



## Conditions Générales de l'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 Sosh mobile + Livebox auprès de 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 en configuration monoposte ou multiposte qui, ayant contracté un abonnement d'accès Sosh mobile + Livebox, 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 :

776 depuis une ligne mobile Sosh, 7 jours sur 7 de 8h à 22H, le temps d'attente est gratuit. Dès la mise en relation avec un conseiller, la communication sera facturée 38 centimes d'euro la minute, en dehors du forfait.

Ou 3976 7 jours sur 7 de 8h à 22H, le temps d'attente est gratuit depuis les réseaux Orange. Dès la mise en relation avec un conseiller et si l'appel est émis depuis un mobile Sosh, cet appel sera décompté du forfait. Si l'appel est émis d'une ligne fixe Orange ou d'une ligne internet Sosh ou Orange, cet appel sera facturé au tarif d'une communication normale. Depuis un autre opérateur, il convient de consulter ses propres tarifs.

Pour bénéficier de la Prestation, Orange met également à disposition du Client un service d'accueil accessible depuis les pages d'assistance du site sosh.fr, via chat ou clic to call qui permet la mise en relation avec un conseiller. Ce service est ouvert 7 jours sur 7 de 8h à 22h.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Service Clients Sosh, 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.

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 déterminée selon la complexité de la prestation.



Une prestation adaptée, c'est un client satisfait !

Connexion à la Livebox	Connecter un périphérique (PC/MAC, Mobile, Tablette,...) ou un matériel réseau (Liveplug/Liveplug Wifi/wifi Extender) à la Livebox	29 €
Utilisation / Usage Webmail Orange	Former à l'usage simple (envoi/réception) ou avancé (paramètres, préférences) du webmail Orange	19 €
Installation Logiciel Orange	Installer et configurer l'antivirus/firewall, le contrôle parental ou l'Assistance Livebox	Offert
	Installer et configurer les logiciels Site Express, Adventurer, Desktop Search, Mes contenus ou Livephone application	19 €
Usage de la TV	Accompagner dans l'utilisation des usages avancés de la TV (enregistreur, VOD, replay, multimédia...)	19 €
Usage la téléphonie fixe	Paramétrer et découvrir des usages téléphone sur VoIP, DECT ou Livephone	19 €
Usage des services Orange	Configurer et accompagner les outils Cloud d'Orange, Site Express et Livephone Application	19 €
Usage smartphone ou tablette	Installer une boîte mail sur smartphone ou tablette, créer un compte pour le store d'applications, installer des applications	19 €
Logiciels de messagerie	Dépanner, installer, paramétrer la messagerie (messagerie instantanée, microsoft outlook, webmail hors orange, webmail orange avec paramétrage avancé, incredimail, thunderbird, mail pour MAC), sauvegarder les données de messagerie (1)	49 €
	Installer des comptes de messagerie (par compte)	29 €

	<b>Pro uniquement:</b> installer, paramétrer un compte de messagerie sur NDD non géré par Orange (par compte)	49 €
Logiciels de sécurité	Dépanner, installer, paramétrer un anti-virus non orange (par ordinateur)	49 €
	Supprimer virus et spyware, optimiser un PC/MAC (par ordinateur)	79 €
Autres logiciels	Paramétrer Windows (créer des profils utilisateurs, paramétrer des éléments de type écran de veille, date, heure...)	49 €
	Dépanner, paramétrer, installer un logiciel (hors messagerie, sécurité) ou navigateur (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opéra, Safari) - pas de version bêta	
Périphériques non commercialisés par Orange	Dépanner, connecter un matériel univers mobile en Wifi: smartphone, PDA, tablette	29 €
	Dépanner, connecter un matériel univers multimédia simple en wifi: console de jeux, baladeur, Cube tv Canal Plus...	
	PC/MAC et autres périphériques PC/MAC: dépanner, installer, paramétrer un périphérique externe (PC/MAC, imprimante, webcam, caméra IP, enregistreur vidéo, casque, TPE...) ou interne (carte son, vidéo, réseau...), sauvegarder les données	49 €
Réseau	Dépanner, paramétrer et partager un réseau domestique dans la limite de 3 machines (périphériques ou micro ordinateurs)	79 €
	Dépanner, connecter et configurer un modem / routeur non Orange hors réseau local	49€
	Configuration avancée de la livebox	29 €
	<b>Pro uniquement:</b> intégrer une Livebox dans un réseau existant	49 €
Aide à l'utilisation	Aide à l'utilisation: messagerie (Orange, messagerie instantanée, ms outlook, incredimail, thunderbird, mail pour Mac), navigateur (IE, Mozilla, Chrome, Opéra, Safari), environnement (bureau, Windows, Mac...) + partage fichiers	49 €

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 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 que 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, de 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, seule 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 via le 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.891> 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 de 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 Sosh de l'offre d'accès Sosh mobile + Livebox 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 Sosh mobile + Livebox détenue par le Client.

## Article 6 – Responsabilité

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

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

La responsabilité de 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 Sosh 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 : **www.sosh.fr**

2. Un service d'accueil téléphonique au numéro suivant :

776 depuis une ligne mobile Sosh, 7 jours sur 7 de 8h à 22H, le temps d'attente est gratuit. Dès la mise en relation avec un conseiller, la communication sera facturée 38 centimes d'euro la minute, en dehors du forfait.

Ou 3976 7 jours sur 7 de 8h à 22H, le temps d'attente est gratuit depuis les réseaux Orange. Dès la mise en relation avec un conseiller et si l'appel est émis depuis un mobile Sosh, cet appel sera décompté du forfait. Si l'appel est émis d'une ligne fixe Orange ou d'une ligne internet Sosh ou Orange, cet appel sera facturé au tarif d'une communication normale. Depuis un autre opérateur, il convient de consulter ses propres tarifs.

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 à laquelle le Client a souscrit son accès réseau.

## Article 9 – Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel relatives au client recueillies par Orange sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes conformément aux dispositions de la loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004. Ainsi, tout Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes aux données à caractère personnel le concernant. Il peut exercer ce droit par courrier en s'adressant à Orange, Centre courrier de Blois Orange Service Clients Mobile 41965 BLOIS CEDEX 9. Les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne aux fins de l'exécution des présentes. Orange pourra utiliser ces données dans le cadre d'opérations de marketing direct en adressant au Client, par quelque support que ce soit et notamment par courrier électronique, des informations sur les offres de service. Le Client peut faire valoir son droit d'opposition sauf dans l'hypothèse où il s'agit de communiquer des informations relatives à l'exécution des prestations Orange Assistance. Sauf opposition expresse du client, les données à caractère personnel le concernant pourront être cédées à des tiers notamment à des fins de prospection commerciale.

La cession des adresses de courriers électroniques à des tiers à des fins de prospection commerciale ne peut être effectuée qu'avec le consentement exprès du Client. Orange peut communiquer les informations relatives aux Clients à la demande des autorités judiciaires ou administratives compétentes.

## 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 776 depuis une ligne mobile Sosh, temps d'attente est gratuit. Dès la mise en relation avec un conseiller, la communication sera facturée 38 centimes d'euro la minute, en dehors du forfait

ou 3976, 7 jours sur 7, de 8H à 22h, le temps d'attente est gratuit depuis les réseaux Orange. Dès la mise en relation avec un conseiller et si l'appel est émis depuis un mobile Sosh, cet appel sera décompté du forfait. Si l'appel est émis d'une ligne fixe Orange ou d'une ligne internet Sosh ou Orange, cet appel sera facturé au tarif d'une communication normale. Depuis un autre opérateur, il convient de consulter ses propres tarifs. 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.