



Conditions spécifiques **Stop Secret**

ARTICLE 1. **CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES**

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

ARTICLE 2. **OBJET DU CONTRAT**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit le service « Stop Secret ».

ARTICLE 3. **DÉFINITION DU SERVICE FOURNI**

Le service « Stop Secret » permet au client appelé d'avoir une identification vocale des appels dont le numéro est masqué (secret permanent ou secret appel par appel).

Dès la souscription au présent service, le client a également la possibilité d'utiliser la fonctionnalité liste VIP en sélectionnant ou non une liste VIP dont les modalités sont décrites ci-après.

Tous les appels masqués (hormis ceux figurant dans la liste VIP) arrivant sur la ligne téléphonique de l'appelé, sont identifiés et orientés vers un serveur vocal. Ce serveur informe l'appelant que l'abonné au service « Stop Secret » sollicite une identification vocale des appels masqués. L'appelant est alors invité à s'identifier de vive voix (enregistrement d'une étiquette vocale).

Les appels ainsi identifiés font sonner le téléphone de l'appelé, qui peut alors décrocher et écouter l'étiquette vocale.

L'appelé a alors le choix d'accepter ou de refuser l'appel. En cas de refus, l'appel est orienté vers un film vocal.

L'appelé a également la possibilité d'enregistrer à partir de son Espace client (accessible sur Internet, via le site www.orange.fr) une liste de correspondants, dite « liste VIP » permettant auxdits correspondants dont le numéro est enregistré d'éviter le filtre d'identification et de faire sonner directement le téléphone de l'appelé (mais l'identification de l'appelant reste masquée sur le téléphone de l'appelé voir § 5.2.4 et § 5.3). L'abonné peut à tout moment activer ou désactiver son service « Stop Secret » depuis son Espace Client.

L'appelé enregistre les coordonnées de son interlocuteur sur le carnet d'adresses Mes Contacts.

Les caractéristiques de la fonctionnalité « liste VIP » sont définies à l'article § 5.2.4.

ARTICLE 4. **CONDITIONS DE SOUSCRIPTION**

4.1 **Conditions de disponibilité technique du service**

Le service « Stop Secret » est réservé aux clients titulaires d'un abonnement à une ligne analogique isolée, en France métropolitaine, sous réserve de compatibilités techniques. Les informations complètes sur ces conditions sont disponibles en boutique Orange ou sur le site www.orange.fr.

Le service « Stop Secret » est incompatible avec les services : « Blocage d'Appels », « Fun Tones », « Téléséjour ».

4.2 **Conditions de souscription au service**

Cette offre est disponible uniquement sur les lignes analogiques isolées, quel que soit le contrat d'abonnement téléphonique souscrit dans la zone territoriale décrite.

La souscription à l'offre avec la fonctionnalité Liste VIP se fait exclusivement :

- dans les boutiques Orange,
- en appelant le 3900 (service gratuit + prix appel) ou le 3901 (service gratuit + prix appel). 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 composant le 3000 (service et appel gratuits),
- ou en se connectant sur le site www.orange.fr.

La date de mise en service est indiquée, lors de la souscription du service « Stop Secret », et confirmée par courrier au client.

ARTICLE 5. **DESCRIPTION DES FONCTIONS DU SERVICE**

5.1 **Conditions d'utilisation du service**

Le service « Stop Secret » ne nécessite pas d'installation spécifique, ni l'attribution d'un deuxième numéro de téléphone.

Pour bénéficier de ce service, le client doit disposer d'un terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale avec les touches dédiées * et #.

Le service « Stop Secret » est activé automatiquement lors de sa mise en service par Orange. Le client a la possibilité, par un appel au 3000 (service et appel gratuits), de désactiver provisoirement et de réactiver ce service.

5.2 Les fonctions du service

5.2.1 La détection des appels masqués

L'identification vocale concerne uniquement les appels émis en mode secret, secret permanent ou secret appel par appel, qu'ils proviennent d'une ligne fixe Orange ou d'une ligne par Internet, d'un mobile.

La possibilité de détection des appels émis en mode secret en provenance de l'international, à partir d'une ligne fixe ou d'un mobile (d'un opérateur international ou français) dépend de l'existence d'un accord entre Orange et l'opérateur étranger qui assure l'acheminement d'une partie de l'appel.

5.2.2 L'identification Vocale de l'appelé

La possibilité d'identifier vocalement ses correspondants s'effectue par l'enregistrement d'une étiquette vocale, telle que définie à l'article 3.

5.2.3 La gestion des appels entrants

L'acceptation de l'appel est validée par un « oui » ou un appui sur la touche « 1 » de son téléphone.

Le refus de l'appel est validé par un raccrochage du combiné ou un « non » ou un appui sur la touche « 2 » de son téléphone.

5.2.4 La liste VIP

C'est une liste de correspondants dans laquelle l'appelé, abonné au service « Stop secret » enregistre les numéros dans son carnet d'adresses du fixe appelé « Mes Contacts » voir § 5.2.5 (service mis à disposition gratuitement par Orange dans le cadre du service « Stop Secret ») à partir de son Espace Client sur le site www.orange.fr.

Cette liste VIP doit contenir au moins un contact avec un numéro de téléphone.

Lorsque cette liste est activée, les correspondants indiqués dans cette liste VIP, sont autorisés, lors de leurs appels à l'abonné « Stop secret », à outrepasser le filtre d'identification. L'appelé, abonné à « Stop secret », titulaire également du service : « Présentation du Nom » ou « Présentation du Numéro », ne verra pas, pour autant s'afficher les coordonnées de son correspondant. Toutefois, il sera alors informé que l'appelant est un interlocuteur connu, dûment enregistré sur sa liste VIP.

Le client peut à tout moment activer ou désactiver son service avec une liste VIP depuis son Espace Client.

5.2.5 Le carnet d'adresses Mes Contacts

En se connectant sur Internet, à partir de son Espace Client, sur le site www.orange.fr via la page « Mes Contacts » de l'Espace Client, l'abonné « Stop Secret » peut créer et mettre à jour ses correspondants (en saisissant soit leurs coordonnées (nom, prénom, n^{os} de téléphone...) ou simplement leur n^o de téléphone ; dans ce dernier cas, une recherche des coordonnées du titulaire sera effectuée dans l'annuaire si cela est possible (en dehors des n^{os} en liste rouge, n^{os} courts ou n^{os} internationaux).

Il peut aussi importer des contacts en provenance d'autres carnets d'adresses via les applications outlook ou outlook express.

Il pourra regrouper ses contacts selon les critères qu'il souhaite, afin de pouvoir les utiliser pour personnaliser son service « Stop Secret ».

Remarque : le nombre de recherche dans l'annuaire est limité chaque mois à 15.

Consultation et mise à jour des contacts

Il appartient au client de veiller à la mise à jour de ses contacts.

Via l'Espace Client, et la page « Mes Contacts », le client peut consulter sa liste de contacts. Il peut également mettre à jour l'ensemble des coordonnées d'un contact de sa liste ou supprimer un contact. Il peut également mettre à jour sa liste VIP via cette page.

Responsabilité du client

La confidentialité des données du client est protégée par les codes d'accès à l'Espace Client du titulaire. Il appartient au client de protéger ses codes d'accès. Orange ne saurait être tenue pour responsable de l'usage qui pourrait en être fait par une tierce personne. En cas d'oubli des codes, le client est invité à contacter son Service Clients au numéro d'assistance défini en article 7.

Conservation des données en cas de déménagement

En cas de déménagement, le contenu du carnet d'adresses « Mes Contacts » du client est conservé par Orange. Pour demander à récupérer sa liste de contacts sur sa nouvelle ligne, le client doit s'adresser à Orange dans un délai maximum de quarante-cinq (45) jours après la résiliation de sa ligne.

5.3 Cas particuliers

Clients abonnés à des services de Présentation du n^o, du nom ou à un service de messagerie

Pour les clients bénéficiant d'une messagerie vocale (standard ou enrichie), lorsque l'abonné ne répond pas ou est occupé, le correspondant qui appelle en secret pourra déposer un message. Le nom que ce correspondant aura préalablement enregistré sur « Stop Secret » ne sera pas enregistré sur le message déposé.

Un appel filtré par « Stop Secret » est présenté sur la ligne appelée avec le numéro 01 50 59 00 00 ou le nom « STOP SECRET » selon le service de présentation souscrit.

Les appels masqués non filtrés (liste VIP) sont présentés en respectant l'anonymat du correspondant.

Si le client renvoie ses appels vers un mobile, l'appel de « Stop Secret » sera présenté avec le numéro 01 50 59 00 00 sur le mobile dès lors que ce dernier dispose du service de présentation du numéro.

Pour les appels filtrés par « Stop Secret » n'ayant pas abouti, le numéro enregistré sur le 3131 sera le 01 50 59 00 00. Il en est de même pour les appels « Stop Secret » qui aboutissent sur la messagerie vocale standard ou enrichie.

Enfin, le numéro 01 50 59 00 00 n'est pas attribué, il est donc inutile de le composer : le message « le numéro demandé n'est pas attribué, veuillez consulter le service des renseignements » sera systématiquement diffusé.

Le répondeur téléphonique

Le comportement du service « Stop Secret » n'est pas optimal face à un répondeur téléphonique dans la mesure où le serveur vocal d'identification, qui appelle le client « Stop Secret » s'il veut prendre l'appel masqué, ne sait pas détecter efficacement si c'est une personne ou un répondeur qui décroche. Il est recommandé de désactiver le service « Stop Secret », lorsqu'un répondeur téléphonique est activé.

ARTICLE 6. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu à la date de souscription du service « Stop Secret » pour une durée indéterminée, sans période minimale d'engagement.

ARTICLE 7. RESPONSABILITÉ

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

En cas de dysfonctionnement du service, il appartient au client de contacter le Service Clients.

Orange n'est pas responsable des informations déclarées par l'appelant dans l'étiquette vocale.

ARTICLE 8. CONDITIONS TARIFAIRES

Le service « Stop Secret » donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel dont le montant figure au Catalogue des Prix.

L'abonnement est dû par le titulaire y compris pendant les périodes de désactivation du service effectuées par le client.

Cet abonnement est payable d'avance selon les modalités prévues à l'article « Prix » du paragraphe « Abonnement » des conditions générales.

ARTICLE 9. RÉSILIATIONS

Le client peut résilier à tout moment, par écrit, les présentes conditions spécifiques auprès de la boutique Orange dont il dépend ou en appelant le Service Clients ou le 3000 (service et appel gratuits).

9.1 Suspension/Résiliation des Conditions Spécifiques par Orange

Orange peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées des présentes Conditions Spécifiques. 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. Orange peut ensuite résilier de plein droit les présentes Conditions Spécifiques 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.

9.2 Résiliation des Conditions Spécifiques par le client

Le client peut résilier à tout moment et de plein droit les présentes Conditions Spécifiques. La résiliation sera effective deux (2) jours ouvrables après la réception de la demande de résiliation du client par Orange. La résiliation des présentes Conditions Spécifiques doit être demandée par écrit par le client auprès de son Service Clients ou en boutique Orange.

9.3 Effets de la résiliation

La résiliation des présentes Conditions Spécifiques entraîne l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes dues par le client. En cas de résiliation en cours de période de facturation, le prix de l'offre est calculé et facturé au prorata du nombre de jours compris entre la date de début de période de facturation en cours et la date de prise en compte de résiliation de l'offre par Orange.

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

ARTICLE 10. 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.