

Conditions Générales

Prestation d'installation d'un ordinateur, et initiation à domicile et ses options

Article 1 - Définitions

Dans les présentes Conditions Générales, on entend par :

« Ordinateur » : l'ordinateur individuel, équipé d'un système d'exploitation, de logiciels et d'applications, acquis neuf depuis moins de 15 jours.

Article 2 – Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange Assistance fournit, en France métropolitaine l'installation d'un Ordinateur neuf ci-après dénommée « Prestation d'Installation » au domicile du Client, ce dernier ayant préalablement souscrit une offre internet haut-débit Orange et étant détenteur d'une livebox.

Article 3 - Description de la Prestation d'Installation d'un ordinateur et initiation à domicile

3.1 La Prestation d'Installation permet de répondre au besoin d'un Client particulier souhaitant bénéficier de l'installation et de la mise en service d'un Ordinateur neuf, de la configuration de l'accès internet haut débit Orange sur cet Ordinateur neuf (soit en mode filaire, soit en mode sans fil Wi-Fi et 3G+), et de l'initiation à l'usage de cet Ordinateur et de l'accès internet.

3.2 Orange Assistance s'engage à convenir avec le Client d'un rendez-vous d'installation, pendant les jours et heures ouvrables, du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. A cette occasion, le Client fournira à Orange Assistance un numéro de contact.

3.3 La prestation Installation d'un Ordinateur et initiation à domicile est facturée 99€ TTC

Cette prestation comprend :

- L'installation, le branchement et la mise en service d'un Ordinateur neuf (PC ou MAC) ;
- la configuration du système d'exploitation (Windows, Mac OS, etc.) ;
- le branchement et la configuration sur l'ordinateur installé de périphériques associés (disque externe, imprimante, scanner, appareil photo numérique, lecteur MP3etc.) limité à 4 périphériques ;
- le test de bon fonctionnement de l'ordinateur installé ;
- la configuration de l'accès internet haut débit Orange (soit en mode filaire, soit en mode sans fil Wi-Fi et 3G+, installation d'un adaptateur Wifi et d'une clé USB3G+) ;
- le paramétrage d'une boîte aux lettres ;
- la configuration du service ;
- l'initiation au fonctionnement et aux usages de l'ordinateur et de l'accès internet (limitée à 30 mn)
- Le déplacement est effectué du lundi au samedi de 8h à 20h, hors jours fériés ou chômés

3.4 L'option Installation d'un logiciel de sécurité (à domicile) est facturée 59€ TTC, cette prestation comprend :

- Installation du logiciel de sécurité
- Configuration du logiciel de sécurité
- l'initiation au fonctionnement et aux usages de ces services (limitée à 20mn)

3.5. L'option Installation de périphériques supplémentaires et initiation (à domicile) est facturée 69€ TTC

Cette prestation comprend :

- installation, paramétrage jusqu'à deux périphériques à choisir parmi les liveservices, PDA, scanner, imprimante, appareil photo numérique....
- l'initiation au fonctionnement et aux usages de ces services (limitée à 20mn)

3.6 L'option Installation d'un ordinateur supplémentaire est facturée 70€ TTC

Le contenu de cette option est identique au contenu de la prestation Installation d'un Ordinateur et initiation à domicile visée au point 3.3.



3.7 Le déplacement

Un déplacement Orange Assistance est facturé au Client lorsqu'il souscrit à une ou plusieurs options (articles 3.4 à 3.6), en sus de l'option lorsque l'option n'est pas réalisée de manière concomitante à la prestation d'installation d'un Ordinateur neuf et initiation. Dans ce cas, si plusieurs options ont été souscrites et font l'objet d'une seule intervention, un seul déplacement est facturé au Client.

Les déplacements sont effectués du lundi au samedi de 8h à 20h, hors jours fériés ou chômés.

3.8 Absence lors du rendez vous fixé

Pour le cas où, à la suite d'un rendez-vous fixé contractuellement entre Orange Assistance et le Client, ce dernier était absent, la prestation du technicien sera facturée, hormis lorsque l'absence du Client est motivée par un motif légitime dont il peut justifier.

Article 4 – Pré requis – Conditions d'intervention

4.1 Le Client s'assure que l'environnement dans lequel sera installé l'Ordinateur est conforme aux recommandations du constructeur. Le Client s'assure que son installation électrique et téléphonique est conforme aux normes en vigueur.

4.2 Le Client s'engage à tenir à la disposition d'Orange Assistance l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CD-Rom, disquette, DVD-Rom...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels et toute information nécessaire à Orange Assistance au titre de son intervention.

4.3 Le Client s'engage à permettre l'accès à ses locaux à Orange Assistance ou à toute personne mandatée par elle pour effectuer la Prestation.

4.4 Le Client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou les frais d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par Orange Assistance sont et restent à sa charge. En aucun cas, le Client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

4.5 Si Orange Assistance estime que l'intervention sur l'Ordinateur présente un risque pour l'intégrité de l'Ordinateur et/ou des données, Orange Assistance peut refuser d'intervenir. En pareil cas, la prestation est due.

4.6 Sont expressément exclues de la prestation installation d'un ordinateur neuf et initiation à Domicile, les éventuelles demandes du Client relatives à la consultation, la création ou la modification de sites Internet contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et notamment et sans que la liste soit exhaustive, à caractère pornographique, pédophile, d'incitation à la haine raciale ou religieuse... ou de téléchargements illicites.

Article 5 – Prix, Facturation, Paiement, Défaut de paiement,

5.1 Prix

Le tarif des prestations est décrit dans le tableau ci-dessous :

Offre	Prix TTC
Installation d'un Ordinateur (déplacement compris)	99€ TTC
Option Installation Sécurité	59 €
Option Installation Périphérique	69 €
Option installation d'un ordinateur supplémentaire	70€
Déplacement	29 €

5.2 Facturation

Les sommes dues au titre des prestations réalisées font l'objet de factures dématérialisées.

5.3 Moyens de Paiement

Le Client peut payer par chèque ou carte bancaire ou Chèque Emploi Service Universel (CESU).

5.4 Conséquences du défaut de paiement

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. La date limite à laquelle le paiement doit être parvenu à Orange Assistance est portée sur la facture. Le non-respect de cette date donne lieu à l'application des mesures pour retard de paiement prévues à l'article 6.5.

Le paiement doit être parvenu à Orange Assistance dans le délai de quinze (15) jours suivant la date d'établissement de la facture.

5.5 Retard de paiement

Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la date limite de paiement figurant sur la facture et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à une fois et demi (1,5) le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture et comprend un minimum de perception dont le montant est de neuf euros et quarante-huit centimes (9,48€) (Montant non assujetti à la T.V.A.) à titre de pénalités.

5.6 Duplicata de facture

En cas de demande de délivrance de duplicatas de factures par le Client, Orange Assistance facture le Client de la somme Forfaitaire 3, 92 euros H.T.

Article 6 – Responsabilité

6.1 Orange Assistance met en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution de la Prestation.

La responsabilité d'Orange Assistance ne peut être engagée en cas de faute du Client, notamment si l'une des conditions prévues à l'article 4 n'a pas été respectée ou en cas d'erreur de manipulation du Client ou d'utilisation non conforme de l'Ordinateur et/ou du ou des Produits installés.

Dans ces cas et si Orange Assistance est dans l'impossibilité d'installer le ou les Produits, Orange Assistance facture au Client une somme forfaitaire de 99€ destinée à couvrir les frais liés à son intervention.

6.2 La responsabilité d'Orange Assistance 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 - Règlement des litiges

Orange Assistance et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation et l'exécution du contrat. A cette fin, le Client peut contacter envoyer un courrier de réclamation : Orange Assistance, service réclamations 33734 Bordeaux cedex 9.

A défaut de règlement amiable, la partie la plus diligente saisira la juridiction compétente.

Orange Assistance élit domicile à son siège, 6, place d'Alleray, 75 015 Paris.

Article 9 - Protection des données personnelles

Le Client peut demander la communication des informations le concernant à Orange Assistance 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. Il peut exercer ce droit par courrier en s'adressant à Orange Assistance, 6 place d'Alleray, 75015 Paris.

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 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 présent délai ne s'applique pas lorsque la Prestation est exécutée, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours francs.

Le Client peut exercer ce droit auprès d'Orange assistance au 0800 892 228 (appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom en France métropolitaine. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, le client consulte ses tarifs.).

Le Client peut également exercer ce droit par courrier : Orange Assistance, 6, place d'Alleray, 75 015 Paris.

Article 11 – Réclamations

En cas de réclamation, le Client est invité à adresser un courrier : Orange Assistance, service réclamations, 33734 Bordeaux cedex 9. Le Client peut également contacter le service client Orange d'Assistance au 0800 892 228. L'appel est gratuit depuis une ligne fixe France Télécom. Si l'appel est passé depuis une ligne d'un autre opérateur, consulter ses tarifs.

Article 12 – Attestation fiscale

Sous réserve de modification de la législation en vigueur, la Prestation permet au Client, s'il en remplit les conditions, de bénéficier des dispositions de la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne.

En application de cette loi, Orange Assistance enverra une attestation fiscale avant le 31 janvier de l'année de la déclaration à chaque client ayant souscrit à cette prestation d'installation, pour toute prestation réalisée afin que le client bénéficie de la réduction ou du crédit d'impôt.

Cette attestation fiscale sera à joindre à la déclaration de revenus. 50% du montant de la prestation sera alors déduit de l'imposition au titre de l'année fiscale, l'excédent éventuel étant restitué par l'état sous les conditions suivantes :

Réduction ou crédit d'impôt dans le cadre de la loi Borloo relative au développement des services à la personne dans la limite d'un plafond annuel par foyer fiscal de 1000 € de dépenses engagées (sous réserve de modification de la législation en vigueur).

Bénéficient du crédit d'impôt les contribuables célibataires, veufs ou divorcés exerçant une activité professionnelle ou inscrits sur la liste des demandeurs d'emploi durant trois mois au moins au cours de l'année de paiement, ainsi que les personnes mariées ou liées par un PACS qui toutes deux satisfont à l'une ou l'autres des conditions.

Bénéficient de la réduction d'impôt les contribuables autres que ceux bénéficiant du crédit d'impôt.



Assistance

Orange Assistance
SA au capital de 38 115€
6, place d'Alleray, 75 015 Paris
RCS Paris 479 292 773