

Conditions Générales de Prestations d'accompagnement à l'usage à distance Clients Sosh

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales, on entend par :

- *Client* : Personne physique domiciliée en France métropolitaine qui souscrit à la Prestation proposée par Orange pour ses propres besoins.
- *Prestation* : Prestation d'assistance technique fournie par Orange telle que décrite à l'article 3 des présentes Conditions Générales.
- *Prise en main à distance du mobile* : Orange visualise l'écran du mobile et/ou de l'ordinateur du Client et peut suivre les opérations faites par le Client ou les réaliser à sa place.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange fournit en France métropolitaine une prestation d'assistance technique à distance pour les Clients Sosh disposant d'un Mobile ou d'une tablette éligible à la prestation demandée (voir le détail des Mobiles et tablettes éligibles pour chaque prestation à l'article 3 des présentes conditions). Cette offre de prestation est uniquement disponible pour les forfaits Sosh (Sosh mobile 4,99 €, 9,99 € ; 19,99 € et 24,99 €, et Sosh mobile+Livebox 29,99 €, 34,99 €, 44,99 € et 49,99 €).

ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les Prestations permettent de répondre au besoin d'un Client souhaitant bénéficier d'une intervention à distance.

Orange propose les Prestations suivantes : "pack démarrage smartphone/tablette/objet connecté", "personnalisation Wifi et connexion d'un équipement à la Livebox", "installation et paramétrage des logiciels Orange et de l'email", "configuration SMS/MMS et internet sur mobile."

Ces Prestations sont interactives. Orange guide le Client pas à pas par téléphone sur son mobile et/ou sa tablette et/ou sur son ordinateur pour effectuer les paramétrages et les réglages nécessaires à la réalisation de la Prestation (décrite cidessous) ou, à la demande du Client, les effectue en lieu et place du Client.

La Prestation souscrite est réalisée en une seule fois.

Lors de cette Prestation, Orange prend éventuellement le contrôle à distance du mobile ou de l'ordinateur et peut effectuer les opérations à la place du Client. Ce dernier conserve néanmoins le contrôle de son mobile et de son ordinateur et peut stopper à tout moment les opérations en se déconnectant depuis son mobile ou son ordinateur de l'application permettant le contrôle à distance. Lors du partage d'écran, Orange peut avoir connaissance de toutes les données présentes sur le mobile et/ou sur l'ordinateur du Client visibles à l'écran, notamment ses données confidentielles, de quelque nature qu'elles soient, y compris 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.

Description de la prestation « pack démarrage smartphone/tablette/objet connecté » :

Cette prestation est disponible pour les clients titulaires de l'un des forfaits mentionnés à l'article 2 des présentes conditions et disposant d'un mobile ayant pour système d'exploitation Android, Bada, BlackBerry, IOS, Windows Phone. Il s'agit d'un service d'accompagnement réalisé par l'un de nos experts par téléphone avec la prise en main à distance éventuelle du mobile.

Cette prestation comprend l'activation du terminal ; l'appairage de l'objet connecté en Bluetooth ou en Wifi avec le Smartphone ; le téléchargement de l'application de l'objet connecté ; la configuration d'une seule boîte mail / la création / paramétrage d'un compte store et le téléchargement de l'application le Cloud d'Orange ; le transfert de contacts de l'ancien terminal vers le nouveau.

Description de la prestation « Personnalisation Wifi et connexion d'un équipement à la Livebox » :

Cette prestation est disponible pour les clients titulaires de l'un des forfaits mentionnés à l'article 2 des présentes conditions et disposant d'un Mobile ayant pour système d'exploitation Android, Bada, BlackBerry, IOS, Windows Phone. Cette prestation consiste en la personnalisation du nom du réseau Wifi ; la connexion d'un périphérique (PC/Mac, mobile, tablette, Domino...) ou d'un matériel réseau (Liveplug/Liveplug Wifi/wifi Extender) à la Livebox.

Description de la prestation « Installation et paramétrage des logiciels Orange et de l'email » :

Cette prestation est disponible pour les clients titulaires de l'un des forfaits mentionnés à l'article 2 des présentes conditions et disposant d'un Mobile ayant pour système d'exploitation Android, Bada, BlackBerry, IOS, Windows Phone. Cette prestation consiste en l'installation et le paramétrage des logiciels Orange (anti virus, contrôle parental...), du navigateur internet et du logiciel de mail fournis par l'OS.

Description de la prestation « configuration SMS/MMS et internet sur mobile » :

Cette prestation est disponible pour les clients titulaires de l'un des forfaits mentionnés à l'article 2 des présentes conditions et disposant et disposant d'un Mobile ayant pour système d'exploitation Android, Bada, BlackBerry, IOS, Windows Phone.

Cette prestation comprend le paramétrage des fonctions SMS/MMS et test envoi et réception ; paramétrage de la fonction internet Orange.

ARTICLE 4. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Pour souscrire à une Prestation, le Client doit se rendre sur sosh.fr et faire sa demande par chat pour convenir d'un rendez-vous avec l'expert technique, lequel lui sera confirmé par Orange dans un courrier électronique.

Le Client devra notamment préciser le numéro de téléphone sur lequel il souhaite être rappelé pour la réalisation de la Prestation. Ce numéro de téléphone devra être différent du téléphone mobile sur lequel la Prestation d'assistance sera réalisée.

Orange ne procédera qu'à un seul appel téléphonique dans la plage horaire indiquée par le Client pour définir le rendez-vous avec l'expert technique ; en l'absence de réponse du Client, la demande de Prestation sera annulée.

De même, le client est informé que le jour de la prestation, Orange ne procédera qu'à un seul appel téléphonique à la date et heure du rendez-vous ; en l'absence de réponse du Client, la demande de Prestation sera annulée.

ARTICLE 5. LES PRÉ-REQUIS À LA RÉALISATION D'UNE PRESTATION

La Prestation ne peut être réalisée que si le Client est sous couverture du réseau Orange en métropolitaine.

Le téléphone mobile ou la tablette du client objet de la Prestation doit être chargé (charge supérieure à 50 %) et la carte Sim activée.

Le Client doit disposer ;

- d'un ordinateur avec une connexion internet active,
- d'une messagerie (Microsoft Outlook ou autre) installée et configurée ; le Client doit avoir son mot de passe de messagerie (protocole POP ou IMAP ou Outlook Web Access),
- d'un câble USB pour connecter son mobile ou sa tablette à son ordinateur (il est livré avec son mobile),
- d'un numéro de rappel pour la prestation (autre que le mobile si la prestation est faite sur le mobile),
- d'une carte SIM active.

Pré-requis spécifique à la prestation « Personnalisation Wifi et connexion d'un équipement à la Livebox »

Le client doit disposer d'une adresse mail active et du mot de passe de messagerie ainsi que détenir l'option modem sur son forfait mobile.

Le Client doit au préalable télécharger et installer gratuitement le logiciel de synchronisation sur son ordinateur avant le rendez-vous s'il désire bénéficier de la Prestation ne comprenant pas l'installation du logiciel de synchronisation. La durée de téléchargement est d'environ 15 à 30 minutes. Si le Client ne dispose pas de ce logiciel, il peut le télécharger à partir des liens suivants :

Mobile	Logiciel	Lien de téléchargement
Iphone	itunes	http://www.apple.com/fr/itunes/download/
Nokia	Nokia OVI Suite	http://www.nokia.fr/support/logiciels/nokia-ovi-suite
Samsung	Kies	http://www.samsung.com/fr/kies/

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 ses équipements.

En l'absence de sauvegarde, le Client reconnaît supporter l'ensemble des conséquences que pourrait entraîner la Prestation d'assistance sur ses données, logiciels et autres.

Dans certains cas exceptionnels, Orange peut demander au Client de désactiver les pare-feu, anti-virus et de les réactiver/relancer en fin de Prestation.

ARTICLE 6. PRIX - FACTURATION - PAIEMENT

Chaque « Prestation d'Assistance à Distance » est facturée à l'acte sur la facture Sosh du Client, au tarif indiqué dans la fiche tarifaire Sosh en vigueur et conformément aux stipulations des Conditions Générales d'abonnement à l'offre Sosh.

ARTICLE 7. DURÉE

Les durées des prestations sont approximativement les suivantes :

- Pour la prestation « Pack démarrage Smartphone/Tablette/Objet connecté » : 20 minutes
- Pour la prestation « Personnalisation Wifi et connexion d'un équipement à la Livebox » : 30 minutes sans l'installation du logiciel de synchronisation et 50 minutes avec l'installation du logiciel de synchronisation.
- Pour les prestations « Installation et paramétrage des logiciels Orange et de l'email » et « configuration SMS/MMS et internet sur mobile » : 10 minutes.

ARTICLE 8. RESPONSABILITÉ

Orange met tous les moyens en œuvre pour fournir au Client les Prestations objets des présentes conditions. 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 des équipements. 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 9. LOI APPLICABLE

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française.

ARTICLE 10. VENTE À DISTANCE

En cas de souscription à distance de 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 vingt-et-un (21) jours à compter de l'acceptation de l'offre sauf s'il souhaite que la prestation soit exécutée pendant ce délai et qu'il renonce expressément à ce droit. Le client est invité à exercer ce droit auprès de son Service Clients.

ARTICLE 11. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel relatives au client recueillies par Orange France 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 postal accompagné d'une photocopie de pièce d'identité à Orange Services Clients - Gestion des données personnelles - 33732 Bordeaux cedex 9.

ARTICLE 12. RÉCLAMATIONS ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Toute réclamation doit être adressée par mail depuis assistance.sosh.fr ou au Service Clients Sosh dont les coordonnées figurent sur la facture de l'abonné. Le Service Clients Sosh s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client a la faculté de saisir le Service National Consommateur, Orange mobile - 33732 Bordeaux Cedex 9, sous réserve que ses motifs soient identiques à ceux de sa demande initiale.

Les réclamations sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques par lettre simple à l'adresse suivante :

**Médiateur des communications électroniques
BP 999
75829 Paris Cedex 17.**

Orange et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.