

CONDITIONS PARTICULIERES VGA

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini pour le service ETM VGA.

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part d'ETM de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par ETM ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

1. DEFINITIONS

Les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Particulières auront la signification qui suit :

"**Adduction téléphonique**" désigne les infrastructures (gainnes techniques, conduites, passages, fourreaux, chemins de câbles...) à la charge de l'Utilisateur Final situées entre le point d'accès au réseau FT sur le domaine public et le Point de Présence.

"**ARCEP**" désigne l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes.

"**CDR**" (Call Detail Records) ou "Ticket de taxation" désigne l'enregistrement, sur les Equipements de ETM, des paramètres de l'appel (date, heure, durée, numéro appelé, appelant, etc.).

"**Desserte Câblée**" désigne le câblage installé par Orange à l'intérieur de l'Adduction téléphonique.

"**Desserte Interne**" désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le Point de Présence et l'Equipement Terminal.

"**Ecrasement à tort**" désigne la désactivation à tort du service souscrit par l'Utilisateur Final auprès d'un opérateur de communications électroniques tiers, effectuée par un autre opérateur en l'absence d'un quelconque consentement exprès de l'Utilisateur Final concerné.

"**Equipement**" désigne tout équipement ou logiciel, sous la responsabilité du Client ou de l'Utilisateur Final ou de ses fournisseurs, nécessaire à la fourniture du Service et notamment les PABX.

"**Equipements de ETM**" désigne l'ensemble des matériels et équipements (BPN, baies, TNR, etc.) contrôlés, exploités ou propriété de ETM ainsi que les équipements de Orange, utilisés par ETM pour la fourniture du Service.

"**Equipement Terminal**" désigne l'équipement qui marque la limite de la responsabilité d'ETM au titre du Service.

"**Groupement d'accès de base**" : désigne un ensemble d'accès de base regroupés pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès du Groupement d'accès de base, appelé accès de tête de groupement, porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'accès de base est constitué d'au moins deux accès de base à la même adresse géographique. Il regroupe jusqu'à 6 accès de base en premier équipement, extensible à 8.

"**Heures Ouvrées**" désigne la période de 8h 30 à 17h 30 les Jours Ouvrés.

"**Incident Planifié**" désigne un Incident dont la survenance a été prévue par avance par les Parties ou dont le Client a été averti.

"**Interruption**" désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site exclusivement imputable au Réseau, à l'exclusion des dysfonctionnements ayant un impact mineur sur l'utilisation du Service tels que les microcoupures, temps de réponse longs, appels n'aboutissant pas vers une destination, etc.

"**Jour Ouvrable**" désigne tout jour à l'exception du dimanche ou de tout autre jour férié ou chômé en France.

"**Jour Ouvré**" désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche ou de tout autre jour férié ou chômé en France "ND" ou « Numéro de Désignation » désigne le numéro de téléphone de l'accès (ligne) isolé.

"**NDI**" ou « Numéro de Désignation de l'Installation » désigne le numéro de téléphone de l'accès tête de groupement pour un groupement d'accès.

"**Numéro de référence**" désigne le ND pour un accès analogique isolé ou le NDI pour un accès de base isolé ou un groupement d'accès de base.

"**Point de Présence**" désigne le premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux de l'Utilisateur Final matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou la tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique et installé à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans le Site.

"Réseau de ETM " désigne les Equipements de ETM et toute autre infrastructure utilisée par ETM (excepté les infrastructures de l'opérateur historique) pour fournir le Service.

"Service" désigne le service de téléphonie fourni par ETM tel que défini dans les présentes Conditions Particulières.

"Services Associés" désigne les prestations associées à un accès isolé ou à un groupement d'accès et décrites en Annexe 2.

"Service du Client" désigne le service que fournit le Client à l'Utilisateur Final. Le service offert par le Client est indépendant du Service souscrit par le Client auprès d'ETM .

"Site" désigne le site de l'Utilisateur Final où le Service est fourni par ETM .

"Utilisateur Final" désigne un client du Client ou le Client lui-même lorsqu'il est l'utilisateur final du service.

"VGA" désigne l'offre de vente en gros de l'abonnement de Orange.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1. Définition du Service

Le Service consiste en la fourniture par ETM, pour chaque Utilisateur Final, d'un service de téléphonie fixe bas débit, via le raccordement au réseau commuté d' Orange, et de Services Associés, en complément d'une offre de sélection du transporteur, conformément à la réglementation en vigueur et notamment aux règles d'interconnexion définies dans le Code des postes et communications électroniques (CPCE) et ses textes d'application.

L'acheminement des appels éligibles à la sélection du transporteur est assuré par ETM . L'acheminement de tout autre appel en provenance ou à destination des Utilisateurs Finaux, situés en France métropolitaine, est assuré par Orange. Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone de la ligne téléphonique de l'Utilisateur Final est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. L'Utilisateur Final a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants appel par appel. Par ailleurs, certaines prestations ponctuelles relatives aux consommations d'un Utilisateur Final et non régies par les conventions d'interconnexion sont également réalisées par l'opérateur historique et facturées par l'opérateur historique à ETM qui les refacture au Client. L'ensemble des communications et/ou prestations qu'elles soient acheminées et/ou réalisées par l'opérateur historique ou ETM sont facturées par ETM au Client, y compris les prestations que les Utilisateurs Finaux peuvent commander ou activer indépendamment du Client. Les Services Associés sont décrits en Annexe 2 des présentes Conditions Particulières. Le Service ne comprend pas, à ce jour, la suppression de numéros Sélection Directe à l'Arrivée.

2.2. Condition préalable à une Commande

Pour toute Commande du Service, le Client doit recueillir auprès de l'Utilisateur Final le mandat par lequel ce dernier autorise ETM à effectuer, en son nom et pour son compte, les démarches nécessaires auprès de l'opérateur historique pour mettre en œuvre la VGA. Le mandat peut soit prendre la forme d'un mandat indépendant signé par l'Utilisateur Final concerné, soit être inclus dans les conditions générales de vente du Client. Le mandat ou, dans ce dernier cas, le bon de commande du Client signé par l'Utilisateur Final mentionnera de manière expresse les informations suivantes :

- l'identification de la ligne téléphonique et l'adresse de l'Utilisateur Final,
- la mention que l'Utilisateur Final :
 - est le titulaire de la ligne téléphonique mentionnée,
 - est titulaire, pour cette ligne, d'un abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique,
- la mention que l'Utilisateur Final a expressément donné mandat au Client et à son prestataire technique ETM pour effectuer auprès de l'opérateur historique toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service,
- la mention que l'Utilisateur Final reconnaît que la mise en œuvre de la VGA sur un accès ou un groupement d'accès entraîne, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des contrats de raccordement aux services de l'opérateur historique sur l'accès ou le groupement d'accès concerné, dans les conditions de ces derniers, - la mention que l'Utilisateur Final a eu connaissance et a accepté les conditions générales et/ou particulières de vente du Client, intégrant les obligations de l'Utilisateur Final envers l'opérateur historique qu'il incombe au Client, le cas échéant, de communiquer à ses Utilisateurs Finaux.

Sur première demande d'ETM, le Client lui fournira, dans un délai de deux (2) Jours Ouvrés, le document justifiant explicitement le mandat donné par l'Utilisateur Final. Dans le cas où le Client ne fournirait pas le document justifiant du mandat dans les délais impartis et/ou transmettrait des mandats qui ne répondent pas aux exigences de l'opérateur historique, le Client assumera toutes les conséquences y

afférentes et notamment les coûts et pénalités liés à cette absence et/ou non-conformité de mandat qui auront été, le cas échéant, facturés à ETM. ETM se réserve le droit de refuser toute nouvelle demande de souscription au Service.

Dans le cas où les informations transmises à ETM par le Client seraient erronées ou incomplètes, le Client assumera seul toutes les conséquences de ces mauvaises informations et, en particulier, les coûts et pénalités directement liés à cette transmission erronée ou incomplète y compris les conséquences d'un éventuel Ecrasement à tort que ces informations erronées auraient entraîné et qui auront été, le cas échéant, facturés par l'opérateur historique à ETM .

Le Client assumera seul, à l'égard de ses Utilisateurs Finaux, les conséquences des mesures imposées par l'opérateur historique (suspension du Service ...) imputables au Client (défaut de mandat, informations erronées ...). Le Client garantit ETM contre toute réclamation de la part des Utilisateurs Finaux. Si le Client se trouve en situation d'opérateur écrasé du fait d'un opérateur tiers, il pourra, dans le mois suivant l'Ecrasement à tort, demander à ETM d'identifier l'opérateur écrasant. Si le Client dispose d'une réclamation de l'appelant dont le numéro a été écrasé, alors, ETM informera l'opérateur écrasant qu'il est redevable de pénalités envers le Client. Le Client s'adressera à l'opérateur écrasant pour recouvrer les pénalités qui lui sont dues. Dans l'hypothèse où l'opérateur écrasant s'acquitterait desdites pénalités entre les mains de ETM , cette dernière en avisera immédiatement le Client et lui reversera les sommes reçues. Les demandes de recherches sont facturées par ETM .

2.3. Périmètre du Service

2.3.1. Le Service peut être proposé sur les accès suivants :

- accès analogique isolé existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique,
- accès de base isolé existant identifié par un NDI et supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique,
- groupement d'accès de base existant identifié par un NDI de l'accès (ligne) tête de groupement et supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique,
- accès analogique isolé à créer,
- accès de base isolé à créer,
- groupement d'accès de base isolés à créer,
- accès analogique en dégroupage total,
- accès analogique en DSL Access Only et répondant aux critères d'éligibilité définis par ETM et communiqués au Client au fil de l'eau.

2.3.2. Le Service ne peut pas être fourni sur les accès analogiques ou de bases isolées ou en groupement suivants :

- accès supportant un poste d'exploitation de l'opérateur historique (postes internes à l'opérateur historique),
- accès (ligne) corps d'un groupement technique,
- accès en cours de création, de résiliation, de dé-numérotation / renumérotation ou de déménagement,
- accès temporaire,
- cabines et publiphones,
- accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut-débit en cours de traitement.

Le Service ne peut également pas être fourni sur des Sites bénéficiant des offres « Numéris accès Primaires ou T2 », « Numeris Duo » et « Numeris Itoo » d'Orange.

2.3.3 : Un groupement d'accès de base est un ensemble indissociable. En conséquence, lors de la souscription au Service tous les accès du groupement, sans exception, bénéficieront du Service.

2.3.4. La Commande du Service pour un accès de base isolé ou un groupement d'accès de base entraîne la conservation des numéros de sélection directe à l'arrivée (« SDA »), si l'accès ou le groupement d'accès existant en dispose, ainsi que les spécialisations des canaux (entrant/sortant/mixte) déjà attribuées sur les accès.

2.3.5. L'opérateur historique reste le seul attributaire du ND ou NDI dont dispose chaque accès et peut, pour des contraintes techniques, être amené à le modifier sous réserve d'un préavis de six (6) mois.

2.3.6. Dans le cas où le Client souscrit au Service pour un Utilisateur Final sur une ligne déjà existante, il est rappelé que l'Utilisateur Final conservera le numéro de téléphone attribué par l'opérateur historique.

Par ailleurs, le Client est tenu d'informer l'Utilisateur Final des conséquences de la souscription au Service, notamment que :

- la souscription au Service entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'opérateur historique ainsi que toute présélection existante auprès d'un opérateur tiers à l'exception des offres de détail de l'opérateur historique sur le canal D que l'Utilisateur Final doit résilier préalablement,
- la mise en place du Service ne permet plus à l'Utilisateur Final de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques,

- la mise en œuvre du Service entraîne l'interruption technique des services téléphoniques (service téléphonique bas débit, service de type canal D sur accès de base) et d'Internet bas débit préexistants supportés par la ligne de l'Utilisateur Final. Il appartient à l'Utilisateur Final de résilier ces services directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites.

2.4. Responsabilité et confidentialité des données

Compte tenu de l'importance des données ainsi mises à disposition du Client, de leur caractère personnel et de leur lien avec la vie privée des Utilisateurs Finaux et des appelés, le Client s'engage à assurer une sécurité optimale desdites données et à en assurer la confidentialité. Le Client ne permettra l'accès aux dites données qu'aux personnes désignées chez le Client (auxquelles le code d'accès et le mot de passe auront été communiqués) et pour lesquelles la connaissance de ces éléments est impérative. Le Client s'engage à ne pas utiliser ces données à d'autres fins que la vérification des factures émises par ETM et/ou l'émission des factures du Client à destination des Utilisateurs Finaux et/ou le suivi technique des opérations de raccordement au Service. Toute reproduction sur quelque support que ce soit (papier, électronique ...) est interdite. Le Client s'engage à respecter le secret des correspondances. Il sera seul responsable tant envers ETM qu'envers un tiers des conséquences (i) d'une diffusion imputable au Client desdites informations et/ou données et/ou (ii) d'une utilisation de ces informations à d'autres fins que celles visées ci-dessus.

Le Client s'engage à ne pas utiliser ces données à des fins de prospection commerciale, à ne pas les céder, louer et/ou mettre à dispositions d'entreprises tierces, de quelque façon que ce soit.

Le Client s'engage à informer ses Utilisateurs Finaux de la mise à disposition d'ETM des informations les concernant et à se conformer aux dispositions de l'article L 32-3, L 32-3-1 et L 32-3-2 du Code des postes et communications électroniques.

2.5. Inscription sur les Annuaire Universels

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives aux annuaires et renseignements téléphoniques et respectera l'ensemble des droits des abonnés sur les données personnelles les concernant.

Dans le cadre de ce service d'inscription et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ci-dessus, ETM met à disposition du Client des moyens lui permettant de gérer les inscriptions des Utilisateurs Finaux et de permettre leur transmission aux sociétés éditrices de services d'annuaires et de renseignements téléphoniques avec lesquelles ETM a contracté (ci-après « les Editeurs »), par le biais des Pages Jaunes. La mise à disposition de cette facilité ne saurait en aucun cas valoir garantie de l'utilisation des données d'inscriptions par les Editeurs, ces derniers pouvant souhaiter collecter lesdites données directement auprès du Client et/ou de l'Utilisateur Final, et/ou subordonner l'utilisation de ces données à la conclusion d'un contrat avec le Client et/ou l'Utilisateur Final portant sur les conditions techniques, financières et/ou juridiques de leur collecte. S'il recourt à ce service, le Client :

- s'engage à utiliser ces moyens uniquement pour inscrire les numéros de téléphone des Utilisateurs Finaux correspondant aux accès ou groupement d'accès pour lesquels le Service est fourni dans le cadre des présentes Conditions Particulières,
- se déclare informé que le délai de parution des informations concernant les Utilisateurs Finaux qu'il aura inscrits sur Pages Jaunes dans les services des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres auxdits éditeurs. En conséquence, ETM ne s'engage sur aucun délai de parution des données communiquées par le Client,
- se déclare informé, et doit informer ses Utilisateurs Finaux, que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines données transmises (rubricage de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment), - se déclare informé, et doit informer ses Utilisateurs Finaux, qu'il peuvent, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste les concernant. Le Client se chargera de ces mises à jour le cas échéant,
- sera seul responsable des informations concernant les Utilisateurs Finaux figurant dans la Liste.

Le Client garantit ETM contre tout recours ou action portant sur les données des Utilisateurs Finaux transmises par les services des différents Editeurs. Le Client est informé que les Editeurs sont susceptibles de contacter les Utilisateurs Finaux pour vérification de l'exactitude ou de la véracité des données les concernant, notamment de la profession ou activité qu'ils auront pu mentionner.

Le Client est informé que, lors d'une Commande du Service pour un Numéro de référence, l'opérateur historique demande aux sociétés éditrices d'annuaires la résiliation de l'inscription de l'Utilisateur Final à l'Annuaire Universel pour le Numéro de référence correspondant.

2.6. Modification contractuelle et tarifaire

La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur historique des services correspondants (offre VGA, offre de présélection, interconnexion...), ces derniers étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur historique ce que le Client reconnaît et accepte. En cas de modifications des termes et conditions autres que tarifaires ou de suppression de tout ou partie des services de

l'opérateur historique, ETM adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation des Commandes concernées.

Par ailleurs, pour des raisons commerciales et/ou techniques, ETM peut modifier les caractéristiques de son Service et/ou les présentes Conditions Particulières. ETM s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais. Le Client peut refuser toute modification du Service qui engendre pour lui un surcoût ou une dégradation de la qualité de Service significatifs, par lettre recommandée avec avis de réception motivée adressée à ETM dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par ETM. Chaque Partie peut alors, avec un préavis d'un mois et sans pénalité, résilier les Commandes concernées en cours et le Client ne pourra plus passer de nouvelles commandes relatives aux éléments modifiés du Service. A défaut d'une telle notification, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par ETM qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

3. PROCEDURE DE COMMANDE

La procédure de passation des Commandes pour le Service sera telle que définie ci-après. Le Client et ETM signeront une Commande permettant au Client d'avoir accès au Service (ci-après désignée « la Commande Générale de Services »). Le Client commandera ensuite séparément le Service pour chaque Site (ci-après désignée « une Commande »).

Le Client devra s'assurer que ces différents éléments restent lisibles après leur transmission, sous peine d'être considérés comme non valables.

Le Client fera son affaire de qualifier au mieux toutes les données en sa possession.

Le client devra fournir la facture télécom de la ligne à reprendre.

3.1. Responsabilité du Client :

Dans le cas où le Client transmettrait un document qui ne répond pas aux exigences d'Orange et/ou les informations transmises seraient erronées ou incomplètes, le Client assumera toutes les conséquences y afférentes et notamment les coûts et pénalités liés à cette non-conformité de mandat qui auront été, le cas échéant, facturés à ETM. Il sera également automatiquement redevable, le cas échéant, des pénalités effectivement appliquées par l'opérateur écrasé à ETM pour autant que l'opérateur écrasé dispose d'une réclamation de l'Utilisateur Final dont le numéro a été porté à tort. Par ailleurs, ETM pourra résilier de plein droit par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception le Service sur le Site concerné. En cas de récurrence, ETM pourra résilier de plein droit par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception la Commande soit pour l'ensemble des Commandes en cours et à venir soit seulement pour les Commandes à venir.

4. RACCORDEMENT AU RESEAU

4.1. Type de création d'accès

La création d'un accès peut correspondre aux cas suivants :

- reprise d'un accès actif, supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique,
- Prend la Place : accès analogique inactif dont la continuité entre le Point de Présence et l'équipement technique d'accès au commutateur de l'opérateur historique est soit réalisée de bout en bout (statut PLP-C ou Prend La Place – Complet) soit réalisée partiellement (statut PLP-P ou Prend La Place – Partiel) dans le cas d'un tronçon manquant. Ce type de création ne nécessite pas de déplacement d'Orange.
- accès à créer devant être construit de bout en bout par l'opérateur historique (ci-après désigné « Nouvel Accès »). Dans le cas d'un accès de base, seul ce type de création d'accès existe,
- transformation d'un accès analogique isolé en dégroupage total qui comprend la déconstruction de la ligne de l'opérateur de dégroupage. Les opérations effectuées ensuite sont les mêmes que celles d'une ligne active, - transformation d'un accès analogique isolé en DSL Access Only. Les opérations effectuées sont les mêmes que celles d'un PLP complet.

4.2. Raccordement d'un accès analogique en statut PLPC ou PLPP

A l'exception des reprises d'accès actifs ou en dégroupage total ou en DSL Access Only, la Commande d'un déménagement ou d'une création d'accès sur ce type de raccordement nécessite la fourniture, par le Client à ETM, des informations relatives au NDI de l'Utilisateur Final concerné.

4.3. Raccordement d'un Nouvel Accès

4.3.1. Définition des prestations

Les prestations de raccordement d'un Nouvel Accès (ci-après « les Prestations ») sont réalisées par Orange. Ces Prestations sont les suivantes :

- pour un accès analogique isolé, réalisation de la Desserte Câblée et du câblage de la Desserte Interne dans la limite de la fourniture et de la pose de trente (30) mètres de câbles et deux (2) prises téléphoniques,

- pour un accès de base isolé et pour un groupement d'accès de base, réalisation de la Desserte Câblée et du câblage de la Desserte Interne dans la limite de la fourniture et de la pose de trois (3) mètres de câble ainsi que de la fourniture et l'installation d'un Equipement Terminal par accès. Au cas où l'Equipement Terminal est installé sur un câblage déjà existant ou réalisé par l'installateur privé de l'Utilisateur Final, en particulier si le câblage entre le Point de Présence et l'Equipement Terminal doit mesurer plus de trois (3) mètres, ledit câblage reste de l'entière responsabilité du Client. Pour toutes les opérations décrites supra, il est expressément convenu entre les Parties qu'Orange n'intervient pas sur la Desserte Interne au-delà des équipements fournis et posés par Orange mentionnés ci-dessus. L'Adduction téléphonique doit être réalisée, dans les règles d'urbanisme en vigueur, avant toute Commande d'un Nouvel Accès par le Client à ETM.

Dans le cas où ETM ou l'opérateur historique identifie l'absence d'Adduction téléphonique, ETM rejette la

Commande de création d'un Nouvel Accès pour ce motif. Les frais de déplacement restent dus. Dans le cas où, lors de la réalisation des Prestations, Orange identifie des difficultés exceptionnelles de construction, telles que définies en Annexe 5, un devis est envoyé au Client.

Si le Client accepte le devis proposé, Orange réalise les travaux nécessaires, puis ETM traite la Commande.

Si le Client refuse le devis ou en l'absence de réponse dans un délai de trois (3) semaines à compter de la date d'envoi du devis, ETM

rejette la Commande de création d'accès pour ce motif. Les frais des déplacements restent dus. Par ailleurs, au cas où la livraison d'un Nouvel Accès nécessiterait au préalable des travaux sur le réseau d'Orange, la Date de Début du Service du Nouvel Accès concerné sera décalée d'autant.

Le câblage de la Desserte Interne ne peut être réalisé par Orange que si le Client met à sa disposition les infrastructures de la Desserte Interne permettant ledit câblage, si les travaux sont situés en dessous de 2,50 mètres de hauteur, sous réserve qu'il n'y ait pas de percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres, de passage de câble dans des goulottes, de passage de câble dans de faux plafonds et faux planchers, ni de déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant.

4.3.2. Rendez-vous avec l'Utilisateur Final

Un rendez-vous entre l'Utilisateur Final, un installateur privé et Orange est nécessaire pour réaliser les Prestations. La présence de l'Utilisateur Final et de l'installateur privé ainsi que la prestation de ce dernier et les frais consécutifs sont de l'entière responsabilité du Client. Le Client définit avec l'Utilisateur Final un rendez-vous mentionné dans la Commande que le Client transmet à ETM. Si le rendez-vous est compatible avec le plan de charge des équipes techniques d'Orange, ETM confirme le rendez-vous auprès du Client. Si le rendez-vous n'est pas compatible avec le plan de charge d'Orange, le Client autorise alors Orange à prendre contact avec l'Utilisateur Final au numéro (de préférence mobile) mentionné dans la Commande. Orange contacte l'Utilisateur Final pendant les Heures Ouvrées et convient avec ce dernier d'une date de rendez-vous. En cas d'injoignabilité de l'Utilisateur Final, ETM en informera le Client et rejettera la Commande. En cas d'absence de l'Utilisateur Final et/ou de l'installateur privé au rendez-vous convenu, ETM sera en droit de demander au Client le versement d'une pénalité forfaitaire pour déplacement à tort d'un technicien, telle que définie dans la grille tarifaire.

4.3.3. Installation d'un Equipement Terminal

Le raccordement au Service d'un accès de base (isolé ou en groupement) nécessite l'installation par Orange d'un Equipement Terminal. L'Equipement Terminal est fourni, installé et entretenu par Orange. Il ne peut être déplacé, modifié ou remplacé par l'Utilisateur Final et/ou le Client. Le Client mettra à la disposition d'Orange, au plus tard sept (7) Jours Ouvrés avant la date prévisionnelle d'installation, les emplacements nécessaires et aménagés pour que l'Equipement Terminal puisse être installé. Le Client est responsable de l'environnement physique des Equipements Terminaux, de l'alimentation électrique 220V qui doit être fournie pour leur alimentation, de la disposition des emplacements et des éventuelles servitudes. Les obligations essentielles dans le cas d'un raccordement au Service d'un accès de base relatives à l'aménagement du local technique dans lequel Orange installe l'Equipement Terminal, d'une part, et relatives aux travaux de réalisation de l'adduction de l'immeuble au réseau de Orange ainsi que de l'Adduction téléphonique, d'autre part, figurent en Annexe « Recommandations à l'usage des utilisateurs finaux pour l'installation d'accès numériques ». Le Client est responsable vis-à-vis d'ETM du respect de ces obligations et, à ce titre, s'assurera que les Utilisateurs Finaux les respectent.

4.3.4. Responsabilités

ETM et Orange restent étrangers à tout litige pouvant naître entre le Client et/ou l'Utilisateur Final et le propriétaire du Site ou toute personne à l'intérieur du Site Utilisateur, à l'occasion de la création d'un Nouvel Accès, ainsi qu'à tout litige pouvant naître entre le Client et l'Utilisateur Final.

La responsabilité d'ETM ne pourra être engagée, et aucune pénalité ne sera due, en cas de défaillance du Service liée au non-respect par le Client et/ou l'Utilisateur Final des conditions précisées dans le présent article. Le Client s'assurera à tout moment de la conservation en bon

état de l'Adduction téléphonique, de la Desserte Câblée, de la Desserte Interne et de son câblage et des Equipements Terminaux. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service.

5. MISE EN SERVICE

Les Commandes ne feront pas l'objet de recette individuelle. Chaque accès, chaque Service Associé ou option d'une Commande a une Date de Début de Service propre. Ces dates figurent dans le compte rendu de réalisation de la Commande fourni par ETM qui l'envoie au client par mail. Le fait qu'un Service Associé ne soit pas éligible ou techniquement possible dans une Commande n'entraîne pas le rejet de la Commande. L'accès ou groupement d'accès ou les autres Services Associés éligibles qui font également partie de la Commande seront mis en service par ETM sans information préalable au Client.

6. ENGAGEMENTS DE SERVICE

6.1. Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

La GTR prévue au présent article ne s'applique que sur les accès. Les Services Associés ne sont pas couverts par la GTR.

6.1.1. GTR sur accès analogiques

L'objectif de rétablissement du Service en cas d'Interruption sur un Site raccordé via un accès analogique est de soixante-douze (72) Heures Ouvrées.

En option, le Client pourra souscrire à :

- l'option GTR 6 Heures Ouvrées, l'intervention pour la réparation de l'Interruption ayant lieu pendant les Heures Ouvrées,
- l'option GTR 6H 24H/24 et 7J/7, l'intervention pour la réparation de l'Interruption ayant lieu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

6.1.2. GTR sur accès de base

L'objectif de rétablissement du Service en cas d'Interruption sur un Site raccordé via un accès de type numérique (accès de base) est de six (6) Heures Ouvrées.

En option, le Client pourra souscrire à l'option GTR 6H 24H/24 et 7J/7, l'intervention pour la réparation de l'Interruption ayant lieu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

6.1.3. En cas de non-respect de la GTR telle que mentionnée ci-dessus, les pénalités suivantes seront applicables_:

- 1 mois d'abonnement HT au Service par accès analogique ou accès de base concerné et – 1 mois d'abonnement HT à l'option GTR souscrite.

6.2. Plafond des pénalités

Le montant cumulé des pénalités sur un Site relatives à une année calendaire donnée au titre du présent article 6 ne pourra excéder deux (2) mois d'abonnement hors taxe à l'accès concerné (hors Services Associés).

6.3. Modalités de calcul des temps d'Interruptions et des Temps de Rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à ETM conformément à la procédure décrite à l'article 6.5 ci-dessous, et l'heure à laquelle ETM notifie au Client le rétablissement du Service concerné sur le Site concerné, conformément à la procédure décrite à l'article 6.7 ci-dessous.

6.4. Modalités de versement des pénalités

Les pénalités mentionnées au présent article 6 constitueront la seule obligation et indemnisation due par ETM, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service. La responsabilité d'ETM ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera :

- d'un cas de force majeure
- du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non-respect des spécifications techniques fournies par ETM pour la mise en œuvre du Service ou d'un élément non installé et exploité par ETM ,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à ETM ,
- d'un cas cité à l'article 6.8 ci-après,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de ETM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à ETM par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra demander à ETM le montant des pénalités correspondantes en adressant les éléments justificatifs qui auront été préalablement validés par le point d'entrée unique de ETM tel qu'il est prévu à l'article 6.5 ci-après, étant convenu que le calcul des pénalités ne pourra être demandé qu'une fois par an. Le montant des pénalités sera déduit par ETM de la prochaine facture du Service au Client.

6.5. Notification des incidents

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le problème ne se situe pas sur ses Equipements et/ou sur ses Sites. Le Client fournira à ETM toutes les informations requises par cette dernière dans un courrier électronique.

Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'incident
- type de Service impacté
- description, localisation et conséquences de l'incident
- coordonnées d'une personne à tenir informée.

Dès réception d'un courrier électronique du Client, ETM ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'incident. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'un incident, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration. L'adresse électronique du Centre de Support Client ainsi que les coordonnées de dossier du Client sont exclusivement réservés à ce dernier et ne devront en aucun cas être communiqués un tiers, y compris les Utilisateurs finaux. En aucun cas ETM n'est habilitée à effectuer la gestion de la relation avec ces derniers.

6.6. Gestion des incidents

Le Client procédera à une analyse préliminaire de l'incident remonté par l'Utilisateur Final. ETM réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera par courrier électronique au Client qu'il constitue bien une Anomalie. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par ETM, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de ETM et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation des frais de signalisation à tort figurant dans la grille tarifaire annexée à la Commande, ou d'intervention à tort si ce ticket a entraîné une intervention de l'opérateur historique ou d'un tiers mandaté par ETM. Une fois l'origine de l'Anomalie identifiée, ETM réalisera les actions visant à la corriger. Dès lors qu'ETM a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaires à la résolution d'une Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce qu'ETM obtienne l'accès physique aux dits sites et à ses Equipements.

6.7. Clôture des incidents

La clôture d'une signalisation d'incident sera faite par ETM comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Clôture et archivage de l'incident.

6.8. Gestion des travaux programmés

ETM peut être amenée à réaliser des opérations de maintenance ou d'évolution de son réseau susceptibles d'affecter ou d'interrompre le fonctionnement du Service. Elle informera le Client de telles opérations par tout moyen avec un préavis de deux (2) jours. ETM s'efforcera de limiter les conséquences de ces opérations sur le Service.

6.9. Procédure d'escalade hiérarchique

Une procédure d'escalade hiérarchique sera communiquée au Client à la signature de la Commande Générale et mise à jour dès que nécessaire.

7. PREVISION DE TRAFIC

7.1. Le Client communiquera à ETM, dans les conditions prévues à l'article 7.4, le nombre de Numéros de référence pour lesquels il sera souscrit au Service. En cas de prévision d'envoi de plus de 200 Numéros de référence par jour, le Client prendra contact avec ETM afin de s'assurer de la possibilité de traitement des Numéros de référence par ETM dans les meilleurs délais.

7.2. De plus, dès que le trafic moyen du Client acheminé par ETM au titre du Service sera supérieur à cinq millions (5.000.000) en moyenne de minutes par mois, le Client s'engage à fournir, dans les conditions de l'article

7.3, une estimation de trafic qui précisera, mois par mois, le trafic prévisionnel, (i) par tranche horaire, (ii) par type d'appels (local, national, international, mobile) dans la forme définie à l'Annexe 1 à la Commande Générale. Cette estimation sera ci-après dénommée : « Trafic Planifié ».

7.4. Le Client devra également fournir à ETM la liste des Numéros de référence susceptibles de dépasser 150.000 minutes par mois.

Sont particulièrement concernés : les centres d'appels, les sièges sociaux, les grands sites de services et industriels. Pour ces Numéros de référence, ETM pourra informer le Client d'un nombre de minutes maximum acheminables afin de préserver la qualité générale de son Réseau.

Cette limite pourra être accompagnée d'un calendrier permettant à ETM de mettre en place les moyens qu'elle juge nécessaires pour traiter l'ensemble du trafic dans des conditions de qualité optimales.

7.5. Les premières estimations communiquées par le Client à ETM porteront sur les douze (12) mois suivant la date de la communication. La seconde estimation sera communiquée six (6) mois après la date de la première et portera sur douze (12) mois consécutifs courant à compter de $n + 6$ mois, n'étant la date de la seconde estimation. Les estimations suivantes seront fournies tous les douze (12) mois selon le même principe. Le Client informera ETM, par télécopie confirmée par courrier, dès que possible et quinze (15) jours au moins avant son intervention, de toute augmentation de trafic attendue par rapport au Trafic Planifié.

8. EVOLUTIONS DU SERVICE

8.1. Amélioration du Service

ETM cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte et s'assurera que les Utilisateurs Finaux acceptent, toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client, des Utilisateurs Finaux et/ou d'ETM pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à ce que lui-même et les Utilisateurs Finaux les acceptent et respectent toutes prescriptions données par ETM concernant ces évolutions.

8.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service

ETM est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, ETM s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Par dérogation aux dispositions de l'article 2.6 ci-dessus, les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

8.3. Déménagement

Lors d'un déménagement, le maintien des Services Associés existant, le cas échéant, pour l'accès à l'ancienne adresse n'est pas garanti, le nouveau Site pouvant ne pas être éligible à certains de ces Services Associés.

8.3.1. Déménagement sans maintien du numéro

Pour un déménagement sans maintien du numéro, le Client devra émettre une nouvelle Commande du Service sur le nouveau Site et résilier la Commande du Service sur l'ancien Site.

8.3.2. Déménagement avec maintien du numéro

Pour un déménagement avec maintien du numéro, le Client peut émettre une Commande de déménagement avec Maintien du numéro. La Commande d'un déménagement avec l'option « Maintien du Numéro » qui permet la conservation des ND, NDI ou SDA associés à l'accès ou au groupement d'accès déménagé peut être demandée exclusivement si le déménagement a lieu au sein d'une même Zone de Numérotation Élémentaire (ZNE) et sous réserve d'éligibilité par Orange. Toute Commande de déménagement avec maintien du numéro ne remplissant pas les conditions ci-dessus et/ou ne contenant pas l'ensemble des informations requises dans la procédure de commande définie en annexe aux présentes Conditions Particulières sera rejetée, considérée comme une commande erronée et facturée au tarif « commande non-conforme » figurant dans la grille tarifaire. Lors d'un déménagement, le type de création d'accès analogique isolé sur le nouveau Site peut être : PLP-P ou PLP-C ou création d'un Nouvel Accès. Le type de création d'accès de base isolé ou en groupement sur le nouveau Site correspond à un Nouvel Accès. Les dispositions de l'article 4 ci-dessus s'appliquent aux déménagements. Les frais facturés lors d'un déménagement sont les suivants :

- frais de création des accès à la nouvelle adresse,
- frais d'accès au Service pour les accès à la nouvelle adresse et, éventuellement, pour les options et des Services Associés,
- mensualités correspondant au Service et aux options du nouveau Site,
- frais de déplacement.
- éventuels frais annexes liés à la création d'accès, conformément à la grille tarifaire,
- facturation des options maintien du numéro ou annonce vocale le cas échéant.

8.4. Ajout ou suppression d'accès corps dans un groupement

En cas de modification d'un groupement d'accès, le Client commandera les accès corps supplémentaires ou supprimera les accès corps excédentaires un par un : un par Commande.

L'ajout d'un accès corps dans un groupement peut requérir l'installation d'un nouvel Equipement Terminal.

Dans ce cas, les conditions de l'article 4 s'appliquent.

Dans tous les cas, les frais facturés lors de l'ajout d'un accès corps dans un groupement sont :

- frais de création de l'accès,
- frais d'accès au Service pour l'accès,
- mensualité correspondant au Service et options sur l'accès,

- frais de déplacement éventuel,
- éventuels frais annexes liés à la création d'accès, conformément à la grille tarifaire.

9. OBLIGATIONS DES PARTIES

9.1. ETM s'engage à :

- fournir le Service conformément aux Commandes, à la Commande Générale de services, aux présentes Conditions.

9.2. Le Client s'engage à :

- utiliser le Service et, en particulier, effectuer le paiement des factures relatives au Service, conformément aux Commandes, à la Commande Générale, aux présentes Conditions Particulières;
 - fournir à ETM toutes les informations et procédures liées à l'activité du Client, susceptibles d'avoir une incidence sur la fourniture du Service par ETM au Client aux termes des présentes. Le Client devra, par ailleurs, communiquer à ETM , sur première demande de celle-ci en cas de demande d'une autorité quelconque, tous les documents relatifs à l'offre commercialisée par le Client auprès de ses propres clients et accessible à partir du préfixe de ETM (conditions générales, conditions tarifaires, copie des contrats avec les Utilisateurs Finaux ...) ainsi que, en matière de qualité de service, les données relatives aux réclamations sur les factures et, en matière de concurrence, les informations éventuelles nécessaires à l'ARCEP pour instruire une demande de conciliation. Ces informations pourront être transmises à l'ARCEP par ETM ;
 - répondre à toute demande en vue d'éditer un annuaire universel ou de fournir un service universel de renseignements conformément aux dispositions de l'article L.33-4 du Code des Postes et communications électroniques,
 - ne pas faire obstacle à la transmission à l'ARCEP des informations sur le trafic ou celles permettant le calcul des contributions de service universel,
 - ne pas utiliser les coordonnées de ses propres clients pour la constitution d'annuaires ou l'envoi de publicités à domicile, si lesdits clients s'y sont opposés, ce droit d'opposition devant s'exercer gratuitement ;
 - ne pas commercialiser les coordonnées de ses propres clients si ces derniers s'y sont opposés, ce droit d'opposition devant être gratuit.
 - garantir le droit pour ses propres clients de :
 - recevoir des factures non détaillées et, sur leur demande, des factures détaillées ;
 - d'exercer gratuitement leur droit d'accès aux données à caractère personnel les concernant ainsi que leur droit de rectification de celles-ci.
 - pouvoir gratuitement obtenir communication des informations identifiants les concernant et exiger qu'elles soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées,
 - indiquer dans les contrats avec ses clients, conformément au Code des Postes et des Communications Electroniques, qu'ETM est l'opérateur du Réseau et des services. L'expression des messages devra être équilibrée quant à la mention des noms du Client et de ETM et ne devra en aucun cas créer de confusion dans l'esprit du public entre les deux sociétés ni sur le fait que le Client rend son service aux Utilisateurs Finaux de manière totalement indépendante de ETM . Cette dernière conservera un contrôle total de l'utilisation de son nom et/ou de son logo et le Client mettra en œuvre sans délai toute instruction ou demande d'ETM à ce sujet. A défaut ETM pourra, sans préjudice de ses autres recours, résilier sans délai les Commandes en cours, la Commande Générale et/ou les présentes Conditions Particulières.
- 9.3.** Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives aux annuaires et renseignements téléphoniques (L. 34, R. 10 et s. CPCE, décisions d'application de l'ARCEP) et respectera l'ensemble des droits des abonnés sur les données les concernant.
- 9.4.** Pour donner leur plein effet aux dispositions du présent article, les documents fournis par le Client à chaque Utilisateur Final, lors de la souscription de l'Utilisateur Final au service du Client, doivent permettre à l'Utilisateur Final de manifester explicitement sa volonté quant à l'utilisation des données le concernant ; la possibilité de modifier cette volonté à tout moment doit également être prévue. Le Client informera ETM de toute instruction d'un Utilisateur Final dans ce cadre.
- 9.5.** ETM ne pourra être tenue pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par le Client et/ou un quelconque utilisateur au moyen du Service.

9.6. Pour toute intervention justifiée par la commande, l'entretien ou l'évolution du Service, le Client doit permettre à ETM et à toute personne mandatée par elle d'accéder au Site concerné et, en particulier, à l'Équipement Terminal, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas.

9.7. Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client et/ou l'Utilisateur Final, EIM ou tout tiers mandaté ne peut accéder au Site Utilisateur ou à l'Équipement Terminal ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, EIM pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux. Par ailleurs, tout délai concerné sera suspendu jusqu'à ce qu'EIM ou tout tiers mandaté ait pu accéder au Site Utilisateur ou à l'Équipement Terminal ou faire l'intervention prévue. A défaut d'y réussir au troisième rendez-vous, EIM pourra résilier la Commande concernée de plein droit aux torts du Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

9.8. Le Client est tenu d'informer EIM ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans un Site.

9.9. Le Client s'engage à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Equipements de EIM, en particulier, ceux installés sur les Sites. Ni le Client ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- modifier le câblage des cartes,
- modifier la configuration de ces Equipements.

En cas de non-respect de ces obligations, EIM ne pourra pas être tenue responsable d'une quelconque défaillance dans la fourniture du Service.

9.10. Le Client assume, pour lui-même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements de EIM, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration desdits Equipements liés au non-respect des présentes Conditions Particulières. Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Equipements de EIM de ses fournisseurs et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de Co-assurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de EIM au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

9.11. Les Parties conviennent expressément que EIM ou ses fournisseurs demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des Equipements de EIM qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'une Commande, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentation, livrets et instructions techniques fournis au Client. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas procéder à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence de EIM et ses fournisseurs. Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par le Client des Equipements de EIM, cette dernière concède au Client la durée de chaque Commande. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de EIM et/ou de ses fournisseurs. La non-restitution à l'expiration d'une Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de EIM, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement EIM afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client, le Client avisera immédiatement EIM.

9.12. Chacune des Parties apportera son assistance et sa collaboration à l'autre Partie afin de permettre à celle-ci d'exécuter ses obligations aux termes de chaque Commande.

9.13. La responsabilité d'EIM ne sera pas engagée en cas de manquement dans l'exécution de ses obligations aux termes d'un Contrat de Service, et, en particulier, de ses obligations de respecter les dates de livraison et les niveaux de Service, dans la mesure où un tel manquement est imputable à un Site Utilisateur, aux Equipements du Client ou à tout élément hors du contrôle d'EIM. EIM ne pourra notamment être tenue pour responsable des dommages subis par le Client liés :

- à d'un tiers ou au Client et, en particulier, au non-respect des spécifications techniques fournies par EIM pour la mise en œuvre du Service ou
- à un cas cité à l'article 6.8 ci-dessus,
- à un élément non installé et exploité par EIM, en particulier, à des problèmes liés aux terminaux d'accès ou aux Equipements du Client ;

- à une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par un exploitant de réseaux auquel sont raccordées les installations de **EIM**, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure d'un opérateur de boucle locale,

- à une utilisation du Service par le Client non conforme aux Commandes ou à la réglementation applicable, - à une inadéquation au Service des moyens matériels ou logiciels du Client.

9.14. Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou toutes décisions des autorités réglementaires compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, et notamment la loi du 10 juillet 1991 en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie des télécommunications, et la réglementation applicable au traitement des données à caractère personnel.

9.15. Le Client déclare souscrire le Service en relation directe avec son activité professionnelle et commercialiser, auprès des Utilisateurs Finaux et sous sa seule responsabilité, une prestation de service qui lui est propre. Il est seul responsable de l'utilisation du Service et des Utilisateurs Finaux. **EIM** ne pourra être tenue pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par le Client et/ou un quelconque Utilisateur Final au moyen du Service. Par ailleurs, le Client est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service par lui-même et les Utilisateurs Finaux.

Les contrats conclus entre le Client et ses Utilisateurs Finaux ne seront pas opposables à **EIM**, et, en général, aucun lien de droit ne pourra être créé directement entre les Utilisateurs Finaux et **EIM**. Le Client reconnaît en conséquence qu'il reçoit et prend directement à sa charge toute action ou réclamation émanant des Utilisateurs Finaux, considérés comme des tiers aux Commandes. Le Client défendra, indemnifiera et tiendra **EIM** indemne de toute réclamation, plainte, revendication ou attaque de quelque nature que ce soit émanant de tiers résultant de, ou liée à, l'utilisation du Service par les Utilisateurs Finaux et/ou lui. Enfin, le Client autorise **EIM** à interrompre de plein droit et sans délai la fourniture de tout ou partie du Service, après information préalable et écrite du Client, dans les conditions requises par la loi, la réglementation, la doctrine, les standards professionnels ou la jurisprudence et, en particulier, si les Services sont utilisés dans un but ou d'une manière frauduleuse ou contraire à la loi, aux règles de l'Internet ou aux conditions qui pourraient être imposées par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation compétente.

9.16. Le Client et/ou l'Utilisateur Final devra effectuer toutes les procédures et démarches nécessaires et notamment toutes les déclarations auprès du CNIL relatives aux éventuels traitements informatiques qu'il serait amené à réaliser sur les données que **EIM** lui transmet.

10. EQUIPEMENTS DU CLIENT

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Equipements de l'Utilisateur Final et/ou du Client au Réseau de **EIM**. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ces équipements et logiciels. **EIM** ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client ou des Utilisateurs Finaux, ni la conception de l'architecture des installations du Client ou des Utilisateurs Finaux. Le raccordement au réseau d'équipements terminaux complexes doit être réalisé par un installateur agréé, conformément à la réglementation en vigueur. L'accès à certains Services Associés nécessite de disposer d'un terminal possédant les fonctionnalités adéquates à leur usage. Le Client s'assurera de leur compatibilité. Par ailleurs, certains équipements (poste téléphonique, modem numérique ou adaptateur, standard téléphonique Numéris ou PABX, ...) peuvent être programmés pour activer certains des Services Associés, sans abonnement et facturés à l'utilisation, de manière automatique. Il est recommandé au Client, qui devra en informer l'Utilisateur Final, de se renseigner auprès de l'installateur afin de vérifier que les équipements de l'Utilisateur Final ne sont pas ainsi programmés.

Le Client s'engage à ce que ses Equipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de **EIM** ou ne porte atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit réseau ni ne causent aucun préjudice à **EIM** ou à tout autre utilisateur du Réseau de **EIM**.

De même, le Client doit s'assurer que le nombre des accès analogiques ou numériques de l'Utilisateur Final est adapté au volume des appels qui lui sont destinés de façon à ne pas perturber le Service et le réseau commuté d'Orange et d'OPENIP en général. **EIM** se réserve le droit de déconnecter un ou plusieurs Equipements de **EIM** et/ou tout ou partie des Equipements du Client et/ou des Utilisateurs Finaux qui ne seraient pas conformes aux dispositions ci-dessus et/ou, de l'avis de **EIM**, risqueraient de porter atteinte aux personnes ou aux biens et/ou affecteraient de manière significative la qualité du Service. En aucun cas, **EIM** ne sera tenue responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements, et le Client devra, à première demande de **EIM**, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services de **EIM** ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non conformes.

11. DUREE

Le présent Contrat entrera en vigueur au jour de la signature. La durée initiale ferme d'utilisation de chaque Produit et Service est indiquée dans la Commande acceptée et sera tacitement prolongée pour des périodes successives d'un an quelle que soit la durée initiale d'utilisation, à moins qu'il n'en soit expressément prévu autrement dans la Commande acceptée.

Le Service est souscrit, pour chaque Site, pour une période minimale d'engagement de 12 mois. Suite à cette période minimale. Sauf résiliation anticipée, la Commande Générale de Services restera en vigueur jusqu'au terme de la dernière Commande. Si le Client résilie pendant la

période minimale d'engagement, il devra s'acquitter des montants mensuels d'abonnement restant à courir entre la date effective de résiliation et la fin de la période minimale d'engagement, une pénalité calculée à 30 jours fin de mois de son abonnement mensuel lui sera facturé en sus. AUTIS TELECOM pourra résilier la Commande Générale dans tous les cas où la résiliation d'une Commande est possible et, de manière générale, des présentes Conditions Particulières et/ou d'une Commande. Sauf dérogation expresse dans les présentes Conditions Particulières, une telle résiliation de la Commande Générale entraînera automatiquement la résiliation de toutes les Commandes en cours aux conditions applicables à leur résiliation anticipée et ne permettra plus au Client de passer de nouvelles Commandes.

12. RESILIATION

Tant qu'il ne sera pas résilié, le Contrat s'appliquera à toute commande passée par l'ABONNE. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Contrat, les termes et conditions des présentes continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties. Sauf conditions particulières, il pourra y être mis fin à tout moment, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, à l'autre partie avec un préavis de 3 mois.

Quelle que soit la cause de la résiliation anticipée, des frais seront imputés :

A titre d'indemnité et pour compensation du préjudice en résultant, le solde des "Abonnements, Forfaits et Options" de la période contractuelle en cours deviendra immédiatement et de plein droit exigible, avec une pénalité calculée à 30 jours fin de mois de son abonnement mensuel.

12.1. Le Service sera automatiquement résilié sur un accès ou groupement d'accès ayant fait l'objet, notamment :

- d'une commande d'une prestation de dégroupage total ou d'ADSL nus sur un accès VGA analogique isolé, y compris auprès d'AUTIS TELECOM,
- d'une commande d'une prestation de dégroupage total sur un accès de base isolé,
- d'une commande de portabilité sortante,
- d'une autre commande de VGA sur le même accès.

AUTIS TELECOM recevra de l'opérateur historique une notification l'informant qu'elle a perdu l'accès concerné au profit d'un autre opérateur (ci-après désigné « une perte d'accès »). Elle en informera le Client qui fera son affaire, avec l'Utilisateur Final concerné, de la résiliation de son contrat et de ses suites. AUTIS TELECOM facturera le Client des montants dus jusqu'à résiliation effective du Service par AUTIS TELECOM ou le Client, l'opérateur historique ne prenant pas d'engagement sur le délai de notification des pertes d'accès.

12.2. La résiliation du Service sur un Numéro de référence entraîne la résiliation du Service sur tous les accès du groupement si le Numéro de référence correspond à un groupement et l'ensemble des Services Associés qu'il s'agisse d'un accès isolé ou d'un groupement d'accès.

13. CONSEQUENCES DU TERME OU DE LA RESILIATION D'UNE COMMANDE

Au terme ou en cas de résiliation d'une Commande, le Client restituera les Equipements de AUTIS TELECOM à sa première demande. A ce titre, il autorise AUTIS TELECOM ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrables, pour y récupérer lesdits Equipements. AUTIS TELECOM ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites pouvant résulter d'une dépose des Equipements de AUTIS TELECOM effectuée dans des conditions normales. Si, suite à une demande de AUTIS TELECOM ou d'un tiers mandaté, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à AUTIS TELECOM, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à dix pour cent (10 %) du prix mensuel de la Commande concernée, sans préjudice de toute action en justice que AUTIS TELECOM pourrait engager.

14. DISPOSITIONS FINANCIERES

14.1. Tarifs du Service

14.1.1. Les sommes dues à AUTIS TELECOM pour la fourniture du Service, y compris, le cas échéant, les Services Associés optionnels et les options, seront calculées conformément aux grilles tarifaires jointes à la Commande Générale de Services.

14.1.2. Part du trafic local/national vers des numéros géographiques appartenant à des opérateurs de boucle locale autres que Orange. Pour le trafic local/national, ETM facturera le Client au tarif précisé dans la Commande Générale de Services plus dix (10) % en cas de part de trafic terminant sur des opérateurs de boucle locale autres que Orange supérieure à cinq pour cent (5%).

14.1.3. En cas de survenance de l'un des événements suivants :

- entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- entrée en vigueur d'un nouveau Catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec Orange,
- modification de l'offre VGA de Orange,
- modification des tarifs publics de Orange modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou
- variation de la contribution d'ETM aux coûts du Service Universel, ETM répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui auront été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour ETM .

14.1.4. ETM se réserve la faculté de modifier les tarifs du Service par rapport aux grilles tarifaires jointes à la Commande Générale de Services. Au cas où le Client n'accepterait pas une telle modification de tarifs, il notifiera un refus motivé à ETM par télécopie/mail dans le délai de trente (30) jours prévu au paragraphe précédent, à défaut de quoi le Client sera réputé avoir accepté les modifications de tarifs qui deviendront dès lors immédiatement applicables à l'expiration du délai susmentionné. Lorsque les nouveaux tarifs sont applicables aux Commandes en cours et aux Commandes à venir, si le Client a notifié son refus dans le délai de trente (30) jours précité, il ne pourra plus passer de nouvelle Commande et il aura la faculté de résilier les Commandes concernées en cours par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de trente (30) jours précité. A défaut d'une telle résiliation, les nouveaux prix seront appliqués par ETM dans le délai de trente (30) jours précité. Lorsque les nouveaux tarifs ne sont applicables qu'aux Commandes à venir, si le Client a notifié son refus dans le délai de trente (30) jours précité, il ne pourra plus passer de nouvelle Commande. Il est entendu qu'à défaut d'accord contraire des Parties, les nouveaux prix seront appliqués par ETM à l'expiration du délai de 30 jours précité.

14.2. Conditions de facturation

14.2.1. ETM facturera au Client les parties du Service facturables à la consommation sur une base mensuelle, en début de mois, pour le trafic correspondant au mois précédent en déterminant le trafic enregistré et le montant dû. ETM pourra toutefois facturer, sur les factures suivantes, tout appel ou prestation qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus. A titre de convention sur la preuve, les Parties conviennent que la facturation sera établie sur la base des Call Detail Records (CDR) mensuels émanant du système de facturation du Réseau de ETM qui feront foi entre les Parties jusqu'à preuve d'une fraude ou d'une erreur manifeste dudit système. Il est bien entendu que les CDR ne pourront être utilisés par le Client à d'autres fins que la vérification des factures émises par ETM et/ou, le cas échéant, l'établissement des factures du Client à destination de ses propres clients.

Des Frais de Gestion (FG) seront appliqués pour toute facture inférieure à 50€ht, afin que ce montant soit atteint.

Le Client devra informer ETM , par lettre recommandée avec accusé de réception dûment motivée et dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception d'une facture, de toute contestation qu'il émettrait sur le contenu de cette facture. Si le montant contesté est inférieur à cinq pour cent (5 %) de la valeur totale de la facture sur laquelle porte le litige, le montant total spécifié dans la facture devra être payé par le Client à ETM à son échéance.

Si, en revanche, le montant contesté est supérieur à cinq pour cent (5 %) de la valeur totale de la facture sur laquelle porte le litige, il peut être déduit du paiement des deux (2) prochaines factures jusqu'à résolution du litige. Au cas où les Parties n'auraient pas résolu une contestation dans un délai de dix (10) jours suivant la notification du Client, chaque Partie pourra notifier l'autre Partie par écrit de sa volonté de soumettre la contestation à un expert ("l'Expert") choisi d'un commun accord entre les Parties ou, à défaut d'accord dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de ladite notification, nommé par le Président du Tribunal de Commerce de Paris.

L'Expert agira en qualité de mandataire commun des Parties et non en qualité d'arbitre et sa décision sera définitive et sans recours, sauf preuve d'une erreur manifeste. Il devra rendre sa décision dans un délai de vingt (20) jours suivant sa désignation. Les Parties devront coopérer avec l'Expert et lui fournir sans délai les documents et informations qu'il jugera nécessaires pour lui permettre de rendre sa décision. Toute somme due par une Partie à l'autre au titre de la décision de l'Expert sera payable dans les dix (10) jours de ladite décision. La Partie déboutée paiera, en plus des sommes dues, des intérêts de retard calculés entre la date d'échéance du montant concerné et la date de paiement effectif. Par ailleurs, elle supportera le coût de l'Expert.

14.2.2. ETM facturera au Client au début de chaque mois M+1 :

- les frais d'accès du Service et des options mises en service pendant le mois M,
- les frais liés aux actes de gestion comprenant notamment les signalisations et interventions à tort,
- les redevances mensuelles du Service, des options et des Services Associés mis en service pendant le mois M,

- pour l'ensemble des Commandes du Service, options et Services Associés, les redevances mensuelles du mois M+1.
- des Frais de Gestion (FG) seront appliqués pour toute facture inférieure à 50€ht, afin que ce montant soit atteint.

Lors de la première facture du Service sur un Site, les redevances mensuelles seront facturées au prorata temporis.

14.3. Dépôt de garantie

Afin de garantir le paiement du Service, ETM peut demander un dépôt de garantie au Client à la date de signature de la Commande Générale ou à tout moment après cette date, si des incidents ou retards de paiement sont constatés, ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière du Client. ETM adressera sa demande sur la Commande Générale ou, après la signature de cette dernière, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le Client remettra alors à ETM, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à (i) six (6) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de souscriptions fournies par le Client ou (ii), si le dépôt est effectué plus de six (6) mois après la date de la Commande Générale, aux six (6) derniers mois de facturation effective au titre de l'ensemble des Commandes en cours. Le montant du dépôt sera ensuite ajusté trimestriellement en fonction des montants réellement facturés de manière à correspondre à tout moment à six (6) mois de facturation du Service au titre de l'ensemble des Commandes en cours.

Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêt.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, ETM pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. ETM informera le Client de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception, et le Client devra reconstituer le dépôt de garantie.

Le Client procédera à tout versement, ajustement ou reconstitution du dépôt de garantie comme décrit ci-dessus au plus tard huit (8) jours après le fait générateur.

Au cas où le Client ne procéderait pas à un tel versement, ajustement ou reconstitution dans le délai précité, les dispositions des présentes Conditions Particulières relatives au retard ou au non-paiement d'une quelconque facture s'appliqueront.

A défaut pour le Client de verser le dépôt de garantie avant la Date de Début du Service du premier Site, si un tel dépôt est prévu, la fourniture du Service sera suspendue. Néanmoins, le Client paiera les redevances liées au Service à partir de la Date prévisionnelle de Début du Service dudit premier Site. A défaut de versement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt de garantie en temps utiles, le Service ne pourra être commandé par le Client jusqu'à la date de paiement, d'ajustement ou de reconstitution du dépôt. En l'absence de retards de paiement du Client et/ou de différend entre les Parties, le dépôt de garantie sera restitué au Client par ETM deux (2) mois après la fin de la dernière Commande en vigueur.

14.4. Plafond de crédit

ETM fixera, lors de la signature de la Commande Générale, un plafond de crédit au Client (ci-après "le Plafond").

Ce Plafond est fixé à trois (3) mois de facturation du Service au titre de chaque Commande. Le montant initial du Plafond est précisé dans la Commande Générale.

Ce Plafond pourra être modifié à tout moment en fonction des factures émises et non payées, du volume de trafic terminé par ETM depuis la dernière facture émises ou encore si une modification dans la capacité financière du Client, dans son activité professionnelle ou dans la personne de ses dirigeants ou dans sa forme juridique, ou si une cession, location, mise en nantissement ou apport de son fonds de commerce a un effet défavorable sur son crédit.

Dès lors que l'encours des consommations du Client (consommations non encore facturées, consommations correspondant aux factures non encore échues et consommations correspondant aux factures échues et impayées y compris les factures contestées) (ci-après "l'Encours") aura atteint quatre-vingt pour cent (80 %) du Plafond, ETM le notifiera au Client par tout moyen et lui adressera une demande de règlement anticipé des consommations déjà effectuées, de telle manière que l'Encours des consommations ne dépasse pas le Plafond. Le Client devra adresser à ETM le paiement demandé dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés à compter de la réception de la demande d'ETM. A défaut de réception de ce paiement par ETM dans le délai ci-dessus précisé et dès lors que l'Encours des consommations du Client dépasse le Plafond, ETM se réserve le droit de suspendre immédiatement de plein droit sans préavis, et sans devoir une quelconque indemnité, la fourniture du Service au Client.

14.5 Fixation du plafond de crédit et de la garantie financière

Le dépôt de garantie et le plafond de crédit initiaux sont fixés en Annexe aux présentes conditions particulières.

ETM informera par écrit le Client de toute modification du dépôt de garantie et du plafond de crédit, conformément aux critères prévus en 14.3 et 14.4 ci-avant, avec un préavis de 15 jours.

15. LIMITE DE RESPONSABILITE

La responsabilité totale cumulée de ETM n'excédera pas, pour chaque dommage, dix pour cent (10 %) des montants payés par le Client sur les trois (3) mois précédents le dommage, et, pour toute la durée de la Commande Générale de Services, vingt mille (20.000) euros.

16. SUSPENSION

ETM pourra suspendre la fourniture du Service si la Notification reste sans effet pendant cinq (5) jours ouvrés suivant sa réception par le Client.

17. CONFIDENTIALITE

Le Client reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels, précédés de toute information qui pourraient lui être communiqués par ETM au cours de l'exécution des présentes conditions particulières ou des Commandes de Services acceptées qui ne sont pas connues des tiers (« l'Information Confidentielle »). Le Client s'engage à n'utiliser l'Information Confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Le Client se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses Clients Finaux. ETM s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant le Client qui lui seront communiqués par le Client comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix (10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande de Services acceptée.

18. LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions particulières sont soumises au droit français, à l'exclusion de ses règles de conflits de loi. A défaut d'accord amiable, tout litige qui surviendrait à l'occasion de l'exécution des présentes conditions particulières sera porté devant le Tribunal de Commerce du siège social d'ETM .

Description des Services Associés

A- Services Associés aux accès analogiques

Certains Services Associés sont soumis à éligibilité. Le Client sera notifié par ETM de la possibilité ou non de livraison du Service Associé après sa Commande.

3131 (ou rappel du dernier appelant)

Le service 3131 permet à l'Utilisateur Final de rappeler le dernier correspondant qui l'a appelé et pour lequel il n'a pas décroché. Le service ne peut être rendu à l'Utilisateur Final que si le dernier correspondant a permis la divulgation de son numéro de téléphone.

Auto Rappel (ou Rappel automatique sur Occupation, ROC)

Le service de Rappel automatique sur Occupation (ROC) permet à un Utilisateur Final A dont l'appel aboutit sur l'occupation de son correspondant B d'être alerté lorsque ce correspondant B devient libre et d'obtenir un renouvellement automatique de sa tentative d'appel sans avoir à renuméroter.

Mémo Appel

Le service « Mémo Appel » permet à un Utilisateur Final d'être rappelé automatiquement à une heure définie. L'activation du service peut se faire sur une plage de 24h et 15 minutes avant l'heure du rappel automatique.

Secret Permanent et Secret appel par appel

Le Secret Permanent et le Secret appel par appel permettent à un Utilisateur Final d'interdire la diffusion de son identité (numéro de désignation de la ligne appelante) au demandé lors de la présentation de l'appel.

Le Secret Permanent permet à un Utilisateur Final de demander systématiquement la non-identification d'appel pour toutes ses communications départ. Ce mode de non identification n'est pas modifiable par l'Utilisateur Final.

Le Secret appel par appel permet à un Utilisateur Final d'invoquer la non identification d'appel pour une communication départ donnée. Les services « secret permanent » et « secret appel par appel » sont inefficaces lors d'appels vers les services d'urgence SAMU : "15", Police-Secours : "17", Pompiers : "18" et le numéro d'urgence européen : "112". Ces services sont habilités par la CNIL pour bénéficier de la fonction « outre passage du secret ».

Conversation à trois

Le service permet à un Utilisateur Final en cours de communication d'établir un second appel et de communiquer en simultané avec ses deux correspondants. Il peut communiquer avec deux interlocuteurs sans les mettre en relation (fonction double appel) ou converser immédiatement à trois.

Le service Conversation à Trois est soumis à une souscription préalable par le Client en passant commande, pour la ligne concernée. Sur un commutateur de raccordement de l'Utilisateur Final donné, le nombre d'utilisateurs simultanés du service peut être limité.

Pour bénéficier de ce service, l'Utilisateur Final doit disposer d'un équipement terminal à numérotation mixte ou à fréquences vocales. Il peut exister des incompatibilités en fonction des matériels utilisés par l'Utilisateur Final.

L'utilisation du service Conversation à Trois n'est possible qu'après une manœuvre effectuée par l'Utilisateur Final. Une fois le service activé, c'est l'autocommutateur Orange de rattachement qui gère la Conversation à Trois.

Ce service n'est pas compatible avec le « Blocage d'Appels » et « PCV France ».

Notification de Message

Le Service de Notification (SN) permet à un Utilisateur Final d'être informé automatiquement qu'un événement a modifié l'état du service auquel le Service de Notification est associé (typiquement, le Service de Notification permet de prévenir un Utilisateur Final, abonné à un service de messagerie, du dépôt d'un nouveau message). L'information de notification est présentée à l'Utilisateur Final selon le ou les 2 modes suivants :

- L'Avis de Message visuel : Ce mode de fonctionnement se caractérise par l'allumage d'un indicateur lumineux dans la mesure où le terminal téléphonique de l'Utilisateur Final le permet.
- L'Avis de Message sonore : Ce mode de fonctionnement se caractérise par la diffusion d'une tonalité spécifique lors du décroché du combiné du poste téléphonique.

Signal d'Appel

Le Signal d'appel (ou CW, Call Waiting) permet à un Utilisateur Final en communication de se mettre en relation avec un autre correspondant qui l'appelle. L'Utilisateur Final demandé est averti par un signal sonore. Il peut alors passer successivement d'un correspondant à l'autre avec mise sur film d'attente du correspondant non sélectionné.

Le service de Signal d'Appel est incompatible avec les services : « Transfert d'Appel sur Occupation », « Transfert d'Appel Inconditionnel » et « Blocage d'Appels ».



Transfert d'Appel Inconditionnel

Le service Transfert d'Appel Inconditionnel permet :

- de faire suivre les appels reçus sur l'accès de l'Utilisateur Final, situé en France métropolitaine, vers une autre ligne téléphonique dont le numéro est aussi en France métropolitaine ;
- de faire suivre les appels reçus en France métropolitaine vers un numéro à l'étranger ou dans les DOM (et Mayotte) ;

Dans le premier cas, il s'agit d'un transfert d'appel inconditionnel national, dans le deuxième cas il s'agit d'un transfert d'appel inconditionnel international.

L'activation du Transfert d'Appel rend temporairement inopérants les services suivants : Signal d'Appel, Transfert d'Appel sur Occupation, Transfert d'Appel sur Non Réponse.

Présentation du Numéro de l'appelant

Le service «Présentation du numéro» permet à un Utilisateur Final, dès qu'il reçoit un appel sur sa ligne d'obtenir, avant de décrocher son combiné, des informations sur l'identité de l'appel. Ces informations sont présentées par le réseau Orange pendant la phase de sonnerie. Le service ne peut être rendu à l'Utilisateur Final que si l'appelant a permis la divulgation de son numéro de téléphone.

Ces informations sont fournies sur la ligne de l'Utilisateur Final uniquement pour les appels effectivement présentés sur cet accès. Elles ne sont pas présentées, notamment lorsque l'accès fait l'objet d'un transfert d'appel inconditionnel.

Le service de Présentation du Numéro n'est pas compatible avec le service « Présentation du Nom ».

Présentation du Nom de l'appelant

Le service « Présentation du Nom » permet à l'Utilisateur Final, dès qu'il reçoit un appel sur sa ligne téléphonique, d'obtenir, avant de décrocher son combiné, des informations sur l'identité de l'appel. Ces informations sont présentées au terminal de l'Utilisateur Final pendant la phase de sonnerie. Le service ne peut être rendu à l'Utilisateur Final que si l'appelant a permis la divulgation de son numéro de téléphone.

Ces informations sont fournies sur la ligne de l'Utilisateur Final uniquement pour les appels effectivement présentés sur cet accès. Elles ne sont pas présentées, notamment lorsque l'accès fait l'objet d'un transfert d'appel inconditionnel.

Le service de Présentation du Nom est exclusif avec le service « Présentation du Numéro ».

Blocage d'Appels

Le Service Blocage d'Appels permet à l'Utilisateur Final de filtrer certains appels téléphoniques : le réseau ETM ne présentera pas ces appels « bloqués », c'est à dire pas de sonnerie.

Ce service propose deux options, activables et désactivables (simultanément ou indépendamment l'une de l'autre) à tout moment par l'Utilisateur Final.

L'option « Blocage des Appels Secrets » (BAS) : Cette option permet de filtrer les appels qui refusent l'identification de la ligne appelante (secret permanent ou demandé appel par appel), sauf ceux émanant de numéros clairement identifiés par l'Utilisateur Final et inscrits dans une Liste

Blanche. Les appelants filtrés sont orientés vers un film vocal.

L'option « Blocage des Appels marqués R » (BAR) : Cette option permet à l'Utilisateur Final, lors de la réception d'un appel jugé malveillant, d'enregistrer par simple appui sur la touche « R » de son téléphone, le numéro de l'appelant dans une Liste Noire et de filtrer ainsi les prochains appels en provenance du ou des numéro(s) de cette liste. Le contenu de cette liste n'est pas visible pour l'Utilisateur Final. Les appelants filtrés sont orientés vers un film vocal.

Le service Blocage d'Appels est incompatible avec les services qui nécessitent l'emploi de la touche « R », comme le « Signal d'Appel » et la « Conversation à 3 ».

De même ce service est incompatible avec le service judiciaire de Contrôle des Appels Malveillants (réservé aux personnes qui ont déposé plainte auprès des autorités compétentes et obtenu la mise en observation de leur ligne). L'activation du Contrôle des Appels Malveillants sur la ligne abonnée au Blocage d'Appels entraîne la résiliation de plein droit du service Blocage d'Appels.

Ce service est également incompatible avec le service « PCV France ».

PCV France

Le service PCV France permet à un Utilisateur Final de prendre à sa charge le paiement des communications émises par les appelants à destination de sa ligne. L'acceptation par l'Utilisateur Final de l'appel émis en mode « PCV France », est décidée appel par appel et ce par identification vocale.

Pour pouvoir être prise en charge par l'Utilisateur Final, la communication doit être émise par l'appelant depuis la France métropolitaine, via le numéro court 3006 et à partir d'une ligne fixe (analogique ou numérique) ou d'un publiphone Orange. Le service ne s'applique pas aux appels passés avec les cartes et les tickets de téléphone.

Ce service est incompatible avec le service « Blocage d'Appels ».

Messagerie Vocale

Le service «Messagerie vocale» permet à un Utilisateur Final de disposer d'une boîte vocale sur son accès analogique isolé. Cette boîte vocale permet aux correspondants de l'Utilisateur Final de déposer des messages vocaux lorsque celui-ci n'est pas joignable. L'Utilisateur Final est informé des nouveaux messages déposés par ses correspondants et peut consulter ces messages depuis sa ligne téléphonique ou à distance depuis d'autres accès réseaux.

Ce service est incompatible avec les services « Transfert d'Appels inconditionnel », « Transfert d'Appel sur Occupation », « Transfert d'Appel sur Non Réponse » et « Transfert d'Appel sur Non Réponse et sur Occupation ».

Telecomptage (AOC)

Ce service délivre une information exprimée sur la base des Unités Telecom (UT) délivrées au fil de l'eau pendant la durée de la communication. Les UT sont telles que précisées au catalogue des prix de Orange (tarif de détail). Les informations de coût fournies n'ont qu'une valeur indicative. Les impulsions de coût sont délivrées sur la base du tarif réseau général (résidentiel).

Pour les appels éligibles à la sélection du transporteur, les impulsions sont générées par le Réseau de ETM les mises à jour de cette grille Orange ne sont pas systématiquement effectuées en temps réel et ETM ne pourra être tenue responsable de la mise à jour de celle-ci en temps réel.

L'Utilisateur Final doit disposer d'un équipement compatible avec le service Télécomptage.

Ce service nécessite l'utilisation d'équipements spécifiques sur le commutateur sur lequel est raccordé le Site de l'Utilisateur Final et est donc soumis à condition de faisabilité technique.

Ce service nécessite l'utilisation d'équipements spécifiques sur le commutateur d'Orange sur lequel est raccordé l'accès de l'Utilisateur Final et est donc soumis à condition de faisabilité technique.

Le Télécomptage est incompatible avec la présence d'une offre Haut Débit sur la l'accès VGA.

Maintien du Numéro

Le service Maintien du Numéro permet à un Utilisateur Final de conserver, lors d'un changement d'adresse de son installation au sein d'une même Zone de Numérotation Élémentaire (ZNE), le numéro de désignation (ND) dont il a l'usage dans le cadre du Service.

L'offre s'applique exclusivement aux numéros géographiques fixes.

Après mise en service de l'accès ou du groupement d'accès à la nouvelle adresse, l'Utilisateur Final conserve son numéro de désignation (ND) et recevra les appels vers ce numéro à sa nouvelle adresse. Il appartient au Client de mettre à jour l'inscription de l'Utilisateur Final sur les Annuaire Universels.

Le service Maintien du Numéro ne garantit aucunement le maintien des Services Associés éventuels existants pour l'accès bénéficiant du Service à l'ancienne adresse.

Si des services sont présents sur l'accès dont le N° est maintenu, les restrictions liées au commutateur sont applicables.

Le service de Maintien du Numéro est incompatible avec le service « Annonce du Nouveau Numéro ».

Annonce du nouveau numéro

Ce service est disponible uniquement sur accès de base isolé sans SDA.

Le service « Annonce du Nouveau Numéro » permet à l'Utilisateur Final, lors d'un changement de numéro de téléphone, de diffuser à ses correspondants appelant l'ancien numéro de téléphone, durant une période déterminée et par une annonce personnalisée, l'information de ses nouvelles coordonnées téléphoniques. La communication du nouveau numéro est à la charge de l'Utilisateur Final au moyen de la personnalisation de l'annonce enregistrée.

Le service est souscrit par le Client pour l'accès concerné. Trois variantes du service sont disponibles selon la durée de l'annonce souhaitée :

- Annonce du nouveau numéro 2 mois,
- Annonce du nouveau numéro 6 mois,
- Annonce du nouveau numéro 12 mois,

La Commande de l'annonce du nouveau numéro doit obligatoirement avoir lieu dans la Commande de résiliation de l'accès concerné par ce service ou dans la Commande de déménagement sans maintien du numéro de l'accès concerné.

Dès l'installation de ce service, tous les appels destinés au numéro concerné aboutissent sur l'annonce vocale. A l'issue de la période souscrite, le service est désactivé (arrêt de l'annonce).

L'Utilisateur Final bénéficiant d'un contrat de raccordement sur "accès de base isolé" sans SDA ne peut souscrire qu'à un seul abonnement au service Annonce du Nouveau Numéro, à savoir un abonnement relatif au numéro de désignation de l'installation.

L'annonce standard enregistrée indiquera que la ligne concernée n'est plus en service. Pour enregistrer une annonce vocale personnalisée, l'Utilisateur Final doit utiliser un équipement terminal en fréquences vocales. Le numéro indiqué par l'Utilisateur Final doit être un numéro national et ne faisant pas l'objet d'une tarification spécifique (Audiotel etc.). Orange se réserve le droit de supprimer immédiatement et sans préavis toute annonce qui constituerait une publicité ou dont les termes seraient contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Ce service est incompatible avec le service Maintien du Numéro.

B- Services Associés aux accès de base

Certains Services Associés sont soumis à éligibilité. Le Client sera notifié par ETM de la possibilité ou non de livraison du Service Associé après sa Commande.

Présentation du Numéro de l'appelant

Le service «Présentation du numéro» permet de transmettre le numéro de l'appelant à l'Utilisateur Final appelé (si la divulgation de l'identité de la ligne appelante est autorisée). Le numéro de l'appelant s'affiche sur le poste de l'Utilisateur Final dès la sonnerie et avant même qu'il ne décroche. Les informations fournies au terminal de l'Utilisateur Final sont la date et l'heure de l'appel, le numéro de téléphone de l'appelant, ou à défaut, la cause de l'absence du numéro (en cas de Secret invoqué par l'appelant). *Ces informations ne sont pas présentées lorsque l'interface de l'Utilisateur Final appelé est occupée ou fait l'objet d'un Transfert d'Appel.*

Secret appel par appel

Le service « Secret appel par appel » supprime la présentation des coordonnées de l'Utilisateur Final (numéro de téléphone, nom, prénom, dénomination –ou raison sociale-), uniquement pour un appel donné, sauf en cas d'appel vers les services d'urgence 15, 17, 18 ...

Nota Bene : Ce service est sans effet si l'Utilisateur Final a souscrit au service « Secret permanent ».

Secret permanent

Le service « Secret permanent » supprime la présentation des coordonnées de l'Utilisateur Final (numéro de téléphone, nom, prénom, dénomination – ou raison sociale-) de façon permanente et pour tous les appels issus de l'ensemble de l'installation de l'Utilisateur Final.

Nota Bene : Ce service est prioritaire / prépondérant sur le service «Secret appel par appel ».

Présentation du nom

Le service « Présentation du nom » permet d'afficher sur le poste de l'appelé, l'Utilisateur Final du service, équipé d'un terminal compatible, les informations concernant le correspondant qui cherche à le joindre, sous la forme :

- pour un particulier : Nom - Prénom – Numéro de téléphone
- pour un professionnel : Raison sociale - Numéro de téléphone

Les informations sont issues de celles fournies aux éditeurs d'annuaires. Ce sont obligatoirement les coordonnées du titulaire de la ligne qui sont affichées.

Ce service optionnel est complémentaire au service « Présentation du Numéro » qui est attribué automatiquement à tous les Clients.

Auto rappel (ou Rappel automatique sur Occupation, ROC)

Le service « Auto rappel » Numéris permet de rappeler automatiquement un correspondant dont la ligne est occupée.

Pour bénéficier de ce service, l'Utilisateur Final doit obligatoirement disposer d'un équipement terminal compatible.

Le service Auto rappel Numéris ne s'applique pas aux appels :

- vers l'international,
- vers les mobiles,
- vers les numéros Internet,
- vers les numéros spéciaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique, comme par exemple les numéros Audiotel, Télétel, Minitel, Transpac, 08 xx xx xx xx, les numéros abrégés (à 2, 3, 4, ou 5 chiffres)
- vers les numéros de publiphones, Point-phones et téléphones à cartes.
- vers des abonnés ayant demandé l'Interdiction de l'Auto rappel en arrivée.

Ce service est fourni sous réserve de disponibilités techniques et géographiques.

Signal d'appel

Le service « Signal d'appel » prévient l'Utilisateur Final en cours de communication, qu'un autre correspondant cherche à le joindre, et lui permet de prendre ce deuxième appel et de connaître le numéro de téléphone de la personne qui cherche à le joindre (si l'Utilisateur Final a opté pour le service « Présentation du Numéro » et s'il dispose d'un terminal compatible y compris pendant le Signal d'Appel) ou à défaut, selon les cas, la cause d'absence de ce numéro (en cas de Secret invoqué par l'appelant, par exemple).

L'Utilisateur Final a alors la possibilité:

- de rester en communication avec son correspondant initial ou,
- d'accepter l'appel présenté en libérant la communication en cours ou,
- d'entrer en communication avec l'autre correspondant, tout en gardant la possibilité de revenir en communication avec son correspondant initial (situation du Double Appel).

Transfert d'appel inconditionnel

Le Service « Transfert d'appel inconditionnel » permet, pour l'ensemble des numéros de l'installation, de « réacheminer » tous les appels de l'installation de l'Utilisateur Final vers le numéro d'une autre installation (dite site de renvoi). Les communications transférées sont acheminées systématiquement sur le réseau d'ETM. Ce service est mis en œuvre par l'Utilisateur Final au moyen de touches fonctionnelles ou par un code qu'il saisit sur son équipement téléphonique.

Ce service permet :

- le « réacheminement » des appels reçus sur un Accès VGA, situé en France métropolitaine ou dans les DOMs, vers une autre ligne téléphonique dont le numéro est aussi en France métropolitaine ou dans les DOMs;
- le « réacheminement » des appels reçus sur un Accès VGA, situé en France métropolitaine, vers un numéro à l'étranger.

Dans les deux premiers cas, il s'agit d'un Transfert d'appel national. Dans ce dernier cas, il s'agit d'un Transfert d'appel international.

Transfert d'appel sur non réponse

Le Service « Transfert d'appel sur non-réponse » permet, pour l'ensemble des numéros de l'installation, le renvoi des appels vers un autre numéro, choisi au moment de l'abonnement, si aucun terminal de l'installation n'a répondu à l'appel au bout de 20 secondes (soit 5 sonneries, durée non modifiable).

Ce service s'applique à l'ensemble des communications de l'accès Numéris, qu'elles soient téléphoniques ou de données.

Sélection Directe à l'Arrivée (SDA)

Le service « SDA » consiste en une offre de tranches complètes de numéros nationaux réservés qui implique un mode de raccordement spécifique au réseau public. Pour un accès de base isolé, la souscription à la SDA se fait par tranche de 5 numéros.

Pour un groupement d'accès de base, la souscription à la SDA se fait par tranche de :

- 10 numéros jusqu'à 100 numéros ;
- 50 numéros de 101 jusqu'à 200 numéros ;
- 100 numéros au-delà.

AUTIS TELECOM attribue les tranches SDA selon les disponibilités des ressources de numérotation et les contraintes techniques liées à chaque commutateur de raccordement. Les tranches allouées à un même Utilisateur Final peuvent ne pas être contiguës.

Conférence à trois

Le service « Conférence à trois » permet à l'Utilisateur Final d'établir, de participer et de commander une conversation à trois.

La conférence à trois peut être lancée par l'Utilisateur Final abonné au service qui intervient dans au moins deux appels (un appel en cours et au moins un appel mis en garde), chacun de ces appels pouvant être entrant ou sortant.

Les connexions doivent être établies avec chacun des appels avant d'invoquer le service.

Les correspondants peuvent appartenir soit à des réseaux RNIS soit à des réseaux non-RNIS.

Mesures conservatoires

Le Service Mesure Conservatoire permet de restreindre l'usage du Service VGA en autorisant uniquement :

- l'émission d'appels vers les numéros gratuits pour l'appelant et vers les numéros des services d'urgence,
- la réception d'appels.

Sur demande, ETM établira le fonctionnement normal du Service VGA.

Pendant toute la durée de l'application de la Mesure Conservatoire, ETM continuera à facturer l'abonnement mensuel relatif à l'accès ainsi que les abonnements aux Services Associés souscrits.

En cas de déménagement de l'Utilisateur Final, la mesure conservatoire posée sur l'accès préalablement résilié n'est reconduite sur le nouvel accès que sur commande expresse.

Sous-adresse

Elle sélectionne un terminal RNIS grâce à un code à 4 chiffres qui s'ajoute au numéro composé. Elle permet d'atteindre directement un terminal RNIS particulier, faisant partie d'un groupe de terminaux ayant le même numéro d'appel. Ce service ne fonctionne que pour les communications entre Clients RNIS.

Portabilité d'un terminal RNIS

La portabilité d'un terminal RNIS sur l'interface Numéris suspend une communication en cours, pendant une durée limitée de 3 minutes au maximum.

Ce service permet de reprendre la communication en cours ensuite :

- sur n'importe quel terminal RNIS de la même installation, ou
- sur le même terminal déplacé à l'intérieur de l'installation, ou
- sur un autre terminal de son installation.

La taxation n'est pas interrompue pendant la suspension.

Ce service est disponible pour les accès de base isolés mais pas pour les groupements d'accès de base.

Mini-messages (signalisation d'utilisateur à usager)

Ce service permet d'échanger, entre terminaux RNIS d'abonnés raccordés sur le réseau RNIS de Orange, des messages de 32 caractères maximum lors de l'établissement ou de la rupture d'une communication.

Ce service est mis en œuvre par l'abonné au moyen de touches fonctionnelles de son équipement RNIS.

Télécomptage (indication permanente de coût)

Ce service permet de visualiser en temps réel, sur un dispositif spécifique à l'équipement terminal de l'Utilisateur Final (afficheur, écran...), une indication de la progression du coût de la communication exprimée en nombre d'Unités Telecom (UT) telles que précisées au catalogue des prix de Orange. Les informations de coût fournies n'ont qu'une valeur indicative. Ce service s'applique à tous les canaux B Mixtes ou spécialisés Départ. Les informations de coût sont délivrées sur la base du tarif réseau général (résidentiel).

Indication de coût appel par appel

Ce service délivre une information exprimée sur la base des Unités Telecom (UT) délivrées au fil de l'eau pendant la durée de la communication. L'information est communiquée dès le début de la communication sur l'interface RNIS. Les UT sont telles que précisées au catalogue des prix de France Telecom. Les informations de coût fournies n'ont qu'une valeur indicative. Le service peut être activé au moment de l'appel à partir de l'interface RNIS de l'Utilisateur Final. Les impulsions de coût sont délivrées sur la base du tarif réseau général (résidentiel).

Pour les appels éligibles à la sélection du transporteur, les impulsions sont générées par le Réseau de ETM . Les mises à jour de cette grille Orange ne sont pas systématiquement effectuées en temps réel et ETM ne pourra être tenue responsable de la mise à jour de celle-ci en temps réel.

Maintien du Numéro

Le service Maintien du Numéro permet à un Utilisateur Final de conserver, lors d'un changement d'adresse de son installation au sein d'une même Zone de Numérotation Élémentaire (ZNE), le ou les numéros de téléphone dont il a l'usage dans le cadre du Service.

L'offre s'applique exclusivement aux numéros fixes géographiques.

Le service Maintien du Numéro n'emporte le maintien d'aucune des prestations complémentaires éventuelles existantes ou Services Associés pour l'accès ou le groupement d'accès sur lequel le Service est fourni à l'ancienne adresse.

Le Client doit souscrire le Maintien du Numéro pour chaque numéro de téléphone géographique fixe ou pour chaque séquence de 10 numéros géographiques fixes compris dans une même Sélection Directe à l'Arrivée (SDA), dont il souhaite le maintien.

Il appartient au Client de mettre à jour l'inscription de l'Utilisateur Final sur les Annuaire Universels.

Le service Maintien du Numéro ne garantit aucunement le maintien des Services Associés éventuels existants pour l'accès bénéficiant du Service à l'ancienne adresse.

Si des services sont présents sur l'accès dont le N° est maintenu, les restrictions liées au commutateur sont applicables.

Le service de Maintien du Numéro est incompatible avec le service « Annonce du Nouveau Numéro ».

Annonce du nouveau numéro

Ce service est disponible uniquement sur accès de base isolé sans SDA.

Le service « Annonce du Nouveau Numéro » permet à l'Utilisateur Final, lors d'un changement de numéro de téléphone, de diffuser à ses correspondants appelant l'ancien numéro de téléphone, durant une période déterminée et par une annonce personnalisée, l'information de ses nouvelles coordonnées téléphoniques.

La communication du nouveau numéro est à la charge de l'Utilisateur Final au moyen de la personnalisation de l'annonce enregistrée.

Le service est souscrit par le Client pour l'accès concerné. Trois variantes du service sont disponibles selon la durée de l'annonce souhaitée :

- Annonce du nouveau numéro 2 mois,
- Annonce du nouveau numéro 6 mois,
- Annonce du nouveau numéro 12 mois,

La Commande de l'annonce du nouveau numéro doit obligatoirement avoir lieu dans la Commande de résiliation ou dans la Commande de déménagement sans maintien du numéro de l'accès concerné par ce service.



Dès l'installation du service, tous les appels destinés au numéro concerné aboutissent sur l'annonce vocale.

A l'issue de la période souscrite, le service est désactivé (arrêt de l'annonce).

L'Utilisateur Final bénéficiant d'un contrat de raccordement sur "accès de base isolé" sans SDA ne peut souscrire qu'à un seul abonnement au service Annonce du Nouveau Numéro, à savoir un abonnement relatif au numéro de désignation de l'installation.

L'annonce standard enregistrée indiquera que la ligne concernée n'est plus en service. Pour enregistrer une annonce vocale personnalisée, l'Utilisateur Final doit utiliser un équipement terminal en fréquences vocales. Le numéro indiqué par l'Utilisateur Final doit être un numéro national et ne faisant pas l'objet d'une tarification spécifique (Audiotel etc.).

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

Ce service est incompatible avec le service Maintien du Numéro.

Procédure de commande

La procédure de commande du Service sur des accès ou groupements d'accès est définie dans le document fourni par ETM à la signature des présentes Conditions Particulières.

ETM se réserve le droit de modifier cette procédure par envoi au Client d'un nouveau document avec un préavis de quinze (15) jours calendaires avant la prise d'effet de la nouvelle procédure.

Le Client reconnaît et accepte que seules les prestations, options et services décrits dans les présentes Conditions Particulières, à l'exception de ceux auxquels il est dérogé dans la Commande Générale, sont disponibles, nonobstant les autres prestations, options et services qui peuvent figurer dans la procédure de commande remise au Client par ETM .

Recommandations à l'usage des Utilisateurs Finaux pour l'installation d'accès numériques

Les recommandations suivantes sont valables pour les Equipements Terminaux, et en particulier les terminaisons numériques de réseau (TNR), installés par Orange précédemment à la mise en service du Service ou dans le cadre du Service fourni par ETM , Orange agissant pour le compte d'ETM dans ce dernier cas.

1. Aménagement des locaux

1.1 Conditions d'environnement

Le local d'implantation de l'équipement installé par Orange doit respecter des conditions d'environnement. Les principes en sont les suivants :

* Il est recommandé :

- D'éviter la proximité d'une source de chaleur (chauffage, baie exposée au soleil, etc.) ;
- D'éviter les locaux humides et la proximité de canalisations d'eau ;
- D'assurer une aération suffisante à l'abri des poussières, des vibrations et des chocs.

* La température doit être comprise entre + 5 et + 40°C avec un gradient de température inférieur à 5°C par heure afin d'éviter les phénomènes de condensation.

* L'humidité relative doit être comprise entre 5 et 85%.

* L'éclairage peut être assuré par des lampes à incandescence ou à fluorescence à allumage instantané et antiparasité.

L'emploi de tubes fluorescent à starter est à proscrire.

* Les revêtements de sol en linoléum ou en carrelage sont conseillés.

Les moquettes sont à proscrire.

Si le revêtement de sol est un faux plancher, celui-ci doit être neutre sur le plan électrique (revêtement antistatique) et connecté à la terre électrique.

Le revêtement de sol devra avoir une résistance d'écoulement des charges à la terre comprise entre 0,5 et 20 000 M ohms.

1.2 Alimentation électrique

Une prise 220 V secteur devra être disponible à proximité des équipements d'Orange pour l'alimentation des appareils de mesure.

1.3 Prise de terre

Un bornier de distribution, raccordé par un câble direct au puits de terre doit être disponible dans le local technique.

Si le puits de terre ne peut être atteint aisément, il est admis d'utiliser une distribution directe provenant de la barrette de terre au tableau électrique.

Nota : Dans le cas où le dispositif de raccordement et les équipements d'Orange sont implantés dans des locaux distincts, la mise à disposition de la terre se fera dans chacun de ces locaux selon les principes énoncés précédemment. L'équipotentialité des terres sera réalisée par vos soins.

2. Adduction de l'immeuble au réseau Orange

L'adduction est destinée à assurer les liaisons nécessaires entre le réseau d'Orange et le réseau desservant l'immeuble. Orange détermine le point d'accès au réseau public. L'adduction de l'immeuble au réseau Orange est de la responsabilité de l'Utilisateur Final.

Caractéristiques techniques de l'adduction

L'adduction est généralement un ouvrage de génie civil constitué de canalisations et de chambres.

Les canalisations sont réalisées avec des tubes en polychlorure de vinyle non plastifié, à la norme NF 54 018. Le dimensionnement des canalisations est déterminé en fonction des besoins en produits d'Orange. L'implantation de cet ouvrage doit se faire à une certaine profondeur et respecter des distances minimales avec les plantations et les ouvrages des différents

Concessionnaires ou services.

Pelouse, jardin d'agrément Aire accessible aux voitures Cultures

Profondeur d'implantation 60 cm 80 cm 100 cm

L'ensemble des prescriptions techniques ne pouvant être présenté dans ce document, les services techniques d'Orange se tiennent à la disposition de l'Utilisateur Final pour lui communiquer, en cas de besoin, les règles à respecter pour la mise en œuvre de l'adduction.

3. Prolongement en domaine privé



Le prolongement en domaine privé est le raccordement de la Réglette ou Tête de câble Orange à la Terminaison Numérique de Réseau (TNR) pour les accès de base Isolé ou pour les groupements d'accès de base.

Dans une limite de trois mètres entre la Tête de câble et la TNR, Orange réalise le prolongement en domaine privé. Au-delà de cette limite, le prolongement est de la responsabilité de l'Utilisateur Final.

Le service Numéris accès de base Isolé ou groupement d'accès de base, est disponible au niveau de la TNR qui peut être associée à un Boîtier d'Alimentation Locale (BAL) nécessitant une alimentation.

L'installation de la Terminaison Numérique de Réseau est de la responsabilité d'Orange.

Cet équipement est de préférence mis en place à proximité immédiate de l'arrivée des câbles du réseau public.

Difficultés exceptionnelles

La création d'un Nouvel Accès peut relever du régime des difficultés exceptionnelles de construction définies ci-après.

En outre, il appartient à France Télécom de déterminer les conditions techniques permettant l'accès au réseau.

Les difficultés exceptionnelles de construction relèvent :

1 - de l'absence de local pour abriter l'Équipement Terminal.

2 - de contraintes géographiques particulières, en particulier :

- accès réglementé ou interdiction de passage ;

- site protégé (parcs naturels par exemple) ;

- obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple) ;

- configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemple) ;

- absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance ;

- site isolé : site qui ne fait pas partie d'un lotissement et dont l'éloignement du plus proche point physique d'accès au réseau (point de concentration) est supérieur à 600 mètres à vol d'oiseau, ou à 50 mètres en longueur réelle, si les conditions d'environnement imposent le passage en souterrain.

3 - de cas où la mise en œuvre des moyens spéciaux est nécessaire, en particulier :

- transport aérien (hélicoptage essentiellement), maritime, fluvial (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnel) ;

- élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage-desserte de grottes ou de sous-sol profonds (mines par exemple),

- démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton, - consolidation ou construction d'ouvrages.

Orange 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 Présence.

Le Point de Présence est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.