



## Conditions Spécifiques à l'option « alerte conso »

Aux fins des présentes, les termes suivants seront définis ainsi :

**Forfait :**

Désigne l'ensemble constitué par les forfaits voix, les forfaits SMS, les options GPRS/ EDGE.

**Communications :**

Désigne indifféremment les communications voix et/ou data (transmission de données).

### Article 1 - Conditions générales applicables

Les présentes Conditions Spécifiques relèvent des Conditions Générales d'Abonnement Orange, qu'elles complètent quand elles ne les remplacent pas.

### Article 2 - Définition des prestations fournies

**2.1.** L'option alerte conso consiste en la fourniture au Client, ayant souscrit exclusivement à l'offre Orange Business Services, d'un service lui permettant d'être alerté en la personne de son responsable de flotte ou d'un destinataire désigné par ce dernier, des dépassements de seuils de consommation, qu'il a fixés aux Utilisateurs de lignes d'appel Orange, déterminées pour maîtriser les en-cours de consommation de sa flotte de mobiles Orange.

**2.2.** Il est convenu entre les parties que le seuil déterminé par la présente option est défini comme le montant total des consommations quotidiennes et cumulées sur un même mois et pour une même ligne d'appel Orange, dont le dépassement déclenchera l'envoi d'un message d'alerte au Client par messages électroniques (e-mail) destinés au responsable de flotte ou au destinataire désigné par ce dernier et/ou par SMS destinés aux Utilisateurs.

**2.3.** L'option alerte conso est présentée en quatre formules au choix, le Client pourra opter pour alerte conso gestionnaire ou alerte conso utilisateur ou alerte conso duo (alerte conso gestionnaire couplée avec alerte conso utilisateur).

**2.4.** L'option alerte conso du blocage des appels sortants est incompatible avec l'option facturation seuil.

### Article 3 - Modalités de souscription

**3.1.** Le Client qui souscrit à l'option alerte conso doit remplir le bon de commande, disponible auprès de son service clients entreprises Orange Réunion ou auprès de son Commercial.

**3.2.** Le bon de commande permettra au Client de définir les lignes d'appel Orange qui seront concernées par l'option alerte conso. Le Client renseignera notamment, pour chaque ligne d'appel Orange, la formule alerte conso pour laquelle il opte, le(s) seuil(s) d'alerte à l'approche desquels il souhaite être alerté ainsi que l'adresse électronique à laquelle seront envoyées les alertes.

**3.3.** Le Client fixe les seuils d'alerte dans le respect des règles ci-après :

**3.3.1.** Si l'Utilisateur bénéficie d'un forfait voix, le responsable de flotte définit deux seuils d'alerte :

- Seuil forfait : ce premier seuil porte sur les communications comprises dans le forfait voix. Le responsable de flotte choisit un seuil d'alerte compris entre 80% et 100% de la durée du forfait voix.

- Seuil montant : ce deuxième seuil porte sur un montant de communications « au-delà » et « hors forfait ». Le responsable de flotte détermine ce montant.

**3.3.2.** Au terme de la présente option, « au-delà » du forfait est le montant de communications après consommation du forfait. S'agissant des forfaits voix ces communications sont désignées comme étant les communications décomptées du forfait, avec supplément lié à l'accès au service.

**3.3.3.** Au terme de la présente option, « hors forfait » est le montant de communications non comprises dans le forfait.

**3.3.4.** Si l'Utilisateur bénéficie d'un abonnement leader, le responsable de flotte définit un seuil d'alerte : ce seuil porte sur un montant de communications. Le responsable de flotte détermine ce montant.

**3.3.5.** Au terme de la présente option, « hors assiette » est le montant de communications non comprises dans le calcul de la formule leader. Le calcul de la formule leader est défini selon les conditions tarifaires en vigueur.

**3.4.** A réception du bon de commande dûment rempli par le client, le service clients entreprises Orange Réunion procédera à la mise en place de l'option alerte conso sur les lignes désignées par le Client.

### Article 4 - Date de conclusion

**4.1.** L'abonnement à l'option alerte conso est réputé conclu à la date de souscription à l'option alerte conso par le Client.

**4.2.** La redevance d'abonnement à l'option alerte conso est due à compter de la date de mise en service de l'option alerte conso.

### Article 5 - Modalités de modification

**5.1.** Toute modification des seuils d'alerte ou des adresses électroniques d'envoi des alertes ne pourra intervenir qu'une fois par mois et par ligne d'appel Orange et fera l'objet d'une demande écrite par le Client auprès de son service clients entreprises Orange Réunion.

**5.2.** Toute modification des seuils d'alerte ou des adresses électroniques d'envoi des alertes sera effective le 1er jour du mois suivant le traitement de la

demande écrite du Client auprès du service clients entreprises ou via l'outil « ECM ».

### Article 6 - Considérations techniques

**6.1.** Pour bénéficier de l'option alerte conso, le responsable de flotte, ou le destinataire des e-mails désigné par ce dernier, devra disposer d'une adresse de messagerie électronique et les Utilisateurs de Terminaux compatibles avec la réception de SMS.

**6.2.** L'envoi d'un message électronique d'alerte (e-mail) et/ou d'un SMS est conditionné, pour chaque ligne d'appel Orange, par le dépassement d'au moins un des seuils fixés par le Client.

**6.3.** Les alertes déclenchées le jour J parviendront au Client le jour J+1.

### Article 7 - Tarifs

**7.1.** L'abonnement à l'une des quatre formules de l'option alerte conso définies à l'article 2.3 des présentes fait l'objet d'un prix mensuel d'abonnement fixé selon les conditions tarifaires en vigueur.

**7.2.** Les modifications des tarifs de l'option alerte conso prendront effet dans les conditions fixées aux conditions générales d'abonnement Orange Business Services. Dans l'hypothèse d'une hausse des tarifs, le Client peut mettre fin à son option alerte conso selon les modalités et délais prévus à l'article 10 des présentes conditions spécifiques.

### Article 8 - Modifications des prestations

Si Orange Réunion était amenée, pour des raisons techniques ou commerciales, à modifier ou à supprimer partiellement ou totalement l'abonnement à l'option alerte conso, le Client en sera informé par tout moyen, dans un délai de un mois avant la date prévue.

En cas de modification, le Client peut mettre fin à son option alerte conso selon les modalités et délais prévus à l'article 10 des présentes conditions spécifiques.

### Article 9 - Obligations des parties et responsabilités

L'article « Responsabilités d'Orange Réunion » et l'article « Obligations du Client » des conditions générales d'abonnement Orange Business Services applicables à l'option alerte conso sont complétés par les dispositions suivantes :

**9.1.** Orange Réunion met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement de l'option alerte conso. L'obligation d'Orange Réunion est une obligation de moyen. Par conséquent, Orange Réunion ne saurait, notamment en aucun cas, être tenue :

- de réparer d'éventuels dommages indirects subis par le Client. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance des prestations d'Orange Réunion et notamment les pertes d'exploitation et préjudices commerciaux.

- de l'absence de réception des messages électroniques (e-mail) et/ou des SMS due à un fait indépendant de la volonté d'Orange Réunion comme par exemple la perturbation des transmissions radio-téléphoniques en raison des conditions atmosphériques, d'aléas dans la propagation des ondes, de la présence des Utilisateurs en dehors des zones de couverture ou en l'absence de mise sous tension des Terminaux.

En outre, l'alerte et le blocage concernant les communications initiées hors de la Réunion ne seront pas effectués en temps réel. En conséquence, Orange Réunion ne saurait en aucun cas être tenu responsable des décalages dans la comptabilisation des communications compte tenu des délais de transmission des communications, notamment internationales par les Opérateurs Tiers

**9.2.** Le Client est tenu d'informer ses Utilisateurs de la mise en place de l'option alerte conso ainsi que des conditions de fonctionnement de la présente option, notamment de la mise sous tension quotidienne et obligatoire de leur Terminal.

**9.3.** Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet, et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations.

**9.4.** Eu égard à la diversité des sources, des modalités de leur transmission, de la rapidité de leur mise en consultation, Orange Réunion fera son possible afin de garantir la qualité générale des informations diffusées et leur pertinence au regard des spécifications de l'option alerte conso.

**9.5.** Il est expressément convenu entre les parties que les informations fournies par l'option alerte conso ne constituent en aucun cas une facturation.

### Article 10 - Résiliation

**10.1.** Le Client peut mettre fin à son abonnement à l'option alerte conso sur demande écrite envoyée au service clients entreprises Orange Réunion à l'adresse figurant sur sa facture.

**10.2.** La résiliation de l'option alerte conso interviendra le jour du traitement de la demande écrite du Client.