



Descriptif de Service

Fax in mail

1 Objet du descriptif de service

Le présent descriptif de service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit le Service Fax in Mail (ci-après dénommé « le Service ») au Client.

Le Service Fax in Mail est une option payante proposée exclusivement dans le cadre des contrats de Service Business Internet Office, Business Internet, Business Internet Premium, Business Internet Voix, Business Internet Centrex et Oléane VPN, ainsi que de l'offre Passerelle Internet (Pass Custom) et Hébergement web (pour les Boîtes à Lettres hébergées uniquement).

2 Description du Service

2.1 Définition générale du Service

Le Service Fax in Mail permet aux Utilisateurs des Services Business Internet Office, Business Internet, Business Internet Premium, Business Internet Voix, Business Internet Centrex, Passerelle Internet (Pass Custom) & Oléane VPN d'envoyer un fax ou un SMS depuis leur messagerie Internet (mode émission) et de recevoir un fax sur leur messagerie Internet (mode réception).

2.1.1 L'envoi et la réception de Fax

En mode émission, le Service Fax in Mail du Prestataire permet à l'Utilisateur émetteur d'envoyer un message vers le fax de son interlocuteur depuis son client de messagerie (de type Microsoft Outlook, Netscape, Lotus Notes) selon les modalités suivantes et conditions :

- L'envoi d'un fax s'effectue vers une destination nationale ou internationale.
- Pour effectuer cet envoi, l'Utilisateur doit saisir l'adresse du destinataire dans le champs prévu à cet effet selon la syntaxe suivante : « numéro de fax du destinataire »@fax.oleane.com
- Le message peut contenir du texte ou des pièces jointes au format bureautique. Les fichiers sélectionnés pour l'envoi sont automatiquement convertis et envoyés en direction du terminal destinataire.
- Les seuls formats de pièces jointes acceptés par la Passerelle du service sont générés avec les applications logicielles natives suivantes : Microsoft Word (DOC), Microsoft Excel (XLS), Microsoft Powerpoint (PPT), Format ADOBE (PDF), Format HTML, Lotus 123, JPEG (JPG), Encapsulated PostScript Image File (EPS), PC Paintbrush (PCX), Bitmap Graphics (DCX), PC-Paintbrush File (DCX), Mac Paint Bitmap Graphics (MAC), Graphic Interchange Format (GIF), Mac OS (PICT), Bitmap Graphic (PCT), Windows or OS/2 Bitmap Graphics (BMP), Cocreate SolidDesigner Annotation File (AMI), Text Document File (TXT), Fax File (various, often TIFF format), FAX Type image (FAX), Corel Draw Drawing (vector graphic) (CDR), Micrografx Designer/Draw (DRW), Microsoft Works Spreadsheet (WKS), Microsoft Wordpad (WRI), Quattro Pro, Rich Text Format Document File (Windows Help file script) RTF, Tagged Image File Format (TIFF), Windows Metafile (WMF), WordPerfect Text File (WPF), WordPerfect/Drawperfect Graphics File (WPG)
- Un accusé de réception est systématiquement envoyé vers l'adresse e-mail de l'Utilisateur émetteur tant en cas de remise qu'en cas de non remise du message. Dans ce deuxième cas, des tentatives sont lancées jusqu'à 4 fois consécutives.
- Chaque message vers un fax ne peut dépasser une taille maximum de 50 pages ou 21 Mo (pièces jointes incluses). Au-delà de cette taille, le message est refusé et un message d'erreur est adressé à l'Utilisateur.





Descriptif de Service

Le nombre maximum de destinataires d'un message est de 250. Le nombre maximum de fax envoyés par mois et par Client est de 10 000 fax dans la limite de 100 fax par tranche de 5 minutes. Les fax vers des numéros non géographiques commençant par 080x et 081x sont acceptés. Tous les autres sont refusés. Les envois simultanés de fax, vers de nombreux destinataires sont diffusés successivement dans le temps.

En mode réception, le Service Fax in Mail du Prestataire permet à l'Utilisateur destinataire de recevoir un fax converti en email dans sa boîte mail, selon les modalités et conditions suivantes :

- Chaque fax sera reçu sur le client de messagerie de l'Utilisateur sous forme de fichier attaché au format.pdf.
- Si la taille maximum de la boîte aux lettres de l'Utilisateur du Service est atteinte, les e-mails contenant des fax convertis continuent à être reçus, à l'inverse des messages e-mail standards nouvellement reçus qui sont bloqués.

Attention, une seule adresse e-mail est utilisable pour envoyer ou recevoir des messages. Si l'Utilisateur a plusieurs alias rattachés à sa boîte, il devra indiquer lequel est utilisé pour l'émission.

2.1.2 L'envoi de SMS

Le Service permet également à l'Utilisateur d'envoyer un message vers un téléphone mobile (SMS) depuis son client de messagerie selon les modalités et conditions suivantes :

- Pour effectuer cet envoi, l'Utilisateur doit saisir le numéro du destinataire dans le champs prévu à cet effet selon la syntaxe suivante : «numéro de mobile du destinataire »@sms.oleane.com
- Un accusé de réception est systématiquement émis sur l'adresse e-mail de l'Utilisateur tant en cas de remise qu'en cas de non remise du message.
- Chaque SMS peut être émis exclusivement en France vers les numéros de téléphone mobile d'abonnés des opérateurs suivants : Orange, Bouygues et SFR.
- Les SMS vers les numéros surtaxés sont refusés.
- Les pièces jointes sont systématiquement ignorées.
- Chaque SMS émis a une durée de validité de 4 heures. Si, dans cet intervalle de temps, le terminal mobile du destinataire est éteint ou hors zone de réception, un avis de non remise est adressé à l'Utilisateur et le message est supprimé.
- Chaque message vers un terminal mobile (SMS) ne peut excéder 160 caractères. Au-delà de cette taille, le message est refusé. Le nombre maximum de destinataires d'un message est de 250.





Descriptif de Service

2.2 Options du Service

2.2.1 L'accès au service depuis le webmail Business Internet

Dans le cas où l'Utilisateur dispose d'une boîte aux lettres Business Internet hébergée par le Prestataire, il peut accéder au Service depuis son webmail.

Pour l'émission d'un fax ou d'un SMS depuis le webmail, l'Utilisateur n'a pas à utiliser la syntaxe décrite au paragraphe précédent. Il lui suffit d'inscrire le numéro du destinataire dans les champs « fax » ou « SMS » prévus à cet effet et de valider sa saisie en cliquant sur le champ « ajouter ce numéro de fax / SMS au destinataire du mail ».

2.3 Pré-requis Techniques du Service

Le Service est disponible pour tout Client des services d'accès Business Internet Office, Business Internet, Business Internet Premium, Business Internet Voix, Business Internet Centrex Passerelle Internet, Hébergement Web & Oléane VPN disposant de boîtes aux lettres qu'il s'agisse de boîtes aux lettres hébergées par le Prestataire ou que le Client dispose de son propre serveur de messagerie. L'utilisation du Service est possible à partir des logiciels de messagerie électronique du marché supportant les systèmes de messagerie standard (POP3 et IMAP4).

Pour lire le fichier.pdf dans le cadre de la réception d'un fax, l'utilisateur devra avoir préalablement installé le visualisateur « Adobe Acrobat Reader » qui est téléchargeable gratuitement depuis le lien sur l'Espace Client (URL : <https://www.espace-client.admin-ip.orange-business.com/>) ou directement sur www.adobe.fr

3 Conditions de Mise en Service

3.1 Modalités de Mise en Service

Le Client indique dans le Bon de Commande le nom et les coordonnées du responsable technique qui est désigné comme l'Administrateur principal du Service et qui est le même que l'Administrateur du service Business Internet Office, Business Internet, Business Internet Premium, Business Internet Voix, Business Internet Centrex, Passerelle Internet, Hébergement Web ou Oléane VPN . Pour chaque Utilisateur du Service un Pass doit être souscrit. Le Client indique donc le nombre de Pass utilisateurs souhaité : il correspond au nombre d'utilisateurs autorisés par le Client à utiliser le Service.

Celui-ci est ensuite contacté par le service support du Prestataire, qui lui notifie par courrier la mise à disposition du Service et lui communique un identifiant et un mot de Passe donnant accès à l'Espace Client (espace d'administration) ainsi que l'indication du nombre total de Pass Fax in Mail (ou compte utilisateur) souscrits par le Client.





Descriptif de Service

3.2 Le rôle de l'Administrateur

L'Administrateur principal possède l'ensemble des droits lui permettant de créer, puis de gérer les Utilisateurs du Service au sein de son Espace Client :

- Il gère la communauté des Utilisateurs en leur attribuant les Pass « Fax in Mail » souscrits auprès du Prestataire.
- Il active le Service en associant un numéro de fax unique à la boîte aux lettres Business Internet Office, Business Internet, Business Internet Premium, Business Internet Voix, Business Internet Centrex ou Oléane VP. de l'Utilisateur ou à une adresse e-mail liée à son propre serveur de messagerie. Dans ce dernier cas, Il est de la responsabilité de l'Administrateur de s'assurer que l'adresse e-mail renseignée est valide.
- Il réaffecte les Pass dans le cas où une boîte aux lettres associée au Service est supprimée. Dans ce cas en effet, le Service est automatiquement supprimée pour ladite boîte aux lettres et le Pass peut être réaffecté à une autre boîte aux lettres.

3.3 L'attribution des numéros de FAX

Chaque Utilisateur du Service se voit attribuer par le Prestataire un nouveau numéro de fax personnel qu'il peut communiquer à ses correspondants. Il conserve ce numéro sans limitation de durée sauf en cas de désactivation par l'Administrateur ou de résiliation complète du Service.

Les numéros attribués auront tous un préfixe en 01, y compris pour les Utilisateurs du Service résidant hors de la région parisienne.

Le Client n'a pas le choix des numéros de fax qui lui sont mis à disposition à chaque commande de Pass « Fax in Mail ».

Le nombre de Pass « Fax in Mail » souscrit à chaque commande détermine le nombre de numéros contigus qui sont réservés pour le Client. Si le Client commande de nouveaux Pass sur un Service « Fax in Mail » existant, le Prestataire ne garantit pas que les nouveaux numéros associés soient contigus aux premiers.

En cas de réduction du nombre de Pass souscrits auprès du Prestataire, ce dernier peut réallouer les numéros de fax correspondants à un autre utilisateur du client sous 58 jours.

3.4 Délai de Mise en Service

A titre indicatif, le délai de mise en service du Service, à compter de la réception par le Prestataire du bon de commande correspondant dûment complété et signé par le Client, est selon le cas :

- D'une semaine si le Client dispose déjà d'un service Business Internet Office, Business Internet, Business Internet Premium, Business Internet Voix, Business Internet Centrex ou Oléane VPN.





Descriptif de Service

- Identique aux délais de mise en service du service Business Internet Office, Business Internet, Business Internet Premium, Business Internet Voix, Business Internet Centrex ou Oléane VPN souscrit si le Client commande l'option « Fax in Mail » simultanément.

3.5 Obligations du Client dans le cadre du Service

Le Client s'engage à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) le Service pour transmettre, recevoir ou publier des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui violeraient des droits de propriété et qui plus généralement, seraient en violation des lois et règlements en vigueur. Le Client s'engage à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques du Prestataire ou à d'autres utilisateurs du réseau Internet.

Le Client est seul responsable des messages, du contenu transmis et de l'usage des données consultées ou transférées.

En cas de violation des stipulations du présent article par le Client, le Prestataire pourra suspendre et/ou résilier de plein droit et sans formalités supplémentaires le Service, et ce sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation du Client.

4 Durée, modification et résiliation du Service

4.1 Durée du Service

Le service standard est souscrit pour une durée équivalente à la durée des services Business Internet Office, Business Internet, Business Internet Premium, Business Internet Voix, Business Internet Centrex, Passerelle Internet, Hébergement Web & Oléane VPN souscrit par le Client. La période minimale de souscription au Service « Fax in Mail » est de 3 mois.

4.2 Modifications de la Commande

Pour l'évolution à la hausse de Pass « Fax in Mail », une nouvelle commande doit être effectuée par le Client auprès de son interlocuteur commercial et donner lieu à une modification de commande. La commande d'un Pass est également possible via le service « commande en ligne » à partir de l'outil « Espace Client ». La mise en service de ces nouveaux Pass « Fax in Mail » s'effectue dans les mêmes conditions que les Pass « Fax in Mail » initiaux.

Pour l'évolution à la baisse de Pass « Fax in Mail », une modification de commande à la baisse doit être effectuée par le Client auprès de son interlocuteur commercial et donner lieu à une modification de commande. Une confirmation par courrier postal du nombre de Pass « Fax in Mail » résiliés est adressée par le Prestataire à l'Administrateur. Pour ne plus être facturés, les Pass concernés doivent également être désactivés en ligne dans l'Espace Client par l'Administrateur. En cas de désactivation différée d'un Pass par rapport à la date de modification de commande, le Service continue à être facturé prorata temporis jusqu'à la date de désactivation. Si la désactivation n'a pas été effectuée dans un délai de 15 jours, l'Administrateur recevra un courrier de relance.





Descriptif de Service

4.3 Résiliation du Service

La résiliation du Service ne peut être effectuée que dans le respect de la période minimale de commande et des conditions de résiliation conformément au Contrat de Service Business Internet Office, Business Internet, Business Internet Premium, Business Internet Voix, Business Internet Centrex, Passerelle Internet, Hébergement Web ou Oléane VPN.

Par ailleurs, la résiliation est subordonnée à la désactivation préalable des pass Fax in Mail par l'Administrateur dans l'Espace Client. A défaut, le prestataire serait en droit de poursuivre la facturation du service.

La résiliation des services Business Internet Office, Business Internet, Business Internet Premium, Business Internet Voix, Business Internet Centrex, Passerelle Internet, Hébergement Web & Oléane VPN souscrit par le Client entraîne de plein droit la résiliation du Service « Fax in Mail ».

5 Engagement de Qualité de Service et Support

Les dispositions relatives à la qualité de service et au support utilisateur son telles que décrits dans les contrats de Service Business Internet Office, Business Internet, Business Internet Premium, Business Internet Voix, Business Internet Centrex ou Oléane VPN .

Le Prestataire s'engage à fournir un service de qualité à ses clients ayant souscrit au service Fax in Mail.

6 Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'utilisation du Service non conforme à la présente notice, de dégradation ou de dysfonctionnement du Service du fait de l'utilisation par le Client de solutions logicielles non compatibles avec le Service.

Le Prestataire n'est en aucun cas responsable des dysfonctionnements des terminaux fax ou terminaux mobiles des correspondants de l'Utilisateur du Service.

Le Prestataire décline toute responsabilité quant à l'intégrité des messages déposés dans la ou les boîtes aux lettres, ainsi que sur les éventuelles réceptions de fax non sollicités.

Le Client est seul responsable de la bonne configuration de son serveur pour éviter toute utilisation frauduleuse de celui-ci par des tiers. Le client doit notamment s'assurer que son serveur n'est pas Open Relay.

