



Conditions spécifiques Atout Centrex

ARTICLE 1 – Objet

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles France Télécom fournit au Client une nouvelle gamme de services de télécommunications appelée service “ Atout Centrex ” et destinée à répondre à ses besoins de téléphonie sur les Sites tels que définis à l’article 2 ci-après.

La fourniture du service “ Atout Centrex ” nécessite que le Client ait préalablement souscrit un contrat relatif à la ligne fixe Orange (contrat d’Abonnement au service téléphonique, contrat Professionnel, contrat Professionnel Présence,) dans les conditions prévues au Catalogue des prix des offres et services de la téléphonie fixe Orange (ci-après désigné “catalogue des prix”).

ARTICLE 2 – Définitions

Sont ci-après désignés par :

- “ Contrat ” : l’ensemble des documents contractuels composés des présentes conditions spécifiques, des conditions particulières ainsi que tous autres documents joints en annexe aux présentes et aux conditions particulières, des éventuelles conditions particulières modifiées, des conditions contractuelles de location des équipements terminaux, si le Client prend des équipements en location. Les conditions particulières ont pour objet d’identifier le Client, de décrire les caractéristiques techniques de son installation ainsi que les services souscrits. Il est établi autant de conditions particulières que de Sites
- “ Client ” : la personne physique ou morale identifiée dans les conditions particulières et titulaire du Contrat
- “ Tiers-Payeur ” : la personne physique ou morale désignée par le Client en vue de recevoir les factures accompagnées, le cas échéant, du détail des communications (hors communications intra-Sites) et de procéder à leur règlement. En cas de désignation d’un Tiers-payeur, le Client demeure titulaire de l’ensemble des droits et obligations à l’égard de France Télécom
- “ Zone ” : la zone géographique de couverture du service. Pour connaître la zone de couverture du service, il appartient au Client de se renseigner auprès de son service client
- “ Site ” : l’adresse d’installation désignée par le Client dans les conditions particulières, correspondant à une même propriété (sans être traversée par une voie publique ou une propriété tierce) et située dans la Zone
- “ Poste ” : l’équipement terminal bénéficiant d’un accès au service “ Atout Centrex ” et raccordé à une ligne téléphonique terminale
- “ Réseau ” : le réseau de télécommunications exploité par France Télécom en vue de fournir au public des services de télécommunications.

ARTICLE 3 – Description des services fournis par France Télécom

France Télécom fournit les services dont le contenu est décrit ci-après. Le nombre de Postes raccordés et les services choisis par le Client sont déterminés dans les conditions particulières.

Certains services sont incompatibles avec Atout Centrex : il s’agit du 3131 ; de l’accès au Transfert d’appel de la ligne abonnée au service Atout Centrex vers une autre ligne, par « le 3000 » et le 3121.

3.1 Définition des prestations

Le service Atout Centrex est composé de l'ensemble des fonctionnalités citées ci-après. Les caractéristiques de ces fonctionnalités sont détaillées dans une annexe au présent contrat.

1- Atout Centrex (Profil) Essentiel :

Communications entre postes et gratuité de ces communications Appels internes par numéros courts
Renvois vers la Messagerie Vocale sur non-réponse, occupation ou de tous les appels Numérotation abrégée générale
Présentation du numéro Secret du demandeur
Signal d'appel externe et interne
Transfert d'un appel vers un autre poste de l'installation Double appel / Va et Vient
Conférence à trois
AutoRappel externe et interne Mise en attente
Renvoi immédiat
Interception d'appel de poste ou générale Restrictions sur appels sortants
Sonneries différenciées(interne/externe) Appel au décroché

ou

2- Atout Centrex (Profil) Optimum:

Atout Centrex (Profil) Essentiel +

- Poste opératrice*
- Poste en Groupement avec choix du mode de distribution des appels*
- Postes associés*

*Le Client a la possibilité de choisir l'une ou plusieurs des trois fonctionnalités mentionnées ci-dessus

3.2 Location d'équipements terminaux de télécommunications

L'accès au service " Atout Centrex " nécessite que le Client dispose soit d'un équipement terminal analogique avec fréquences vocales et afficheur compatible avec l'offre Services Contacts d'Orange, soit d'un équipement terminal dédié Atout Centrex.

France Télécom propose en option au Client la location d'équipements terminaux régie par les conditions de location des équipements terminaux.

ARTICLE 4 – Durée

Le Contrat prend effet au jour de la signature des conditions particulières. Il est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale d'un an à compter de la Mise en service. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client avant la fin de la période minimale prévue ci-dessus, y compris avant la mise en service, le montant des abonnements relatifs à la durée restante à courir jusqu'à la fin de la période minimale est dû par le Client à France Télécom dans les conditions prévues à l'art. 12 du présent Contrat.

ARTICLE 5 – Conditions de fourniture des services

5.1 Conditions d'accès au service Atout Centrex

Le Site défini à l'art.2 et désigné par le Client dans les conditions particulières doit être situé à l'intérieur de la Zone pour pouvoir bénéficier des services fournis au titre du Contrat.

Les équipements terminaux raccordés au Réseau doivent avoir fait l'objet d'une évaluation de conformité, conformément à la réglementation en vigueur.

5.2 Mise en service

La mise à disposition du service sur chaque Site est effectuée à la date convenue avec le Client.

France Télécom s'engage à effectuer la mise à disposition du service dans un délai maximum de cinq jours ouvrables à compter de la signature des conditions particulières, sous réserve des conditions prévues à l'article 5 du présent contrat. Ce délai de livraison est cependant défini sous réserve de disponibilité de ressources en raccordement confirmée par France Télécom dont relève le client. France Télécom peut demander à visiter le Site avant de fixer la date avec le Client et convenir d'un délai supérieur en accord avec le Client. La date de mise à disposition contractuelle prévue aux conditions particulières figure sur l'accusé de réception des conditions particulières communiqué au Client par France Télécom.

5.3 Service après-vente

5.3.1 Assistance téléphonique

France Télécom met à la disposition du Client un service d'assistance téléphonique. Le Client rencontrant une difficulté dans l'utilisation du service ou recherchant la manière d'activer un service peut obtenir une assistance téléphonique au numéro et conditions indiqués aux conditions particulières.

5.3.2 Modifications du Contrat

Les demandes de modifications du Contrat seront reçues sur appel du correspondant sur le Site du Client auprès de son interlocuteur commercial au numéro et conditions indiqués aux conditions particulières.

Selon la nature de la modification demandée, celui-ci précisera au Client la faisabilité de la demande, les délais nécessaires à sa mise en oeuvre et son coût.

Les modifications concernant la ligne téléphonique terminale sont traitées dans le cadre des conditions générales d'abonnement au service téléphonique.

Postérieurement à la signature du Contrat, toute modification du Service impactant le Contrat fait l'objet de conditions particulières de modification adressés par France Télécom au Client sur sa demande. Dans cette hypothèse, le Client décrit les modifications souhaitées sur les conditions particulières de modification et le transmet à France Télécom, selon son choix, soit par courrier soit via un numéro de télécopie indiqué sur ledit document.

Toute demande entraînant une modification du Contrat donne lieu au paiement du tarif correspondant et de frais de modification du service sauf stipulations contraires, figurant au Catalogue des prix.

Après vérification de la faisabilité de la demande, France Télécom en accuse réception en complétant l'encadré réservé à cet effet. L'accusé de réception dûment complété matérialise l'avenant au Contrat dont le second original est envoyé par France Télécom au Client.

En cas de désaccord, le Client devra en avertir France Télécom par écrit afin d'arrêter la demande de modification. Les Parties conviennent que les informations échangées par télécopie dans le cadre du Contrat auront la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les télécopies qu'elles s'échangent.

France Télécom s'engage à réaliser la modification demandée par le Client dans un délai maximum de 5 jours ouvrés pour France Télécom à compter de la réception par le Client par courrier ou par télécopie, selon son choix opéré initialement, de l'accusé de réception des conditions particulières de modification dûment complété tel que prévu au présent article.

5.3.3 Gestion des incidents

5.3.3.1 Signalisation

Le Client signale au service après vente mentionné aux conditions particulières, tout incident affectant le fonctionnement du service fourni au titre du présent contrat.

France Télécom enregistre lesdites signalisations d'incident 24H /24H et 7J/7J.

Le client indique le numéro de la ligne concernée, la nature du défaut constaté, un numéro téléphonique de contact et éventuellement un numéro de télécopie. France Télécom fournit au Client un numéro d'enregistrement de la signalisation.

5.3.3.2 Rétablissement

La garantie de temps de rétablissement du service Atout Centrex s'exécute conformément aux stipulations prévues aux conditions générales d'Abonnement au service téléphonique, ou aux conditions spécifiques Contrat Professionnel, Contrat Professionnel Présence, ou Formule Pro Locale si le client a souscrit à ces dernières préalablement aux présentes pour l'accès au réseau téléphonique de France Télécom.

Par dérogation à ces conditions contractuelles, en cas de non respect du délai de rétablissement du service Atout Centrex, le Client a droit au titre des présentes, sans autre formalité, au versement d'une pénalité forfaitaire de retard égale à deux mois d'abonnement relatif à l'élément du service Atout Centrex défaillant pour chaque ligne concernée.

De convention expresse, cette pénalité constitue une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi par le Client et exclut toute réclamation en dommages-intérêts.

De manière générale, cette indemnité n'est pas due si le non respect du délai de rétablissement n'est pas exclusivement imputable à France Télécom et, notamment, dans les cas où il résulte de défaillances ou de faits imputables au Client ou à des tiers ou en cas de force majeure.

Le délai de rétablissement est suspendu si le Client ne permet pas au personnel de France Télécom l'accès à ses locaux sur le Site.

Tout dérangement dont la cause n'est pas imputable à France Télécom fera l'objet d'une information auprès du Client.

ARTICLE 6 – Prix

Les prix sont fixés au Catalogue des prix. Ils se décomposent de la façon suivante :

6.1 Frais d'accès au service Atout Centrex (F.A.S.)

Les frais d'accès au service Atout Centrex sont composés de frais forfaitaires d'accès par Site et de frais forfaitaires d'accès au service par ligne terminale raccordée.

Les frais d'accès au service incluent la formation des utilisateurs.

6.2. Abonnement mensuel

Les services proposés à l'article 3.1 du Contrat donnent lieu au versement d'un abonnement mensuel par ligne terminale raccordée payable d'avance, et, le cas échéant, de frais de modification conformément à l'article 5.3.2., dans les conditions prévues au Catalogue des prix

6.3 Prix des communications

Le prix des communications est le tarif en vigueur au Catalogue des prix applicable dans les conditions prévues au contrat souscrit pour l'accès au Réseau de France Télécom, à l'exception des communications internes du Client à l'intérieur d'un même Site qui sont gratuites.

6.4 Location des équipements terminaux

La location des équipements terminaux, le cas échéant, donne lieu au versement d'un prix tel que défini au Catalogue des prix et selon les conditions applicables à ce service.

6.5 Autres prestations

En cas de nécessité de réalisation de prestations de câblage et notamment d'installation d'une nouvelle prise téléphonique, le Client devra indiquer à France Télécom s'il souhaite lui confier la réalisation de ces travaux. Les prestations de câblage font l'objet d'une facturation supplémentaire après acceptation du devis par le Client, sauf stipulations contraires du Catalogue des prix.

Si le Client souhaite confier les travaux de câblage à un autre installateur et qu'il émet ce souhait lors de l'intervention du technicien de France Télécom, cette dernière sera amenée à facturer des frais de déplacement dont le montant est fixé au Catalogue des prix. Dans ce cas le Client s'engage à ce que le câblage soit réalisé et fonctionnel à la date d'intervention du technicien de France Télécom.

ARTICLE 7 – Paiement

7.1 Facturation

Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures adressées au Client ou, le cas échéant, au Tiers- payeur désigné par celui-ci dans les conditions particulières. La désignation d'un Tiers-payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement.

L'abonnement au service est du à la date de mise à disposition contractuelle visée à l'article 5.2. La facturation des abonnements a lieu tous les deux mois, terme à échoir.

7.2 Conditions de paiement des factures

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture dite "date de facture" et payables dans le délai maximum de 15 jours suivant cette date. La date limite de paiement est portée sur la facture. Le non- respect de ce délai donne lieu à l'application des dispositions prévues à l'article 8 ci-après.

ARTICLE 8 – Conséquences du défaut de paiement

En cas de non paiement total, ou partiel, d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après mise en demeure par lettre simple, restée sans effet pendant un délai de quinze jours, des intérêts de retard sont dus : ceux-ci sont égaux à une fois et demi le taux d'intérêt légal calculés sur le montant hors taxes des sommes dues, par période indivisible de quinze jours. Cette majoration est due dès le premier jour de retard.

Au cas où le non paiement persiste au-delà de quinze jours, France Télécom se réserve la possibilité de suspendre la fourniture des services objet du Contrat, sans que sa responsabilité puisse être mise en cause du fait de la non-fourniture des services.

ARTICLE 9 – Obligations du client

Le Client s'engage à faire un usage des services conforme à leur destination. Il s'engage à respecter les conditions d'utilisation décrites dans le manuel d'utilisation remis par France Télécom.

ARTICLE 10 – Responsabilité de France Télécom

France Télécom est responsable de la mise en place des moyens nécessaires au bon fonctionnement du service. La responsabilité de France Télécom ne peut être, notamment, engagée dans les cas suivants :

- en raison de la nature ou du contenu des messages acheminés sur le Réseau,
- en raison de la facturation des services d'information ou de transaction accessibles par le Réseau,
- pour les communications acheminées ou les services fournis par des tiers,
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations,
- en cas de non-conformité électrique ou de défaut de compatibilité électromagnétique du Site,
- en cas de force majeure prévu à l'article 11 ci-après ou de tout fait d'un tiers.

En cas de responsabilité de France Télécom, la réparation est limitée aux seuls dommages directs, personnels et certains subis par le Client, à l'exclusion expresse de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels tels que, notamment, les préjudices financiers et commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

Il est expressément convenu que le montant maximum, total et cumulé des dommages-intérêts que France Télécom peut être amenée à verser au Client, quelle qu'en soit la cause, est limité à dix mille Francs.

En tout état de cause, France Télécom reste étrangère à tous litiges pouvant naître entre le Client et les tiers à l'occasion de la fourniture du service Atout Centrex.

ARTICLE 11 – Cas de force majeure

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

ARTICLE 12 – Résiliation

12.1 Résiliation du Contrat par le Client

Le Client peut résilier de plein droit le Contrat à l'issue de la durée minimale sous réserve d'un délai de préavis de 7 jours.

Le Client qui résilie le Contrat avant la fin de la période minimale visée à l'article 4, y compris avant la mise en service, est redevable du montant des abonnements restant à courir jusqu'à ce terme.

Par exception, le Client peut résilier de plein droit le Contrat avant la fin de la période minimale visée à l'article 4, sans être redevable d'abonnements sur la durée minimale restant à courir en cas de retard dans la Mise en service prévue à l'article 5.2 ci-dessus ou en cas d'interruption des services supérieure à un mois, ou de modification des prestations contractuelles par France Télécom.

12.2 Résiliation du Contrat par France Télécom

Résiliation du fait du Client

France Télécom peut, en cas de non-respect par le Client de ses obligations, suspendre la fourniture de tout ou partie des services après envoi d'une mise en demeure effectuée par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet pendant un délai de quinze jours à compter de la date de réception ou du dépôt de l'avis de mise en instance de la lettre recommandée.

France Télécom peut ensuite résilier de plein droit le Contrat sans nouvelle mise en demeure, si la mise en demeure est toujours restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze jours après la suspension du ou des services, sans préjudice de tous dommages-intérêts auxquels France Télécom pourrait prétendre.

ARTICLE 13 – Protection des données personnelles

Tout Client personne physique peut demander la communication des informations le concernant à son agence France Télécom et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

ARTICLE 14 – Litiges

Le présent Contrat est régi et interprété par la loi française, à l'exclusion des règles de conflits de lois.

A défaut de règlement amiable, tout différend relatif à l'existence, la validité, l'interprétation, l'exécution, et/ou la résiliation du Contrat sera soumis au tribunal compétent dans le ressort duquel les services sont fournis. France Télécom élit domicile à l'agence France Télécom du lieu de fourniture des services

Annexe aux conditions spécifiques : définition des fonctionnalités offertes par Atout Centrex

Atout Centrex Essentiel :

- Communications entre postes

Possibilité d'appeler gratuitement un autre poste du même site en composant directement le numéro privé.

- Appels internes par numéros courts / plan de numérotation privée

Ensemble des correspondances entre le numéro de téléphone fourni par France Télécom (numéro public à 10 chiffres) et le numéro privé choisi par le client d'une longueur de 2 à 6 chiffres.

- Renvois vers la messagerie vocale sur non-réponse, (1) sur occupation (2) ou de tous les appels (3)

1-Renvoi sur Non-Réponse : Le poste appelé sonne pendant 20 secondes, puis l'appel est acheminé vers la messagerie.

2-Renvoi sur Occupation : Si le poste appelé est occupé, l'appel est immédiatement acheminé vers la messagerie.

3-Renvoi de tous les appels : Possibilité de renvoyer tous les appels vers la Messagerie Vocale. Le poste ne sonne pas.

- Numérotation abrégée générale

Liste de 50 numéros définis par le client, accessible par tous les postes en utilisant un numéro court d'une longueur de 2 ou 3 chiffres

- Présentation du numéro

Lorsqu'un appel arrive, le numéro de la ligne appelante s'affiche sous réserve de disponibilité technique ou de non- utilisation du secret du demandeur

- Secret du demandeur

Le numéro appelant peut choisir de ne pas présenter son numéro

- Signal d'appel interne et externe

Pendant une communication déjà établie, l'arrivée d'un deuxième appel interne ou externe est signalée par un bip sonore

- Transfert d'un appel vers un autre poste

Possibilité de transférer, de passer un appel reçu à un autre poste de l'installation sans attendre la réponse de ce poste, après réponse ou vers un poste déjà occupé.

- Double appel / Va et Vient

Possibilité d'établir un 2^{ème} appel alors qu'une communication est déjà en cours Possibilité de parler alternativement au premier puis au deuxième correspondant.

- Conférence à trois

Après l'établissement d'un double appel ou réception d'un second appel, possibilité de mettre les 3 interlocuteurs en communication simultanée.

- AutoRappel interne et externe

Possibilité lorsqu'un numéro privé ou public est occupé de renouveler pendant 30 mn automatiquement cet appel dès la libération de ce numéro, une annonce spécifique indique la possibilité et la manière d'activer ce service. Certains numéros demandés ne peuvent bénéficier de ce service (comme pour le réseau téléphonique fixe)

- Mise en attente

Possibilité de mettre en attente après réponse un appel sur son propre poste. Le poste est à nouveau disponible.

- Renvoi immédiat

Possibilité de renvoyer systématiquement ses appels vers un autre numéro interne ou externe choisi par le client.

- Interception d'appel de poste

Possibilité de répondre à un appel destiné à un poste identifié de l'installation

- Interception d'appel générale

Possibilité de répondre à un appel destiné à un autre poste de l'installation sans composer le numéro du poste qui sonne

- *Restrictions sur appels sortants*

Possibilité d'interdire en départ certains numéros à la demande du client. Ces restrictions sont spécifiques au service Atout Centrex.

- *Sonneries différenciées*

La sonnerie est différente selon l'origine de l'appel interne/externe

- *Appel au décroché*

Appel automatique après temporisation de 5 s d'un numéro préalablement choisi par le Client et programmé par France Télécom.

Atout Centrex Optimum

Toutes les fonctionnalités de l'offre Atout Centrex Essentiel sont incluses

+

une ou plusieurs des trois options suivantes sous réserve de compatibilité technique

- *Poste en groupement*

Ensemble de postes sur lesquels sont acheminés les appels à destination d'un seul numéro (numéro privé ou public du groupement)

Les appels sont acheminés selon un type de priorité choisi par le client.

Lorsque tous les postes sont occupés, les nouveaux appels vont dans la file d'attente et reçoivent un message, puis lorsque la file d'attente est pleine, ils sont renvoyés en débordement vers la messagerie.

- *Poste opératrice*

Il s'agit d'une fonction opératrice simple utilisant un poste téléphonique classique poste qui permet de bénéficier de la file d'attente et des différents renvois associés.

- *Poste associé*

Ce service privilégie la réponse à l'appel par deux personnes travaillant ensemble grâce à une fonction de filtrage. En cas de non-réponse pendant 20 secondes du poste principal, les deux postes sonnent simultanément. Si le poste principal est occupé, l'appel est renvoyé vers le poste associé.