation

Chaque activation du Transfert d'Appel ou du Transfert d'appel international donne lieu à une facturation aux tarifs prévus au Catalogue des Prix.

La désactivation du Transfert d'Appel ou du Transfert d'appel international est toujours gratuite.

Le nombre d'activations réalisées à partir de la ligne du client, en composant le *21*, apparaît sur l'annexe de la facture, totalisé sous le libellé « Nombre d'activations Transfert d'Appel », avec l'indication du prix total.

Le nombre d'activations à distance réalisées par le 3000 (service et appel gratuits) ou l'Espace Client apparaît sur la facture sous le libellé « Autres Prestations », agrégé par période de quinze (15) jours environ.

Le relevé des activations/désactivations enregistrées par le système d'information Orange constitue la preuve des opérations effectuées et la justification pour l'établissement de la facture.

6.3 Les communications

Dans le cas de l'utilisation de la commande à distance, en passant par le réseau Télétel ou le Réseau Téléphonique Commuté d'Orange, la communication d'accès au serveur est gratuite. À partir des mobiles, la tarification d'accès au serveur est définie par chaque opérateur.

La partie des communications transférées à partir de sa ligne est facturée au client aux conditions tarifaires habituelles. Dans ce cas, le client bénéficie pour les communications ainsi transférées des options tarifaires auxquelles il a éventuellement souscrit et ce dans les limites et les règles de priorité fixées au Catalogue des Prix.

En cas de présélection (appel par appel ou permanente), les communications transférées seront acheminées par l'opérateur présélectionné conformément à ses conditions et tarifs.

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

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

Orange dégage toute responsabilité en cas de communication par le client de son code confidentiel à un tiers.

Le client au Transfert d'Appel doit s'assurer de l'accord du titulaire du numéro destinataire des appels transférés. Il fait sien tout litige éventuel qui pourrait survenir avec ce dernier dans le cadre du présent contrat.

Le client ayant souscrit au Transfert d'Appel International doit s'assurer de la capacité suffisante d'accueil de l'installation téléphonique sur laquelle les appels sont renvoyés et de l'accord du titulaire du numéro de renvoi. Il fait sien tout litige éventuel qui pourrait survenir avec ce dernier dans le cadre du présent contrat.

Sur réclamation d'un titulaire de la ligne destinataire du transfert, Orange se réserve le droit de désactiver d'office et sans préavis le service.

ARTICLE 8. RÉSILIATION

Le client peut résilier à tout moment, par écrit, les présentes conditions spécifiques auprès de son Service Clients ou en boutique Orange.

ARTICLE 9. 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.