

Conditions générales de vente des prestations de service à domicile

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales, on entend par :

- *Client* : personne physique ou morale qui conclut en son nom et pour son compte les présentes et en devient le titulaire, pour ses besoins professionnels et pouvant justifier d'une immatriculation ou déclaration au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901.
- *Installation privée* : tout dispositif constitué de câbles, de prises téléphoniques ou RJ45 situé après le point de terminaison ainsi que les Équipements client.
- *Point de terminaison* : le premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux du Client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.
- *Équipement Orange* : tout matériel connecté mis à disposition ou loué par Orange au Client.
- *Équipement Client* : ordinateur ou matériel connecté, propriété du Client.
- *Matériel connecté* : routeur, hub Ethernet, switch, ordinateur, imprimante réseau (qui peut être raccordée à un réseau informatique local), caméra réseau (qui peut être raccordée à un réseau informatique local), disque dur externe « NAS » connecté par une interface réseau Ethernet, smartphone, décodeur TV.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations de service à domicile vendues en France par Orange à ses Clients, lors d'un déplacement à leur domicile, en point de vente ou à distance. Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange intervient au domicile du Client dans le cadre d'une prestation payante.

Orange se réserve la possibilité de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, afin notamment de respecter les éventuelles évolutions de la réglementation.

ARTICLE 3. DESCRIPTION ET TARIFS DES PRESTATIONS DE SERVICE À DOMICILE

Les prestations de service, réalisées à domicile par un technicien d'Orange ainsi que leurs tarifs sont décrits ci-dessous et sur le site www.orange.fr.

Installation experte	Le service comprend : • Le déplacement du technicien ; • La mise en service de la Livebox et du décodeur TV ; • Le branchement et les tests de bon fonctionnement des services, connexion Internet sur la Livebox jusqu'à 10 terminaux : PC, smartphones, tablettes, téléphone fixe, TV (à partir de Windows 7, hors XP, Mac OS 10.9, iOS 9.0, Android 4.0, Windowsphone 8.1) ; • L'optimisation de la couverture Wi-Fi du logement (diagnostics et recommandations) ; • L'aide personnalisée à la prise en main de deux services Orange.
Prix unitaire hors taxe (Métropole)	74,17 €
Prix unitaire hors taxe (Guadeloupe, Martinique, Réunion)	82,03 €
Prix unitaire hors taxe (Guyane, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy)	89,00 €
Prix unitaire toutes taxes comprises	89,00 €

Prestation de Câblage simple	Le service comprend : • La main d'oeuvre, le déplacement du technicien et le coût du matériel ; • L'installation d'une prise téléphonique supplémentaire ou le déplacement d'une prise existante, le cas échéant associé à du câble (support cuivre ou Fibre) ; • L'installation ou le remplacement d'un tronçon de câble. La prestation s'effectue dans des conditions standards : percement de mur (épaisseur < 25 cm), sans passage dans les goulottes ni faux plafond et pour une longueur de câble maximale de 40 mètres. À défaut, un devis aux frais réels est proposé au client.
Prix unitaire hors taxe (France métropolitaine et DROM)	95,83 €
Prix unitaire toutes taxes comprises (France métropolitaine)	115,00 €
Prix unitaire toutes taxes comprises (Guadeloupe, Martinique, Réunion)	103,98 €
Prix unitaire toutes taxes comprises (Guyane, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy)	95,83 €

Forfait de câblage à tarif réduit (Prestation de câblage simple sans déplacement de technicien)	Le service comprend : • La main d'oeuvre, le coût du matériel. Ce tarif est applicable dès lors que le technicien intervient dans le cadre de prestations dont le déplacement est déjà compris ; • L'installation d'une prise téléphonique supplémentaire ou le déplacement d'une prise existante, le cas échéant associé à du câble (support cuivre ou Fibre) ; • L'installation ou le remplacement d'un tronçon de câble. La prestation s'effectue dans des conditions standards : percement de mur (épaisseur < 25cm), sans passage dans les goulottes ni faux plafond et pour une longueur de câble maximale de 40 mètres. À défaut, un devis aux frais réels est proposé au client.
Prix unitaire hors taxe (France métropolitaine et DROM)	37,35 €
Prix unitaire toutes taxes comprises (France métropolitaine)	45,00 €
Prix unitaire toutes taxes comprises (Guadeloupe, Martinique, Réunion)	40,69 €
Prix unitaire toutes taxes comprises (Guyane, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthélemy)	37,50 €

ARTICLE 4. CONDITIONS

4.1 Conditions relatives à la souscription

Le Client doit être titulaire d'une offre d'accès à internet d'Orange.

La souscription peut être réalisée à distance ou à domicile et donne lieu à un rendez-vous au domicile du Client.

4.2 Conditions relatives au rendez-vous

Orange intervient au domicile du Client du lundi au samedi de 8h à 20h, hors jours fériés ou chômés selon disponibilités. Les créneaux de rendez-vous s'étendent sur des plages horaires de 4 heures.

Le Client peut modifier les dates et heures ou annuler son rendez-vous jusqu'à quarante-huit (48) heures avant son échéance.

En cas de non-respect par le Client de la date de rendez-vous ou lorsque le Client signale l'annulation de celui-ci dans les quarante-huit (48) heures ouvrables précédant l'heure effective dudit rendez-vous sauf motif légitime, une indemnité d'un montant correspondant au tarif du déplacement du technicien (conformément au Catalogue des prestations réseaux en vigueur) sera facturée au Client.

En cas de non-respect par Orange de la date de rendez-vous, et dans l'hypothèse où cela n'est pas dû à la survenance d'une cause étrangère (fait du Client, fait d'un tiers, cas fortuit), le Client peut solliciter auprès d'Orange une indemnité d'un montant correspondant au tarif du déplacement du technicien (conformément au Catalogue des prestations réseau en vigueur) à l'exclusion de toute autre indemnité.

4.3 Conditions diverses

4.3.1 Le Client ou un représentant légal dûment habilité, s'engage à être présent pendant toute la durée de la réalisation de la prestation au domicile du Client.

4.3.2 Le Client s'assure que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur.

Le Client s'assure, le cas échéant, que l'environnement dans lequel sont installés les Matériels connectés à Internet sont conformes aux recommandations du constructeur.

4.3.3 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 l'ensemble de ses Équipements. En l'absence de sauvegarde, le Client reconnaît supporter l'ensemble des conséquences que pourrait avoir la prestation d'Orange sur ses données, logiciels et autres.

4.3.4 Le Client s'engage, au jour de la réalisation de la prestation, à ce que les éléments ci-dessous soient mis à la disposition d'Orange :

- tout code confidentiel d'accès à Internet du Client et codes d'accès éventuels à l'Équipement client à installer ;
- le câblage fonctionnel à proximité du lieu d'installation.

4.3.5 Dans le cas où la prestation nécessite l'intervention concomitante d'un tiers (intégrateur, installateur privé, etc.), le Client s'engage à faire le nécessaire pour assurer la coordination de ce tiers avec Orange (notamment lors du rendez-vous d'installation).

4.3.6 Dans certains cas, Orange peut être amenée à proposer au Client des équipements ou des prestations afin notamment d'optimiser son installation privée.

L'achat de ces prestations fera l'objet d'un contrat de vente à domicile faisant état des tarifs et des conditions de garantie desdites prestations.

4.3.7 Dans certains cas exceptionnels, Orange peut demander au Client d'arrêter les pare-feux (firewalls) et antivirus et de les activer/réactiver en fin de prestation. En cas d'acceptation, le Client fait son affaire des conséquences que pourrait avoir cette opération sur son Équipement et les garanties et/ou du service après-vente dont il bénéficie.

ARTICLE 5. RESPONSABILITÉ

La responsabilité d'Orange ne peut être engagée en cas de faute du Client, notamment si l'une des conditions prévues aux articles 4.3.1 à 4.3.5 n'a pas été respectée ou en cas d'erreur de manipulation du Client ou d'utilisation non conforme des Équipements client et Orange composant l'Installation.

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

La responsabilité d'Orange ne peut être recherchée en cas de force majeure dans sa définition résultant de l'article 1148 du Code civil et habituellement retenue par la jurisprudence de la Cour de cassation.

En cas de responsabilité d'Orange à raison d'une faute prouvée et établie à l'occasion de la réalisation de la prestation, le montant de la réparation est limité aux seuls dommages directs, personnels et certains subis par le Client, à l'exclusion expresse de la réparation des dommages indirects et immatériels, quelle qu'en soit la cause, tels que pertes de données, préjudices financiers et commerciaux, manques à gagner.

ARTICLE 6. FACTURATION

Le montant de la prestation est indiqué sur la facture Orange de l'offre d'accès internet ou de l'offre du téléphone fixe.

ARTICLE 7. GARANTIE

Les prestations sont garanties trente-et-un (31) jours à partir de la date de réalisation. Durant cette période, lorsqu'un défaut ou un dysfonctionnement avéré a été causé par l'intervention précédente, Orange s'engage à intervenir à domicile sans frais supplémentaires, pour les pièces et main-d'œuvre, à l'exception de toute autre réparation, et hors dommages provoqués par le Client ou un tiers. La garantie ne couvre pas une mauvaise utilisation, un mauvais entretien des installations réalisées, les réparations, modifications ou interventions non effectuées par Orange ou non expressément autorisées par elle, ainsi que les dommages dont la cause est extérieure à l'installation.

ARTICLE 8. DROIT DE RÉTRACTATION EN CAS DE VENTE À DISTANCE

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation pendant un délai de vingt-et-un (21) jours à compter de la date de la conclusion du présent contrat. À cette fin, le Client peut utiliser le formulaire de rétractation.

Le Client recevra son remboursement dans les quatorze (14) jours suivant sa demande de rétractation. Le montant de la prestation sera crédité sur l'une des factures Orange du Client à venir.

Le droit de rétractation ne peut être exercé lorsque la prestation de service a été pleinement exécutée par le technicien avant la fin du délai de rétractation, sous réserve de l'accord préalable du Client.

ARTICLE 9. RÉCLAMATIONS

En cas de réclamations, de litige, le Client est invité à s'adresser au Service Clients dont l'adresse et le numéro sont indiqués sur sa facture. L'appel est gratuit depuis une ligne fixe Orange. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le Client consulte ses tarifs.

ARTICLE 10. LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française.

ARTICLE 11. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations relatives au traitement et à la protection des données personnelles sont accessibles à l'adresse suivante :
<https://c.orange.fr/pages-juridiques/donnees-personnelles.html>.