



Conditions Générales de Prestations d'assistance à distance

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales, on entend par :

- « *Poste de Travail* » : l'ordinateur individuel, équipé d'un système d'exploitation, de logiciels et d'applications, qui fait l'objet de la Prestation.
- « *Produit* » : le produit objet de la Prestation pris en toutes ses composantes (matériel, logiciels, ...).
- « *Forfait* » : outre les définitions des différents Forfaits proposés à l'article 3.3, le Forfait comprend le rappel du Client par Orange conformément à l'article 3.2 et la main d'oeuvre.

ARTICLE 2. OBJET

2.1 Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit une prestation relative à des opérations définies à l'article 3.3, pour un Client qui dispose d'un abonnement Internet Orange auprès d'Orange.

2.2 Pour la réalisation de la Prestation, Orange guide le client pas à pas par téléphone. Lorsque cela s'avère nécessaire pour le bon déroulement des opérations à effectuer, Orange peut proposer au Client de mettre en oeuvre la procédure de partage d'écran par laquelle Orange prend le contrôle logiciel du Poste de Travail et effectue les opérations à la place du Client. Ce dernier conserve néanmoins le contrôle de son Poste de Travail et peut stopper à tout moment les opérations.

Lors du partage d'écran, Orange peut avoir connaissance de toutes les données présentes sur le Poste de Travail du Client visibles à l'écran, notamment ses données confidentielles, de quelque nature qu'elles soient, notamment économiques, techniques, juridiques, personnelles. Le Client accepte expressément cette condition. Orange s'engage à veiller à la conservation du caractère confidentiel de ces données, à ne les diffuser d'aucune manière, à n'en faire aucune copie ni aucun usage commercial ou d'une quelconque autre nature. Cette procédure est soumise à l'acceptation du Client.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DE L'OFFRE « ASSISTANCE À DISTANCE »

3.1 La gamme assistance à distance permet de répondre au besoin du Client internaute en configuration monoposte ou multiposte qui, ayant contracté un abonnement d'accès à Internet Orange, ne peut correctement se connecter au réseau Internet souhaite une assistance à l'utilisation soit d'Internet, soit de logiciels, soit de périphériques.

3.2 Pour bénéficier de la Prestation, Orange met à la disposition du Client un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 3900 (Service gratuit + prix appel) 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs.

Si l'appel est passé hors métropole, veuillez consulter les tarifs détaillés à l'adresse internet :

<http://boutique.orange.fr/doc/contrat2621.pdf>.

Pour bénéficier de la Prestation, Orange met à disposition du Client un service d'accueil accessible depuis les pages d'assistance du site www.orange.fr, via un clic to call qui permet la mise en relation avec un conseiller. Ce service est ouvert du lundi au samedi de 9h à 21h.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf - 9 – chiffres qui correspond au « numéro client » sur les factures) fourni à la souscription par Orange.

Orange s'engage à rappeler le Client, à une heure convenue avec lui, pour la réalisation de la Prestation dans un délai maximum de 72 heures. Les dimanches et jours fériés ou chômés reportent d'autant ce délai. La Prestation est effectuée entre 8 heures et 21 heures.

3.3 Définition des Forfaits

Chaque prestation est rattachée à un domaine et chaque tarif a été déterminé selon la complexité de la prestation.

Une prestation adaptée, c'est un client satisfait !

Catalogue prestations pour les clients Résidentiels	Prix
Personnalisation Wifi, connexion d'un équipement à la Livebox (Smartphone, tablette, objet connecté, PC Portable, imprimante, console...)	9 €
Installation et paramétrage des logiciels Orange, et de l'email (Mobile, tablette, objet connecté, PC)	9 €
Supprimer un virus (PC)	29 €
Aide à l'utilisation (Messagerie, navigateur, Environnement PC/MAC)	49 €
Connexion, paramétrage modem/routeur non Orange	49 €
Installation et paramétrage de logiciels (autres que logiciels de sécurité ou messagerie, exemple: Bureautique, Photos etc..)	49 €
Installation et paramétrage de logiciels de sécurité (Antivirus/Pare-feu non Orange)	49 €
Paramétrage Windows	49 €
Paramétrer et partager un réseau domestique (partage de fichier entre box, TV, PC/MAC etc...)	79 €

Catalogue prestations pour les clients Professionnels	Prix
Aide à l'utilisation (Messagerie, navigateur, Environnement PC/MAC)	49 €
Installer comptes de messagerie supplémentaires	19 €
Configuration avancée de la Livebox (Parefeu, Règles NAT, Nom clé Wifi etc...)	29 €
Connexion, paramétrage modem/routeur non Orange	49 €
Installation et paramétrage de logiciels (autres que logiciels de sécurité ou messagerie, exemple: Bureautique, Photos etc..)	49 €
Installation et paramétrage de logiciels de sécurité (Antivirus/Pare-feu non Orange)	49 €
Installation et paramétrage de logiciel de messagerie (Outlook, Thunderbird etc...)	49 €
Installation et paramétrage de la messagerie PRO (spécifique PRO)	49 €
Paramétrage Windows	49 €
Connexion PC/MAC supplémentaires (hors PC vendu par Orange)	29 €
Installation et paramétrage d'un matériel multimédia en Wifi (Console de jeux, Cube Canal+, Home cinéma etc..)	29 €
Installation et paramétrage de périphérique interne ou externe (imprimantes, disque dur externe etc...)	49 €
Connexion d'un matériel mobile en Wifi hors matériel Orange (Smartphone / Tablettes)	19 €
Paramétrer et partager un réseau domestique (partage de fichier entre box, TV, PC/MAC etc...)	79 €
Paramétrer et installer une Livebox PRO dans un réseau existant (spécifique PRO)	49 €
Supprimer un virus (PC)	29 €

Le Client doit posséder le CD-Rom d'installation ainsi que les pilotes et le livret d'installation des différents périphériques.

Lorsque le Client n'a pas acquis son équipement auprès d'Orange, Orange étudie la faisabilité de la Prestation conformément à l'article 4.3.

Dans le cadre de l'assistance sur éradication de virus, Orange peut utiliser, soit le logiciel installé et maintenu à jour par le Client sur son Poste de Travail si celui-ci est adapté à l'éradication, soit les outils d'éradication libres de droits et téléchargeables sur Internet. Lorsque Orange utilise le logiciel du Client, ce dernier doit préalablement en avoir acquis les droits.

Pour ce faire, la connexion Internet doit être opérationnelle. Les dégâts éventuels causés par le virus, le logiciel espion (spyware) ou le Troyen à éradiquer ne sont en aucun cas imputables à Orange, dont la responsabilité ne peut dans ce cas être recherchée.

ARTICLE 4. PRÉ-REQUIS - CONDITIONS D'INTERVENTION

4.1 La Prestation est proposée sur Windows et Mac avec possibilité de partage d'écran

Les versions de Windows supportées sont les suivantes : Windows 7, Windows XP et Vista.

La Prestation peut également être proposée sur Macintosh Mac OS. sans partage d'écran et après étude. Dans ce cas, Orange s'engage à donner une réponse au Client sur la faisabilité de la Prestation dans un délai maximum de quatre heures. Les versions de MacOS® prises en charge sont les suivantes : MacOS X.3® et supérieur.

4.2 Le Poste de Travail déjà installé doit, le cas échéant, présenter une configuration matérielle et logicielle conforme aux recommandations du constructeur et/ou du fournisseur et figurant sur l'emballage du/des Produit(s), sur leur manuel ainsi que sur la documentation commerciale.

Le Client s'assure, le cas échéant, que l'environnement dans lequel est installé le Poste de Travail est conforme aux recommandations du constructeur. Le Client s'assure que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur.

4.3 Le Client s'engage à procéder, avant qu'Orange n'intervienne pour réaliser la Prestation, à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des données, logiciels et applications contenus sur son Poste de Travail.

En l'absence de sauvegarde, le Client reconnaît supporter l'ensemble des conséquences que pourraient avoir l'intervention, par téléphone et par Internet, d'Orange sur ses données, logiciels et autres.

4.4 Dans le cas où la demande du Client comporte une investigation et/ou une intervention sur un équipement de type modem, routeur, périphérique, etc ..., installé chez le Client et non référencé au catalogue des matériels fournis et/ou entretenus par Orange, seul Orange pourra déterminer la faisabilité de la Prestation.

4.5 Dans certains cas exceptionnels, Orange peut demander au Client d'arrêter les pare-feu (firewalls) et antivirus et de les réactiver/relancer en fin de Prestation.

4.6 Pour mener à bien la Prestation, Orange se réserve la possibilité d'utiliser les outils informatiques en vigueur. En particulier, Orange peut proposer au Client de mettre en oeuvre la procédure de partage d'écran permettant à Orange de prendre le contrôle logiciel du Poste de Travail dans les conditions de l'article 2.2.

La mise en oeuvre de la Prestation s'effectue selon les modalités suivantes :

- Orange communique au Client un code d'identification, unique et valable pour une seule session. Elle invite ensuite le Client à se connecter sur l'adresse URL suivante : <http://assistance.orange.fr/assistance-avec-le-servicepartage-d-ecran-891.php> où le Client trouvera directement la page de connexion au service dont en particulier la fenêtre d'accès dans laquelle le Client devra saisir le code qui lui a été précédemment communiqué par Orange.

- le Client est invité par Orange à télécharger sur son Poste de Travail un plugiciel (plug in) permettant la prise en main à distance par Orange conformément à l'article 2.2. Ce plugiciel peut rester à la fin de la Prestation sur le Poste de Travail ou être supprimé par le Client. Il n'a aucune incidence sur le fonctionnement du Poste de travail et ne permet pas une nouvelle prise en main à distance par Orange sans l'accord exprès du Client.

4.7 Un courriel, avec accusé de réception, de confirmation de la réalisation de la Prestation est envoyé par Orange au Client avec indication de la date de la réalisation et du montant qui lui sera facturé.

4.8 Lorsqu'à la suite d'une Prestation assistance à distance le dysfonctionnement rencontré par le client n'a pu être réglé, un rendez-vous pour une Prestation à domicile « assistance informatique à domicile » pourra lui être proposé. Dans ce cas seule la Prestation effectuée à domicile sera facturée à l'exclusion de toute autre prestation.

4.9 Pour le cas où suite à une Prestation assistance à distance, le Client ne pourrait reconfigurer son accès, ou que la Prestation aurait échoué, et que le Client ne souhaiterait pas un rendez-vous à domicile, la Prestation ne serait pas facturée. Cependant l'éradication de virus ou spyware est facturée dans tous les cas.

4.10 En cas d'acceptation de la Prestation, le Client fait son affaire personnelle des conséquences que peut avoir l'intervention d'Orange sur l'étendue de la garantie ou du service après-vente dont il bénéficie de la part du constructeur/fournisseur du Poste de Travail.

ARTICLE 5. FACTURATION - PAIEMENT

La Prestation réalisée sera facturée aux tarifs précisés à l'article 3.3, sur la facture Orange de l'offre d'accès internet Orange détenue par le Client. Elle est payable dans les conditions et selon les modalités précisées dans les conditions contractuelles de l'offre d'accès internet Orange détenue par le Client.

ARTICLE 6. RESPONSABILITÉ

Orange met en oeuvre les moyens nécessaires à l'exécution de la Prestation.

La responsabilité d'Orange ne peut être engagée en cas de faute du Client ou en cas d'erreur de manipulation du Client ou d'utilisation non conforme du Poste de Travail et/ou du ou des Produits installés. La responsabilité d'Orange ne pourra être recherchée si les indications prévues dans la documentation du constructeur n'ont pas été respectées par le Client. La responsabilité d'Orange ne saurait être recherchée en cas de force majeure dans sa définition résultant de l'article 1148 du Code civil habituellement retenue par la jurisprudence de la Cour de cassation.

ARTICLE 7. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française.

ARTICLE 8. RÉCLAMATIONS ET RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige, le client est invité à s'adresser au Service Clients Internet Orange dont l'adresse figure sur sa facture. Orange met à la disposition du Client :

1. En ligne 24h/24, 7j/7, une assistance à l'adresse suivante : <http://assistance.orange.fr> ou ; <http://lafibre.orange.fr> pour les clients la fibre, directement à partir du microordinateur du Client.
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 3900 (Service gratuit + prix appel) 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.
Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs
Si l'appel est passé hors métropole, veuillez consulter les tarifs détaillés à l'adresse internet : <http://boutique.orange.fr/doc/contrat2621.pdf>.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Internet Orange, le Client devra indiquer au Service Clients son nom, prénom, domicile, son identifiant ainsi que son numéro d'utilisateur (numéro à neuf - 9 – chiffres qui correspond au "numéro client" sur les factures) fourni à la souscription par Orange. Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation et l'exécution du contrat. A défaut de règlement amiable, la partie la plus diligente saisira la juridiction compétente. Orange élit domicile à l'agence Orange dans laquelle le Client a souscrit son accès réseau

ARTICLE 9. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Client peut demander la communication des informations le concernant auprès de sa boutique Orange et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

ARTICLE 10. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Clients Orange dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. En cas de commande d'Équipements, ceux-ci doivent être retournés dans les quatorze jours suivant la rétractation, à l'adresse suivante :

**KUEHNE + NAGEL Logistics/FTT
Service retour
Distripôle zone d'activité Paris Sud
Secteur 3 Bât A
77127 LIEUSAIN**

Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Orange remboursera au Client les paiements effectués dans les 14 jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Orange pourra facturer au Client les éventuels usages (prorata d'abonnement, communications non incluses, services) effectués pendant le délai de rétractation.