

SERVICES VGA

Conditions d'utilisation

- **Messagerie 3131** : Le Client Final compose le numéro 3131 pour accéder au serveur vocal du service. Un message vocal lui indique le numéro du dernier correspondant dont l'appel est resté sans réponse, ainsi que la date et l'heure de l'appel.
Pour l'activation du rappel, le Client Final appuie sur la touche 5 de son poste téléphonique.
Service inclus sur ligne analogique.

- **Auto Rappel** : En cas d'occupation de la ligne du correspondant et si l'appelant a droit au service, le rappel automatique est actionné par appui sur la touche 5 ou R puis 5. L'activation du service est effective durant 30 minutes. Cette commande peut être annulée en composant la séquence #37#.

L'activation du service Auto Rappel n'est pas possible vers : L'international, Les numéros des services spéciaux et les numéros courts. Le service ne peut être proposé que dans les cas suivants à un Client Final appelant : l'appelé est aussi Client VGA OpenIP, ou l'appelé est client de France Télécom., ou l'appelé est client VGA OpenIP.

Service inclus sur ligne analogique.

- **Mémo Rappel** : Le Client Final programme l'heure de rappel à partir de sa ligne en composant la séquence : *55*HHMM#. Il peut également :
Interroger pour savoir si l'heure du rappel a bien été programmée : *#55*HHMM#
Annuler une heure de rappel programmée : #55*HHMM#.
Service inclus sur ligne analogique.

- **Secret appel par appel** : Pour invoquer le « secret appel par appel », le Client Final doit composer le 3651 ou *31* avant le numéro de téléphone du correspondant. Le secret appel par appel est inefficace 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 « outrepassement du secret ».
Service inclus sur ligne analogique et numérique.

- **Conversation à 3** : Le Client Final (abonné A) en cours de communication avec un correspondant B peut appeler, à partir de son poste, un tiers C en procédant de la façon suivante :

appuyer sur la touche R du clavier - attendre tonalité - composer le numéro de téléphone de C.

Le premier correspondant B est mis en garde ;

Si A tarde à fournir un chiffre après R, à l'expiration de la temporisation de 2 à 10 s, la communication A - B est rétablie.

Une fois la communication établie avec C (situation de double appel), l'abonné A peut :

- libérer l'appel en cours et basculer vers l'appel en garde en composant : R - tonalité - 1
- mettre en garde l'appel en cours et basculer vers l'appel précédemment en garde en composant : R - tonalité - 2
- établir une communication de Conversation à Trois, en composant : R - tonalité - 3

Service optionnel gratuit sur ligne analogique et numérique.

- **Renvoi conditionnel** : Le Transfert d'Appel sur Non Réponse et/ou Transfert d'Appel sur Occupation ne nécessite pas d'installation particulière.

Activation/désactivation

Le Transfert d'Appel sur Non Réponse et/ou Transfert d'Appel sur Occupation est activé de manière fixe et permanente sur la ligne du Client Final VGA OpenIP. Il est actif à tout moment (pas d'activation et de désactivation par le Client Final VGA OpenIP) et le numéro du site destinataire ne peut pas être modifié en direct par le Client Final VGA OpenIP. Seule OpenIP peut demander à France Télécom, en passant commande, la modification du numéro de renvoi.

Limites d'utilisation du service, la mise en œuvre de transferts en cascade est impossible.

Le Transfert d'Appel sur Non Réponse et/ou le Transfert d'Appel sur Occupation n'est pas autorisé à destination de certains numéros spéciaux. Dans ce cas, la commande est rejetée.

La modification du niveau de restriction d'une ligne n'est pas possible lorsque le Transfert d'Appel est activé.

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

Service optionnel gratuit sur ligne analogique et service optionnel payant sur ligne numérique.

- **Transfert Inconditionnel** : Pour bénéficier du service, le Client Final doit disposer simplement d'un équipement terminal à numérotation mixte ou à fréquence vocale. La commande suivante est réalisable exclusivement à partir du poste téléphonique de l'Accès pour lequel le service a été préalablement souscrit.

Activation

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

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

Désactivation

Décrocher - tonalité - # 21 # - raccrocher.

Service optionnel payant sur ligne analogique et service optionnel gratuit sur ligne numérique

- **Signal d'Appel** : Une fois le service souscrit pour son accès, le Client Final peut l'activer ou le désactiver à tout moment uniquement à partir de cet accès.
L'activation (respectivement la désactivation) se fait par le code *43# (respectivement #43#).
Service optionnel payant sur ligne analogique et service inclus sur ligne numérique.

- **Messagerie Vocale** : Le service est actif lorsque le Client Final ne répond pas à l'appel de son correspondant (par défaut, au-delà de 5 trins de sonneries soit environ 20 secondes), ou lorsque l'Accès est occupé. L'appelant est alors automatiquement orienté vers la messagerie du Client Final et peut y déposer un message.

Le Client Final bénéficie de deux annonces d'accueil (durée maximale de 2 minutes chacune), l'une pour les appels auxquels il ne répond pas, l'autre pour les appels pour lesquels il est déjà en ligne.

Par défaut, ces deux annonces d'accueil présentent chacune un message à l'appelant confirmant le numéro de l'Accès appelé et indiquant sa situation (non-réponse ou occupation). Chacune de ces annonces d'accueil peut toutefois être personnalisée à tout moment par le Client Final, supprimant de ce fait l'annonce standard mentionnant le numéro de l'Accès appelé.

Par ailleurs, le Client Final bénéficie d'une annonce dite « temporaire » (durée maximum de 2 minutes) qu'il doit obligatoirement personnaliser pour pouvoir la mettre en service. Dès lors que cette annonce est mise en service, elle se substitue aux deux annonces habituelles (sans les supprimer) décrites ci-dessus. Le Client Final peut à tout moment désactiver l'annonce « temporaire » pour remettre en service ses annonces habituelles.

Le Client Final peut choisir de ne pas permettre le dépôt de messages par ses correspondants, ces derniers ne disposant alors que des informations enregistrées par le client sur l'annonce d'accueil (durée maximum de 2 minutes). Cette fonction peut toutefois ne pas être disponible, pour des raisons techniques, sur certaines zones géographiques.

Le Client Final a la possibilité, une fois qu'il a accédé à sa messagerie vocale, de désactiver cette dernière de manière partielle ou totale. L'appelant n'est alors plus orienté vers la messagerie :

- en cas de non réponse ou en cas d'occupation de la ligne (désactivation partielle au choix du Client Final)
- en cas de non réponse comme en cas d'occupation de la ligne (désactivation totale décidée par le Client Final)

La réactivation partielle ou totale de la messagerie vocale est réalisée par le Client Final à partir de la messagerie vocale.

La fonction désactivation/réactivation peut, pour des raisons techniques, ne pas être disponible sur certaines zones géographiques.

Le Client Final accepte, lorsqu'il accède à sa messagerie vocale à partir de son Accès, que le numéro de cet accès soit identifié par le service, en toute confidentialité.

Lorsque le Client Final consulte sa messagerie, il est informé du nombre de nouveaux messages, un message étant un appel d'un correspondant ayant effectivement déposé un message (vocal ou non). Pour chaque message est indiqué la date et l'heure de l'appel et le numéro de téléphone de l'origine de l'appel suivi du message du correspondant ou d'une information de la messagerie précisant qu'il n'a pas laissé de message vocal. Ces informations peuvent toutefois ne pas être disponibles, pour des raisons techniques, sur certaines zones géographiques.

En tout état de cause, dans le cas où l'appelant n'a pas souhaité transmettre son numéro en utilisant les procédures de secret, le numéro d'origine de l'appel n'est pas indiqué.

Lorsque le central téléphonique auquel est raccordé le Client Final le permet, la messagerie vocale informe le client du dépôt de nouveaux messages dans sa boîte vocale par une tonalité spécifique au décroché du combiné téléphonique et/ou par une indication lumineuse sur son poste téléphonique, sous réserve que ce poste téléphonique offre cette possibilité. Ces fonctions peuvent ne pas être disponibles ou présenter des contraintes de fonctionnement, pour des raisons techniques, sur certaines zones géographiques.

Les messages non lus sont conservés 35 jours. Après ce délai, ils sont effacés automatiquement. Les fonctionnalités additionnelles ci-dessous ne sont pas proposées dans le cadre de l'offre VGA OpenIP.

- Avis de message vers un téléphone fixe ou mobile
- Retransmission d'un message vocal vers une boîte mail

Fonctionnalités avancées :

Paramétrage du déclenchement du renvoi vers la messagerie vocale :

Le client final a la possibilité de paramétrer le déclenchement de sa messagerie vocale après n trains de sonnerie.

Pour ce faire, le client doit utiliser sa ligne VGA OpenIP.

Après le décroché, à l'écoute de la tonalité, le client compose *610* puis saisit le nombre de secondes correspondant au nombre de sonneries souhaitées (voir tableau ci-dessous) et termine l'opération de programmation par #.

Nombre de secondes	Délai équivalent à
5	une sonnerie
10	deux sonneries
15	trois sonneries
20	quatre sonneries
25	cinq sonneries
30	six sonneries
35	sept sonneries
40	huit sonneries

Ex : pour programmer le renvoi vers la messagerie après 5 sonneries

- Prendre la ligne
- Saisir : *610*
- Saisir le nombre de secondes correspondant au nombre de sonneries souhaité : 25
- Saisir : # pour terminer l'opération
- Raccrocher

Pour utiliser le service, le Client Final doit disposer d'un poste téléphonique à fréquences vocales (touches musicales).

La consultation de la messagerie vocale se fait à partir de l'accès bénéficiant du service en composant le 3103 en France métropolitaine.

Le client peut aussi accéder à sa messagerie depuis un autre accès téléphonique ou son mobile, en composant le 3203 en France métropolitaine.

Le client peut enfin accéder à distance à sa messagerie vocale, en composant le numéro (ND) de son Accès et en tapant le chiffre 6 puis son code secret pendant l'annonce d'accueil. Le code secret est configuré de base en 0000. Ce code peut être modifié au travers du menu de la messagerie vocale.

La consultation de la boîte vocale à partir de l'accès bénéficiant du service peut être réalisée sans qu'il soit nécessaire d'activer au préalable un code secret. Il est néanmoins vivement conseillé au Client Final de protéger l'accès à sa boîte par un code confidentiel, y compris depuis son Accès.

Pour pouvoir consulter sa boîte vocale à partir d'un autre accès que l'Accès, le Client Final doit impérativement activer au préalable un code secret.

Le Client Final pourra recevoir dans sa messagerie vocale des messages d'information concernant le service.

Il peut exister d'autres incompatibilités ou restrictions en fonction des matériels, services, types de lignes ou réseaux utilisés. Certaines des fonctions de la Messagerie vocale peuvent, pour des raisons techniques, ne pas être disponibles.

Le Client Final a la possibilité de protéger l'accès à sa boîte vocale par un code secret. Le client est responsable de la confidentialité de son code secret. France Télécom comme OpenIP ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsable de l'usage qui pourrait en être fait par une tierce personne.

Les demandes de réinitialisation d'un code confidentiel doivent être faites auprès de support d'OpenIP. Service optionnel payant sur ligne analogique.

- **Sélection modulaire d'appel :**
Modification des options de restriction

Lors de la mise à disposition du service, l'Accès VGA OpenIP est positionné par défaut sur l'option 0 : libre.

Toute modification d'option de restriction ne peut se faire qu'à partir de l'Accès VGA OpenIP pour lequel le service a été préalablement mis à disposition et en effectuant l'opération suivante :

Décrocher
Invitation à numéroté
* 34 * (code confidentiel à 4 chiffres)* (N° de l'option) #
Accusé de réception
Raccrocher

Il n'est pas possible de programmer plusieurs options simultanément sur un même accès.

Modification du code confidentiel

Au moment de la souscription du service, la commande décrite ci-dessus est protégée par un code confidentiel. Celui-ci est initialisé à "0000". Il peut être modifié à tout moment par le Client Final, depuis son Accès VGA OpenIP en effectuant la commande suivante :

Décrocher Invitation à numéroté
* 03 * ancien code * nouveau code * nouveau code #
Accusé de réception Raccrocher

Blocage/déblocage de l'option de restriction

Les tentatives répétées de modification d'option de restriction avec un code erroné provoquent le blocage de la modification d'option de restriction.

Les demandes de déblocage doivent être formulées par OpenIP auprès du SAV VGA de France Télécom et doit communiquer le code confidentiel du Client Final.

Perte ou oubli du code confidentiel

Les demandes de réinitialisation du code confidentiel à "0000" doivent être formulées par OpenIP auprès du SAV VGA de France Télécom.

Service optionnel gratuit sur ligne analogique.

- **Annnonce du nouveau numéro** : Lors de la souscription au service "Annnonce du Nouveau Numéro", le code confidentiel de la boîte vocale est initialisé à la valeur "1000". Pour modifier ce code, le Client Final VGA OpenIP doit suivre les étapes suivantes :
 - composer son ancien numéro à partir de n'importe quelle ligne (fixe ou mobile)
 - lorsqu'il entend l'annonce du serveur, il doit appuyer sur la touche 6,
 - entrer les 4 chiffres de son code confidentiel ("1000") suivi de la touche dièse (#) puis se laisser guider par les informations vocales

A tout moment, le Client Final VGA OpenIP peut accéder aux informations relatives à ce service (écouter des informations générales sur le service, connaître le nombre d'appels reçus à son ancien numéro, modifier à distance son annonce et personnaliser son code confidentiel, en évitant de mettre ce dernier à « 0000 ») à partir de n'importe quelle ligne (fixe ou mobile) en suivant la même procédure.

L'annonce standard pré enregistrée indique que la ligne concernée n'est plus en service.

Pour enregistrer son annonce vocale personnalisée, le Client Final doit utiliser un équipement terminal en fréquences vocales (DTMF).

Le numéro indiqué par le Client Final doit être un numéro national et ne faisant pas l'objet d'une tarification spécifique (Audiotel etc.).

OpenIP 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.

En cas de perte du code confidentiel par le Client Final, Le Client Final doit se mettre en relation avec OpenIP pour effectuer une demande de réinitialisation auprès du support d'OpenIP.
Service optionnel payant sur ligne analogique et numérique.