

## 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 France Télécom conformément à l'article 3.2 et la main d'œuvre.

### Article 2 – Objet

2.1 Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles France Télécom fournit une prestation d'assistance à l'installation, au diagnostic et à la réparation réalisée par téléphone telle que définie à l'article 3.3, pour un Client qui dispose d'un abonnement Internet Orange auprès de France Télécom.

2.2 Pour la réalisation de la Prestation, France Télécom guide le client pas à pas par téléphone. Lorsque cela s'avère nécessaire pour le bon déroulement des opérations à effectuer, France Télécom peut proposer au Client de mettre en œuvre la procédure de partage d'écran par laquelle France Télécom 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, France Télécom 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. France Télécom 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 de France Télécom, 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, France Télécom met à la disposition du client un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 3900, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, au prix d'une communication locale depuis une ligne fixe France Télécom ou 0 800 10 75 75, pour les clients Orange fibre, numéro gratuit à partir d'une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs. Le temps d'attente est gratuit avant mise en relation avec le conseiller depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par Internet Orange.

- Le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique France Telecom en métropole est de 0,078€TTC par appel, puis 0,028€TTC par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés, et de 0,078€TTC par appel, puis 0,014€TTC par minute le reste du temps. Si l'appel est passé hors métropole, veuillez consulter les tarifs détaillés à l'adresse internet : <http://www.francetelecom.fr>
- le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique France Telecom ou par le Service de Téléphone par Internet Orange en métropole est de 0,078€TTC par appel, puis 0,028€TTC par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés, et de 0,078€TTC par appel, puis 0,014€TTC par minute le reste du temps. Si l'appel est passé hors métropole, veuillez consulter les tarifs détaillés à l'adresse internet : <http://www.francetelecom.fr>

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 France Telecom.

France Télécom 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 niveau de forfait, indépendant les uns des autres. Les niveaux de forfait peuvent toutefois être cumulés. En cas de cumul, chaque Forfait réalisé est facturé.

- assistance niveau 1 au tarif de 29 € TTC

Le Forfait comprend diverses prestations dont la durée maximum ne doit pas dépasser les 20 mn. Parmi ces prestations figurent notamment l'installation et la configuration d'un navigateur Internet, le paramétrage d'une carte Wifi, la configuration avancée de la Livebox, le partage de fichiers entre deux ordinateurs, l'installation d'un logiciel de messagerie avec configuration d'un compte mail Orange, l'aide à l'utilisation d'un logiciel de messagerie, la création de profils utilisateurs Windows ou Mac OS (limité à 3), le lancement de la défragmentation d'une partition du disque, l'installation d'un logiciel pour regarder les photos, l'installation d'un logiciel de lecture des fichiers audio avec prise en main de l'outil, aide au transfert de photos d'un appareil numérique vers un ordinateur, l'installation d'un logiciel pour graver des CD/DVD.

- assistance niveau 2 au tarif de 49 € TTC .

Le Forfait comprend diverses prestations dont la durée maximum ne doit pas dépasser les 35 mn. Parmi ces prestations figurent notamment la connexion d'un poste à Internet, le paramétrage d'un modem, routeur, hub ou switch, matériels non fournis dans le cadre d'une offre Orange, l'installation d'un logiciel de messagerie et configuration d'un compte non Orange sur ce logiciel, import/export de carnet d'adresse d'un logiciel vers un autre logiciel, l'installation et le paramétrage d'un logiciel de messagerie instantanée, la sauvegarde du système d'exploitation, l'installation ou le dépannage de périphérique, l'installation de Microsoft Office, l'installation d'un logiciel pour lire les fichiers vidéo avec prise en main, aide à la sauvegarde et récupération de données sur support local, l'installation d'un logiciel de synchronisation entre un PC et un autre équipement (PDA, téléphone,...) et synchronisation, l'installation et le lancement d'un scan puis la correction des problèmes dont la résolution est possible par le scan, l'intégration de la Livebox Pro dans un réseau existant

- assistance niveau 3 au tarif de 79 € TTC

Le Forfait comprend diverses prestations dont la durée maximum ne doit pas dépasser les 60 mn. Parmi ces prestations figurent notamment l'installation d'un logiciel de messagerie avec le paramétrage complet, l'optimisation avancée de l'ordinateur, l'aide à la sauvegarde/récupération de données sur un support local, l'installation et le lancement d'un scan puis la correction des problèmes dont la résolution est possible par le scan avec la possibilité de poursuivre la résolution des problèmes non résolus par le scan jusqu'à la durée maximum, la suppression de virus pour un client ayant déjà réalisé un scan et résolu les problèmes par l'outil de scan.

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 de France Télécom, France Télécom étudie la faisabilité de la Prestation conformément à l'article 4.3.

Il est facturé autant de Forfaits que de périphériques configurés. Sont également considérées comme périphériques, les consoles de jeux pouvant être paramétrées pour accéder à Internet (sont concernées les consoles de jeu Sony PS2/PS3/PSP®, Microsoft Xbox® et Nintendo Wii/DS®).

«Dans le cadre de l'assistance sur éradication de virus, France Télécom 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 France Télécom 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 France Télécom, 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® avec possibilité de partage d'écran.

Les versions de Windows supportées sont les suivantes: Windows 98SE®, Windows 2000®, Windows XP® et Vista®. Pour ces deux dernières versions, en 32bits uniquement.

La Prestation peut également être offerte sur Macintosh Mac OS® sans partage d'écran et après étude. Dans ce cas France Télécom 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 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 France Télécom, seule France Télécom pourra déterminer la faisabilité de la Prestation.

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

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

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

- France Télécom 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/1289.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 France Télécom.
- le Client est invité par France Télécom à télécharger sur son Poste de Travail un plugiciel (plug in) permettant la prise en main à distance par France Télécom 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 France Télécom sans l'accord exprès du Client.

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

4.7 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 Multiservice » ou « 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.

4.8 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.

## **Article 5 – Facturation - Paiement**

La Prestation réalisée sera facturée aux tarifs précisés à l'article 3.3, sur la facture France Télécom 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**

France Télécom met en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution de la Prestation.

La responsabilité de France Télécom 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 de France Télécom ne pourra être recherchée si les indications prévues dans la documentation du constructeur n'ont pas été respectées par le Client.

La responsabilité de France Télécom 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

France Télécom 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 Orange fibre, directement à partir du microordinateur du Client.
2. Un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : 39 00, au prix d'une communication locale hors forfait depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange ou 0 800 10 75 75 pour les clients Orange fibre, numéro gratuit depuis une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs. Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec votre conseiller depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange. Le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange en métropole est de 0,078 \_ par appel, puis 0,028 \_ par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés, et de 0,078 \_ par appel, puis 0,014 \_ par minute le reste du temps. Si l'appel est passé hors métropole, veuillez consulter les tarifs détaillés à l'adresse internet :

<http://www.francetelecom.fr>.

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 France Télécom.

France Télécom 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. France Télécom élit domicile à l'agence France Télécom à laquelle le Client a souscrit son accès réseau.

## Article 9 – Protection des données personnelles

Le Client 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 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## Article 10 – Droit de rétractation

En cas de souscription à distance du service, le Client personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale, bénéficie d'un délai de rétractation de 7 (sept) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre.

Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le Client peut exercer ce droit par téléphone au 3900 au prix d'une communication locale hors forfait depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, il convient de consulter ses tarifs. Le temps d'attente est gratuit avant la mise en relation avec votre conseiller depuis une ligne fixe France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange.

Le prix d'une communication locale depuis une ligne fixe analogique France Télécom ou par le Service de Téléphone par internet Orange en métropole est de 0,078 \_ par appel, puis 0,028 \_ par minute du lundi au vendredi de 8h à 19h hors jours fériés, et de 0,078 \_ par appel, puis 0,014 \_ par minute le reste du temps. Si l'appel est passé hors métropole, veuillez consulter les tarifs détaillés à l'adresse internet :

<http://www.francetelecom.fr>.

En outre, et conformément aux dispositions de l'article L 121-20-2 du Code de la consommation, le client qui accepte l'exécution de la ou des Prestation(s) objet des présentes, avant la fin du délai de 7 (sept) jours francs à compter de son acceptation de l'offre, renonce expressément de ce fait au bénéfice de son droit de rétractation.



France Télécom  
SA au capital de 10.457 395 644€  
6 Place d'Alleray - 75505 Paris Cedex 15  
RCS Paris B 380 129 866