

Assistance Multiservices

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.

Article 2 – Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles France Télécom fournit une offre de diagnostic et de réparation concernant des connexions, dégradées ou infructueuses, sur différents services (réseau internet à partir d'un poste isolé, TV par Ma Ligne, la Visiophonie) ci-après dénommée « la prestation ». Elles sont complétées par des Conditions Particulières propres au client.

Article 3 – Description de l'offre Assistance Multiservices

3.1 La prestation permet de répondre au besoin d'un client qui ne peut correctement se connecter au réseau Internet, à la TV par Ma Ligne, à la visiophonie alors que les différents services d'assistance contactés préalablement – le service assistance du fournisseur d'accès à Internet (FAI), les services assistance de France Télécom (39 00, 39 01 ou dédié aux Contrats Assistance) - n'ont pu remédier au dysfonctionnement.

3.2 La prestation consiste à proposer au client le déplacement d'un technicien à son domicile afin de vérifier préalablement que le service fonctionne bien au point de terminaison; puis, si tel est le cas, de faire un diagnostic dans les conditions de l'article 3.3. Le point de terminaison s'entend du premier point d'accès physique du réseau installé par France Télécom dans les locaux du client. Il est matérialisé selon les cas par une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique.

3.3 En cas de dysfonctionnement au point de terminaison, la prestation relève du service après vente.

Lorsque le service fonctionne au point de terminaison, France Télécom diagnostique si le dysfonctionnement provient du câblage du client, des divers branchements nécessaires au fonctionnement du service, des équipements principaux (décodeur, modem visiophone) du branchement de son ordinateur, des paramètres de ce dernier ou des paramètres de connexion.

En tout état de cause, France Télécom est tenue à ce que le service objet de la prestation fonctionne à la fin de l'intervention. Dans le cas contraire la prestation ne sera pas facturée au client.

3.4 Une offre spécifique de diagnostic existe pour un réseau local, dénommée. diagnostic.rle. France Télécom s'engage à diagnostiquer l'origine du dysfonctionnement matériel (routeur, switch, poste de travail) et à rétablir le fonctionnement s'il s'agit de re paramétrer le routeur ou un poste de travail pour son accès réseau, ses paramètres de connexion, nom d'utilisateur (login) et mot de passe (password) de la connexion Internet. France Télécom est tenue à ce que le service fonctionne à la fin de l'intervention. Dans le cas contraire, la prestation ne sera pas facturée au client.

3.5 En cas de dysfonctionnement d'un matériel vendu ou loué par France Télécom, le technicien, lorsqu'il dispose lors de son intervention d'un matériel neuf équivalent (mêmes fonctionnalités), réalise un échange standard immédiat. L'échange consiste à désinstaller et récupérer le matériel défectueux et à installer le nouveau matériel. La prestation et son tarif couvrent cet échange standard. Cet échange relève des conditions de garantie et de service après-vente du matériel, notamment en cas de détérioration du matériel par le client.

3.6 Toutefois, seul un déplacement sera facturé au client, à l'exclusion de toute autre prestation, dans les cas suivants :

- En cas de dysfonctionnement d'un matériel vendu ou loué par France Télécom alors que le technicien ne dispose pas, lors de son intervention, d'un matériel neuf équivalent (mêmes fonctionnalités). Dans ce cas, l'échange relève des conditions contractuelles de garantie et de service après-vente du matériel.
- En cas d'absence du client à un rendez-vous fixé contractuellement avec France Télécom, ou lorsque le client ne signale pas l'annulation de son rendez-vous dans les 4 heures ouvrables (du lundi au samedi de 8h00 à 18h00) précédent l'heure effective du rendez-vous,

- lorsque le client ne communique pas les informations nécessaires à la réalisation de la prestation,
- lorsque le client refuse la prestation après intervention de France Télécom qui constate le bon fonctionnement du service jusqu'au point de terminaison,
- lorsque le client reconnaît ne pas avoir réalisé les sauvegardes et refuse l'intervention de France Télécom
- lorsque France Télécom démontre que le dysfonctionnement provient du matériel du client (notamment modem ou modem routeur, décodeur, terminal de visiophonie, poste de travail...) ou de son fournisseur d'accès à Internet sans pouvoir rétablir le service

Le déplacement est alors facturé dans les conditions prévues au Catalogue des Prix de France Télécom.

Article 4 – Conditions d'intervention

4.1 Tout client ayant souscrit un accès réseau à France Télécom (analogique, Numéris ou ADSL) peut bénéficier de la présente prestation, quel que soit son fournisseur d'accès à internet (FAI)

Néanmoins, pour pouvoir bénéficier de la prestation, il doit pouvoir préalablement justifier d'interventions infructueuses auprès du service de son FAI, des services assistance de France Télécom .

Toutefois, pour des raisons techniques liées aux réseaux, France Télécom peut être amenée à ne pas proposer la prestation.

4.2 France Télécom intervient les jours ouvrables du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures. La prestation est proposée aux heures d'ouverture du service d'assistance contacté. France Télécom propose un rendez-vous au client le plus proche possible de l'appel au service d'assistance au cours duquel le client accepte la prestation

4.3 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.

4.4 La prestation est proposée uniquement sur les systèmes d'exploitation pour lesquels Microsoft ® s'engage à apporter une assistance sur ses Hot lines et Mac ® OS.

4.5 Lors de l'intervention sur le matériel ou poste de travail du client, les codes et identifiants nécessaires à l'opération sont fournis par le client ou son représentant, sous sa responsabilité.

4.6 France Télécom se réserve la possibilité d'utiliser les outils informatiques en vigueur pour mettre à jour le dysfonctionnement, dans les conditions des articles 4.6 et 4.7.

4.7 L'intervention de France Télécom est subordonnée à la sauvegarde et/ou à la copie préalable de l'ensemble de ses données, logiciels et applications par le client. En l'absence de sauvegarde, le client reconnaît supporter l'ensemble des conséquences que pourrait avoir l'intervention de France Télécom sur ses données, logiciels et autres.

4.8 Dans certains cas exceptionnels, France Télécom peut demander au Client d'arrêter les écluses (firewalls) et antivirus et de les réinstaller en fin de Prestation. En cas d'acceptation de la Prestation, le Client fait son affaire des conséquences que pourrait avoir cette opération sur son Poste de Travail et les garanties et/ou du service après-vente dont il bénéficie.

4.9 Le client fait son affaire personnelle des conséquences que peut avoir l'intervention de France Télécom sur son Poste de Travail sur l'étendue de la garantie ou du service après-vente dont il bénéficie de la part du fabricant/fournisseur du Poste de Travail.

Article 5 – Prix – conditions de facturation

Les prix pratiqués sont ceux en vigueur au Catalogue des Prix de France Télécom au jour de la commande et sont facturés sur la facture téléphonique du client ayant bénéficié de la prestation.

Article 6 – Responsabilité

France Télécom met en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution des prestations fournies au titre du présent contrat.

La responsabilité de France Télécom 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 du ou des équipements installés.

La responsabilité de France Télécom ne pourra être mise en cause si les indications prévues aux conditions générales de vente du constructeur n'ont pas été respectées.

En cas de responsabilité de France Télécom à raison d'une faute établie à l'occasion de l'exécution du présent contrat, 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 et pertes d'exploitation.

Dans tous les cas, le montant des dommages et intérêts que France Télécom peut être amenée à verser au client est limité à une indemnité forfaitaire d'un montant maximum égal à 150 euros.

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 retenu 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

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 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 auprès de son agence France Télécom par téléphone ou par courrier.

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.

