

Conditions générales d'abonnement de l'Offre Orange Maison Protégée

PRÉAMBULE

L'Offre Orange Maison Protégée est une offre de télésurveillance proposée par Orange Télésurveillance (SASU au capital de 33 610 000 €. Siège social : 1, avenue du Président Nelson Mandela - 94110 Arcueil - RCS Créteil 824 353 973) titulaire de l'autorisation d'exercer AUT-094-2117-05-16-20180654177 délivrée par le CNAPS (Conseil National des Activités Privées de Sécurité), ci-après « la Société ». L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.

L'Offre Orange Maison Protégée est un service de surveillance électronique, de traitement des alertes et de prestations d'assistance.

Le Contrat est conclu entre la Société et l'Abonné.

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement ont pour objet de définir les obligations réciproques de la Société et de l'Abonné concernant la mise à disposition d'Équipements de surveillance électronique installés dans le Logement et les conditions d'exécution du Service. Le Service est réservé aux Logements situés en France métropolitaine dont la valeur des Biens Mobiliers ne dépasse pas 100 000 €. En cas de dépassement de l'un ou de ces deux critères, le Client est invité à se rapprocher d'une société proposant une Offre de télésurveillance adaptée.

L'Abonné s'engage à respecter les présentes Conditions Générales d'Abonnement.

ARTICLE 2. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions, les termes suivants auront les significations ci-après :

- *Abonné* : personne physique domiciliée en France métropolitaine agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, qui souscrit au Service.
- *Assistance Téléphonique* : service d'assistance téléphonique dédié au Service activable depuis l'Application.
- *Application* : désigne l'application Android ou iOS relative au service Orange Maison Protégée, téléchargeable sur mobile. Pour utiliser l'Application depuis un équipement mobile, l'Abonné doit disposer d'un smartphone compatible avec les systèmes d'exploitation iOS 13.0 et plus, Android 9.0 et plus, dont le système d'exploitation ne doit pas avoir été modifié. Le téléchargement et le service sont gratuits. Le coût de connexion est variable selon l'Offre détenue.
- *Biens Mobiliers* : désignent l'ensemble des meubles meublants (comme les fauteuils, les lits...), meubles fixés à demeure (comme les cuisines et salles d'eau intégrées...), objets (comme la vaisselle, les lampes...), effets personnels (comme les vêtements, les ordinateurs...) et biens précieux (comme les bijoux et objets en métal précieux, les œuvres d'art...) qui se situent dans le Logement de l'Abonné.
- *Contrat* : désigne les présentes conditions générales d'abonnement, les conditions particulières (ainsi que tout avenant éventuel), la fiche tarifaire, et le compte-rendu d'intervention de l'installation ainsi que les conditions générales d'utilisation de l'application.
- *Logement* : logement personnel de l'Abonné situé en France métropolitaine, désigné par l'Abonné au moment de la souscription au Service. Ne peuvent être télésurveillés et donc exclus du Service : les vérandas, caravanes, mobil-homes, péniches ainsi que toutes les dépendances non attenantes à ce Logement.
- *Équipements* : désignent l'ensemble du matériel de télésurveillance mis à disposition de l'Abonné et installé à son Logement. Il est composé de la centrale d'alarme et des différents éléments décrits dans le compte-rendu d'intervention de l'installation ainsi que des éléments éventuellement souscrits postérieurement.
- *Offre* : désigne l'Offre Orange Maison Protégée et ses formules d'abonnement.
- *Personne(s) Habilitée(s)* : personne(s) désignée(s) par l'Abonné via l'Application, habilitée(s) à être destinataire des alertes générées par le Service et à prendre toutes décisions relatives aux prestations d'assistance après alerte. Le nombre de Personnes habilitées ne peut être supérieur à deux. Les Personnes Habilitées sont désignées « contacts » dans l'Application.
- *Protectline* : société partenaire d'Orange Télésurveillance qui intervient dans la mise en œuvre du Service. Protectline est une SAS au capital de 5 622 562,00 €, RCS 833 468 036 et dont le siège social est situé Bâtiment le Capitole - 1, place Jean Baptiste Clément - 93160 NOISY-LE-GRAND.
- *Service* : service de télésurveillance électronique, de traitement des alertes et de prestations d'assistance faisant l'objet du Contrat, permettant à l'Abonné et aux Personnes Habilitées d'être alertés automatiquement en cas d'intrusion, d'émanations de fumée ou de défaillance du réseau électrique d'une durée supérieure à 30 minutes. Le Service fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- *Société* : désigne Orange Télésurveillance telle qu'identifiée en préambule ci-dessus.

ARTICLE 3. SOUSCRIPTION AU SERVICE

La souscription au service nécessite que l'Abonné remplisse les conditions précisées dans l'article Objet des présentes conditions.

3.1 Conditions préalables à la souscription du service

Préalablement à la souscription du Service, l'Abonné devra s'assurer qu'il dispose des prérequis nécessaires à son fonctionnement, à savoir :

- une adresse de courrier électronique valide ;
- une ligne de téléphonie mobile d'un opérateur métropolitain ;
- une Offre Internet haut débit avec une box disposant d'un port Ethernet libre permettant de la raccorder avec un câble Ethernet à la centrale d'alarme avec un accès Internet actif (accès Internet en fonctionnement avec la box Internet allumée). L'Abonné est informé qu'il lui appartient de s'assurer que les fonctionnalités de veille de sa box Internet sont désactivées pour l'utilisation du Service.

3.2 Souscription

Le Contrat est souscrit au jour de la commande. L'Abonné est informé qu'il dispose du droit de résilier unilatéralement le contrat sans frais le jour de l'installation s'il refuse le diagnostic de sécurité effectué en application de l'article 4 ci-après.

Cas particulier d'une souscription à distance au Contrat ou à une option

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, l'Abonné qui souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant l'Assistance Téléphonique depuis son Application dans un délai de vingt-et-un (21) jours calendaires à compter de la date de la commande. Pour les Équipements, ceux-ci doivent être retournés dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation à l'adresse indiquée dans le bon de retour mis à disposition de l'Abonné. Les frais de retour sont pris en charge par la Société si le bon de retour fourni par la Société est utilisé.

Orange Télésurveillance pourra facturer à l'Abonné les éventuels usages effectués pendant le délai de rétractation.

ARTICLE 4. CONDITIONS DE MISE À DISPOSITION DES ÉQUIPEMENTS

4.1 Prérequis à l'installation

La prestation d'installation ne pourra être effectuée que si le Logement répond aux prérequis suivants :

- le Logement ne doit pas être déjà équipé d'un système de télésurveillance. L'Abonné fait son affaire de la déconnexion de l'éventuel système de télésurveillance, non fourni par la Société, installé dans son logement. L'installation des Équipements ne pourra avoir lieu que lorsque la résiliation et la dépose de ce système de télésurveillance seront effectives, afin d'éviter d'éventuelles interférences.
- pour certains Équipements, le vissage sera proposé à l'Abonné. En cas de refus, le(s) Équipement(s) sera/seront collé(s) par un adhésif. Dans ce cas de figure, la surface des supports sur laquelle ils seront positionnés devra permettre leur fixation par un adhésif. L'Abonné est dûment informé que la dépose ultérieure des Équipements pourrait endommager la surface des supports (murs, plafond...) sur laquelle ils sont positionnés et que les trous à reboucher sont à la charge de l'Abonné. Il est donc recommandé de procéder à cette dépose avec tout le soin nécessaire.
- l'épaisseur des murs ne doit pas empêcher le bon fonctionnement du Service.

La Société se réserve la possibilité d'annuler la souscription au Service si les prérequis mentionnés ne sont pas remplis, sans frais pour l'Abonné mais sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité.

4.2 Installation par un installateur

L'installation des Équipements est réalisée par un installateur partenaire agréé de la Société. Le rendez-vous pour l'installation est pris lors de la souscription. Si la prise de rendez-vous n'est pas possible pendant la souscription, l'Abonné est rappelé dans les 48h ouvrées suivant la souscription pour convenir d'un rendez-vous.

Préalablement à l'installation, l'installateur réalise un diagnostic de sécurité afin de déterminer l'emplacement des Équipements inclus dans l'Offre. Ce diagnostic prendra en compte la configuration du Logement pour sécuriser les axes stratégiques et les zones de valeur. Ce diagnostic est présenté à l'Abonné. En cas de désaccord de l'Abonné sur ce diagnostic, celui-ci peut le refuser. Dans ce cas, la prestation d'installation prend fin, sans frais pour l'Abonné. Si le diagnostic est accepté par l'Abonné, l'installateur procède à l'installation des Équipements. Les éléments constituant les Équipements seront détaillés dans le « compte-rendu d'intervention de l'installation ». La Société se réserve, dans tous les cas, le choix définitif de l'emplacement des Équipements.

L'installation des Équipements ne pourra être effectuée qu'en présence de l'Abonné sans que l'installateur n'ait à entreprendre de déplacement de mobilier. Le courant électrique ainsi que l'accès Internet actif étant indispensables à l'installation, il est convenu que le Logement soit convenablement alimenté.

Lors de l'installation, une formation aux manipulations des Équipements sera dispensée à l'Abonné.

Cette formation nécessite que l'Abonné ait téléchargé l'Application sur son équipement mobile compatible et qu'il dispose des Identifiants reçus par e-mail et par SMS, comme précisé à l'article 13.

L'Abonné a la possibilité de compléter ses Équipements en souscrivant à des options payantes auprès de l'installateur. L'installation de ces Équipements optionnels sera réalisée par l'installateur.

4.3 Installation par l'Abonné - Options souscrites ultérieurement

L'Abonné a la possibilité de compléter ses Équipements en souscrivant à des options payantes (selon les tarifs de la fiche tarifaire en vigueur) via l'Application. Selon leur nature, ces Équipements optionnels sont soit envoyés à l'Abonné qui procède lui-même à leur installation et à leur configuration, soit nécessitent l'intervention payante d'un installateur, au tarif en vigueur dans la fiche tarifaire de l'Offre.

4.4 Conditions de mise à disposition

À compter de la date de l'installation des Équipements ou de leur réception (pour les options), ils sont placés sous la responsabilité de l'Abonné qui s'engage à les maintenir en bon état pendant toute la durée du Contrat.

Les Équipements sont mis à la disposition de l'Abonné pour son propre usage. Les Équipements demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de la Société.

Toute ouverture, intervention technique, transformation ou modification des Équipements, à quelque fin que ce soit, sont interdites, sauf autorisation préalable et expresse de la Société.

L'Abonné s'engage à informer la Société via l'Assistance Téléphonique sans délai de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de tout ou partie des Équipements.

4.5 Solution de secours mobile

Le Service inclut une carte SIM insérée dans la centrale. Elle assure, sous réserve de couverture mobile Orange, la continuité du service dans le cas d'une indisponibilité temporaire de l'accès Internet de l'Abonné. Cette solution de secours est utilisable uniquement dans le cadre du Service et pour un usage strictement temporaire. La carte SIM insérée dans la centrale n'est pas destinée à assurer le Service qui est adossé à une connexion Internet haut débit. Toute utilisation ne correspondant pas à ces conditions sera considérée comme abusive et susceptible d'entraîner la résiliation du service pour non-respect par l'Abonné des présentes Conditions.

La carte du réseau d'Orange est disponible sur <https://reseaux.orange.fr>.

4.6 Alimentation

La centrale est alimentée par le courant électrique. En cas de coupure du courant électrique, la centrale bascule sur une batterie de secours d'une autonomie maximale de 24 heures. Cette durée est indicative et dépend de l'utilisation du service de télésurveillance (activation, désactivation de la centrale, détection, ...).

Lors d'une coupure de courant d'une durée supérieure à 30 minutes, l'Abonné en est averti par e-mail. Lorsque la batterie est déchargée, le Logement n'est plus protégé par le service de télésurveillance.

Certains Équipements sont alimentés par des piles.

Il appartient à l'Abonné de contacter l'Assistance Téléphonique lorsqu'il est averti que les piles sont faibles.

4.7 Option caméra intérieure

L'Abonné a la possibilité, lors de la souscription au Service ou ultérieurement, de souscrire à l'option caméra pour l'intérieur du Logement.

Lorsque l'option caméra intérieure est souscrite concomitamment au Service, la caméra fait l'objet d'une installation par un installateur dans les conditions de l'article 4.2.

En cas de souscription ultérieure à l'option caméra intérieure, l'Abonné procède lui-même à son installation selon les recommandations fournies dans la notice dédiée.

La caméra est raccordée au courant électrique par une prise et doit être posée sur un élément du mobilier. Elle ne bénéficie pas de la solution de secours mobile prévue à l'article 4.5 des présentes.

La prise de vidéo nécessite une connexion Internet haut débit avec un débit minimal montant d'1Mb/s qui permet de garantir une bande passante WiFi suffisante pour la transmission des vidéos. Il est rappelé que des usages courants (streaming, téléchargement, jeux vidéo...) peuvent réduire la qualité du débit s'ils sont concomitants à l'utilisation de la caméra.

Les vidéos sont consultables par l'Abonné depuis l'Application. Le centre de télésurveillance peut accéder aux vidéos prises par la caméra dans les conditions de l'article 6.1. Dans ces deux cas, les vidéos sont consultables pendant une durée de trente (30) jours.

L'Abonné informe les personnes extérieures à la famille ou au cercle amical, susceptibles d'intervenir dans le Logement, de l'existence de la caméra et est invité à se reporter au site Internet de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés pour plus d'informations sur leur droit à l'image.

4.8 Option complémentaire au Service

L'Abonné a la possibilité de souscrire une option de simulation de présence en complément du Service de télésurveillance. Lorsque l'option simulation de présence est souscrite concomitamment au Service, la ou les prise(s) fait (font) l'objet d'une installation par un installateur dans les conditions de l'article 4.2.

En cas de souscription ultérieure à l'option simulation de présence, l'Abonné procède lui-même à son installation selon les recommandations fournies dans la notice dédiée.

Pour que l'option simulation de présence puisse fonctionner, les prises doivent être raccordées au courant électrique et à une connexion Internet haut débit en WiFi. Elles ne bénéficient pas de la solution de secours mobile prévue à l'article 4.5 des présentes.

Pour la maintenance, le retour et de manière générale, les prises suivent le même régime que les Équipements, notamment en ce qui concerne la responsabilité de l'Abonné.

ARTICLE 5. MISE EN SERVICE

La mise en service est conditionnée :

- à l'installation des Équipements conformément à l'article 4.1 ;
- à la satisfaction des prérequis indiqués à l'article 3.1.

La mise en service débute à compter de la signature par l'abonné du « compte-rendu d'intervention de l'installation » validant l'installation, une fois le test des Équipements effectué.

Les frais mensuels de l'abonnement au service seront facturés à compter de la mise en service.

ARTICLE 6. CONDITIONS DE LA PRESTATION DE TÉLÉSURVEILLANCE

6.1 Alertes

Le Service permet de recevoir et d'analyser les alertes 24H/24 et 7J/7, si le système est « activé » et donc actif provenant des Équipements installés dans le Logement suite à une détection :

- d'intrusion dans le Logement ;
- de coupure de courant d'une durée supérieure à 30 minutes ;
- d'un défaut technique relevé automatiquement par le système ;
- d'émanation de fumée dès lors que l'option détection de fumée a été souscrite. Toutefois, l'option détection de fumée ne nécessite pas « d'activation ».

Chacune de ces détections déclenche une procédure automatique de traitement des alertes.

Lors d'une détection, une alerte est envoyée aux coordonnées de l'Abonné et des Personnes Habilitées renseignées par l'Abonné dans l'Application.

L'Abonné peut renseigner les coordonnées d'un maximum de deux Personnes Habilitées dans l'Application. Par défaut, l'Abonné est la première personne habilitée. L'Abonné a l'obligation de renseigner au moins une Personne Habilitée.

Lors d'une alerte « Intrusion » ou « Fumée », les Personnes Habilitées peuvent choisir de prendre en charge l'alerte ou en cas de nécessité, de contacter le centre de télésurveillance disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'aide du numéro indiqué dans le SMS d'alerte.

En cas d'alerte « Intrusion », si l'alerte est confirmée par un deuxième déclenchement et que ni l'Abonné, ni les Personnes Habilitées ne prennent en charge l'alerte et/ou sont injoignables, le centre de télésurveillance prend en charge l'alerte et peut demander à un agent de sécurité de se rendre sur place et/ou, après levée de doute, demander aux forces de l'ordre de se rendre sur place.

En cas d'alerte « Fumée », si l'alerte est confirmée et que ni l'Abonné, ni les Personnes Habilitées ne prennent en charge l'alerte et/ou sont injoignables, le centre de télésurveillance peut demander aux secours d'urgence de se rendre sur place.

En cas d'agression dans le Logement, l'utilisateur peut déclencher une alerte SOS en appuyant simultanément sur les deux touches SOS du clavier ou de la télécommande. Le centre de télésurveillance appellera immédiatement l'Abonné :

- s'il répond qu'il n'est pas en danger et qu'il donne le code secret, l'alerte sera clôturée ;
- s'il répond qu'il est en danger ou s'il ne répond pas, le centre de télésurveillance contactera les forces de l'ordre ;
- s'il ne répond pas, le centre de télésurveillance contactera les forces de l'ordre.

Les différentes alertes et la procédure de traitement de ces alertes sont répertoriées sur l'Application.

Le traitement automatique des alertes est réalisé sur la base des informations que l'Abonné a indiquées dans l'Application. Par ailleurs, le Service dispose également d'un système de détection de tentative de brouillage ou de piratage des Équipements.

6.2 Prestations d'intervention

Les prestations d'intervention et de gardiennage sont effectuées par des agents de sociétés de sécurité partenaires agréées de la Société.

6.2.1 Pour un déroulement optimal de la prestation d'intervention, la Société recommande que l'abonné communique les informations d'accès à son Logement (numéro de digicode, complément d'adresse), ou signale si une clé (de portail ou d'allée) ou autre moyen d'accès est nécessaire pour accéder jusqu'à la porte principale de son Logement. Dans le cas d'une remise de clé ou autre moyen d'accès matériel, un rendez-vous de remise de ces moyens d'accès sera convenu entre la Société et l'abonné en contactant l'Assistance Téléphonique depuis l'Application.

En cas de remise de clés ou informations confidentielles (exemple digicode), la société de sécurité s'oblige à ne les utiliser que pour l'exécution de la mission d'intervention qui lui est ainsi confiée, dans le respect de la plus stricte confidentialité.

Les conditions de remise et de garde éventuelles d'un jeu de clés d'accès au Logement par la société de sécurité seront consignées dans un document spécifique dûment signé de l'Abonné et de ladite société de sécurité.

Si le Logement est entouré d'une enceinte close, même non verrouillée, et, en l'absence d'une remise des clés, l'agent de sécurité limitera sa ronde de contrôle à l'extérieur de l'enceinte accessible.

L'Abonné s'engage à avertir la Société en cas de modification des moyens d'accès de son Logement (modification du digicode, changement de clefs, ...) en contactant son Assistance Téléphonique depuis l'Application.

6.2.2 La mission de l'agent de sécurité consiste à :

- contrôler la réalité de l'alerte signalée par l'Équipement ;
- rendre compte au centre de télésurveillance de la situation constatée pour que ce dernier puisse informer, éventuellement, les forces de l'ordre.

L'intervention de l'agent de sécurité s'effectue dans les meilleurs délais. La Société ne peut garantir à l'Abonné un délai d'intervention dans la mesure où le délai permettant à l'agent de sécurité de se rendre sur le lieu du Logement dépend notamment de la distance qu'il a à parcourir, des conditions de circulation et de sa disponibilité.

L'agent de sécurité ne peut se substituer aux forces de l'ordre. Sa mission ne consiste pas à surprendre ou à appréhender le ou les éventuels intrus.

Si, à la suite du non-respect par l'Abonné de ses obligations indiquées à l'article 10 « Obligations et responsabilités de l'Abonné » ou par suite d'une erreur de manipulation de quelque nature que ce soit, l'Abonné et/ou une Personne Habilitée provoquent ou demandent, sans raison justifiée, le déplacement d'un agent de sécurité, l'Abonné s'engage à régler à la Société les frais de déplacement de l'agent de sécurité au tarif indiqué dans la fiche tarifaire en vigueur au jour de l'alerte.

Conformément à l'article 16-1 de la Loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de sécurité, l'appel aux forces de l'ordre ne peut intervenir qu'après une « levée de doute ». La levée de doute consiste à vérifier la matérialité et la concordance des éléments laissant présumer des indices de flagrances dans le Logement surveillé. En cas d'appel injustifié, une sanction pécuniaire peut être prononcée par l'autorité administrative. En conséquence, si, suite à une demande expresse de l'Abonné, le déplacement des forces de l'ordre s'avérait injustifié, la Société facturera à l'Abonné la somme correspondant au montant de cette sanction pécuniaire.

En cas d'intervention des forces de l'ordre ou des secours, les éventuels frais occasionnés demeurent à la charge de l'Abonné.

6.3 Mesures d'assistance après sinistre

Les prestations ci-dessous décrites peuvent être cumulatives, en fonction des besoins détectés.

6.3.1 Sauvegarde du Logement

Si des mesures de sauvegarde du Logement et sa mise en sécurité sont nécessaires, la Société prend en charge :

- un service de gardiennage et/ou de ronde dont la durée ne pourra pas dépasser quinze (15) heures, en fonction du besoin :

et/ou

- une réparation provisoire des issues du Logement dans la limite d'un montant total de mille deux cent dix-neuf euros (1 219 €) TTC par sinistre.

En cas de dépassement de ce montant, l'Abonné en est préalablement informé et doit donner son accord sur l'engagement des frais supplémentaires par la Société. Dans ce cas, l'Abonné s'engage à prendre en charge le complément de frais engagés sur présentation des justificatifs.

6.3.2 Rapatriement

Si la présence de l'Abonné est nécessaire, sous réserve que le sinistre soit survenu au domicile principal en son absence ou au domicile secondaire alors qu'il est également absent de son domicile principal, une prise en charge de son retour ou celui d'une personne de son choix résidant en France métropolitaine, principauté d'Andorre ou de Monaco, vers le Logement sinistré, en train ou avion classe économique peut être proposée. Cette prise en charge peut se faire sous forme d'une modification du titre de transport initial. Si l'Abonné n'a pas utilisé un ou des titres de transport initialement achetés du fait de son retour d'urgence, il lui sera demandé, dans le mois qui suit son retour, d'adresser, selon les modalités qui lui seront indiquées, le montant correspondant au remboursement perçu à ce titre, sauf à justifier que ce titre n'est pas remboursable.

6.3.3 Soutien psychologique

L'Abonné peut être mis en relation téléphonique confidentielle avec un psychologue clinicien diplômé. La prise en charge est limitée à trois (3) entretiens par sinistre. L'Abonné doit en faire la demande dans les trente (30) jours suivant la survenance du sinistre.

ARTICLE 7. CONDITIONS FINANCIÈRES

7.1 Prix et modalités de paiement de l'abonnement mensuel et des options éventuellement souscrites

Le montant de la mensualité d'abonnement à l'Offre souscrite est indiqué sur la facture. La mensualité est facturée à compter de la date de mise en service des Équipements effectuée lors de l'installation des Équipements au Logement de l'Abonné.

Le montant de la mensualité des éventuelles options souscrites est également indiqué sur la facture. La ou les mensualités sont facturées soit à compter de la mise en service pour les options souscrites lors de l'installation ou en cas de souscription des options à distance, à compter du second jour suivant l'expédition des Équipements.

La facture est mise à disposition de l'Abonné dans son Application.

L'abonnement et les options sont dus à « terme à échoir ». Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours. À l'exception du premier et du dernier mois d'abonnement, la facturation de chaque mensualité d'abonnement a lieu par mois civil complet.

En cas de paiement par prélèvement, l'Abonné s'engage à maintenir le mandat de prélèvement pendant toute la durée du Contrat sur un compte approvisionné en conséquence. Il informera la Société au minimum un (1) mois avant l'échéance suivante de tout changement de sa domiciliation bancaire.

7.2 Prix et modalités de paiement des prestations annexes

Certaines prestations ne sont pas comprises dans l'abonnement. Il s'agit :

- d'interventions d'agents de sécurité suite au non-respect par l'Abonné de ses obligations définies dans les présentes conditions. En particulier, si l'abonné ou une Personne Habilitée provoque sans raison et de manière abusive le déplacement d'un agent de sécurité, la Société pourra facturer à l'abonné les coûts de déplacement de l'agent de sécurité selon les tarifs indiqués dans la fiche tarifaire en vigueur.
- d'interventions d'un technicien dans le cadre d'une demande d'assistance non incluse. Le tarif de ces interventions figure dans la fiche tarifaire en vigueur ;
- d'interventions d'un technicien pour déposer les Équipements mis à disposition par la Société. Pour la dépose des Équipements, il est précisé que l'intervention ne comprend pas la remise en état du Logement (trous) et que l'Abonné doit restituer les Équipements déposés à l'aide du bon de retour. Le tarif de ces interventions figure dans la fiche tarifaire en vigueur ;
- d'interventions d'un technicien pour installer un Équipement en option. Le tarif de ces interventions figurent dans la fiche tarifaire en vigueur ;
- d'interventions d'un technicien pour une formation personnalisée au Logement en complément de la formation proposée lors de l'installation. Le tarif de ces interventions figure dans la fiche tarifaire en vigueur.
- de mise en place de gardiennage et/ou de ronde et/ou de réparations provisoires des issues du Logement en complément du montant prévu à l'article 6.3 ci-dessus.

Le montant de ces prestations sera facturé sur la facture Orange Maison Protégée de l'Abonné et sera donc payé selon les mêmes modalités que l'ensemble des autres prestations.

En cas d'intervention des forces de l'ordre ou des secours, les frais occasionnés demeurent à la charge de l'Abonné.

7.3 Frais liés aux Équipements

En réparation du préjudice subi par la Société en cas de non-restitution, de restitution partielle ou en mauvais état des Équipements après résiliation de l'Offre ou en cas de remplacement ou de remise en état des Équipements, la Société pourra facturer des frais à l'Abonné. Le montant de ces frais figure dans la fiche tarifaire et feront l'objet d'une facture séparée.

7.4 Retard et défaut de paiement

Tout retard de paiement, après mise en demeure restée sans effet huit (8) jours à compter de sa réception, entraîne l'application de plein droit d'une majoration égale à 3 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Cette majoration est calculée sur le montant hors taxe des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard.

7.5 Évolution des tarifs

Les prix du Service pourront évoluer en cas d'évolution législative ou réglementaire dont une variation du taux de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA). Les prix seraient modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation.

Cette modification interviendra dans un délai maximum de trois (3) mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. L'Abonné en serait informé un (1) mois avant.

7.6 Prélèvement SEPA

Le prélèvement SEPA est un prélèvement libellé en euros initié par Protectline agissant pour le compte d'Orange Télésurveillance sur la base de l'autorisation préalable du Débitéur désignant l'Abonné, formalisé par un formulaire unique appelé « Mandat de prélèvement SEPA », mis à disposition par Orange Télésurveillance et complété et signé par le Débitéur, contenant un double mandat : l'un donné à Protectline agissant pour le compte d'Orange Télésurveillance de présenter des demandes de prélèvement sur le compte désigné du Débitéur, le second donné à la banque du Débitéur l'autorisant à débiter ledit compte.

ARTICLE 8. MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS

8.1 Maintenance générale

Les Équipements déclenchent des alertes automatiques « défaut technique » lors de certains dysfonctionnements du système. L'Abonné doit contrôler régulièrement le bon fonctionnement des Équipements et s'assurer que le Service est bien opérationnel.

Le changement périodique des piles est nécessaire au bon fonctionnement des Équipements. Il appartient à l'Abonné de contacter l'Assistance Téléphonique lorsqu'une alerte relative aux piles est émise.

Lors d'une défaillance technique relevée automatiquement ou lors d'un dysfonctionnement technique relevé par l'Abonné à l'occasion d'un test ou de l'utilisation des Équipements, l'Abonné doit alors le signaler à l'Assistance Téléphonique qui, après analyse du dysfonctionnement constaté, le conseille et le guide pour réaliser le dépannage des Équipements.

Si le dépannage ne peut se faire à distance (par téléphone ou par échange de courrier électronique), une demande de remplacement du (ou des) Équipement(s) défaillant(s) est automatiquement générée :

- s'il s'agit d'un Équipement : un rendez-vous est pris avec l'Abonné afin qu'un technicien habilité procède, au Logement de l'Abonné, au remplacement de l'Équipement défaillant.
- s'il s'agit d'un badge, d'une télécommande, d'une caméra intérieure ou d'une prise de simulation de présence, la Société adresse par courrier postal à l'Abonné un nouvel Équipement ou une nouvelle prise de simulation de présence. L'Abonné procède lui-même à l'installation de l'Équipement ou de la prise.

L'installation de l'Équipement de remplacement et sa configuration sont effectuées dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 4 « Conditions de la prestation de mise à disposition des Équipements ».

S'il s'agit d'un badge ou d'une télécommande : dès réception de l'Équipement de remplacement, l'Abonné s'engage à retourner dans un délai de quinze (15) jours l'ancien Équipement à l'aide de l'emballage du nouveau matériel reçu et du bon de retour qui lui sera adressé par messagerie électronique.

Pendant toute la durée de l'indisponibilité totale ou partielle du Service, il appartient à l'Abonné de prendre toute mesure qu'il juge utile pour assurer, à sa charge, la sécurité du Logement. En conséquence, et sauf en cas de défaut d'exécution de l'installation des Équipements, la responsabilité de la Société ne pourra pas être recherchée pendant la durée de l'indisponibilité totale ou partielle du Service.

Après retour du (ou des) Équipement(s), Orange Télésurveillance procède à une vérification desdits Équipements.

Seront à la charge financière de l'Abonné, selon les tarifs prévus dans la fiche tarifaire, les remises en l'état, les remplacements des Équipements ainsi que les frais de port qui seraient la conséquence :

- du non-respect de ses obligations prévues dans les présentes Conditions Générales d'Abonnement ;
- d'une dégradation de tout ou partie des Équipements non imputable à la Société ;
- d'une détérioration accidentelle des Équipements résultant d'un choc de toute nature, d'un dommage électrique, de l'effet de la foudre, d'un dégât des eaux, d'un vol, d'un incendie ou de tout autre évènement fortuit ;
- de la perte de tout ou partie des Équipements ;
- des adjonctions ultérieures de matériels qui n'auraient pas été proposées par la Société ;
- de toute intervention d'un réparateur ou installateur non autorisée par la Société.

8.2 Visite d'entretien (réservée aux Abonnés ayant souscrit à l'Offre à compter du 6 octobre 2022)

Au plus tard six (6) mois après le troisième anniversaire de la date d'installation initiale du Service telle que visée à l'article 4, Orange Télésurveillance contacte l'Abonné pour lui proposer une visite d'entretien comprise dans l'Offre.

L'Abonné s'engage à se rendre disponible pour être présent ou se faire représenter.

La visite d'entretien a pour objet :

- de changer l'ensemble des piles des Équipements si besoin ;
- de vérifier le bon fonctionnement des Équipements ;
- de rappeler les règles de bon usage du Service.

Toutefois, si toutes les piles de tous les Équipements ont déjà été remplacées lors d'une prestation par un technicien, (intervention à la demande de l'Abonné), entre la date d'installation et la date prévisionnelle de la visite d'entretien, cette dernière est reportée de trois (3) ans à compter du changement complet des piles.

Orange Télésurveillance propose à l'Abonné cette visite d'entretien tous les trois (3) ans à compter de la précédente visite d'entretien ou du dernier changement complet des piles de tous les Équipements par un technicien.

ARTICLE 9. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS D'ORANGE TÉLÉSURVEILLANCE

Il est rappelé que le service ne constitue pas un dispositif de lutte anti-intrusion et anti-incendie. Il appartient donc à l'Abonné de prendre les mesures appropriées.

Par ailleurs, le présent Contrat ne se substitue en aucun cas aux contrats d'assurance qu'il appartient à l'Abonné de souscrire pour couvrir tous les risques de cambriolage, d'incendie, et tous autres dommages, pouvant affecter le Logement et les biens qui s'y trouvent.

La responsabilité de la Société ne peut être engagée dans les cas suivants :

- non-respect par l'Abonné des présentes conditions ;
- non-respect par l'Abonné de son obligation de signaler sans délai à la Société le fait que son Logement ne respecte plus les caractéristiques définies à l'article 1 « Objet » du présent contrat ;
- mauvaise installation par l'Abonné ou un tiers des Équipements si l'Abonné a procédé lui-même à l'installation des options ;
- dégâts causés lors du retrait des Équipements par l'Abonné ou un tiers ;
- modification par l'Abonné ou un tiers de l'installation des Équipements faite par l'installateur ;
- dégradation volontaire ou involontaire par l'Abonné ou un tiers des Équipements ;
- défaillance du réseau Internet ou électrique de l'Abonné ;
- défaillance, usure des piles de secours de la centrale et/ou des piles des détecteurs ;
- perturbations ou interruptions non directement imputables au Service d'Orange Maison Protégée, y compris en cas de piratage ou de brouillage des Équipements ;
- informations erronées communiquées par l'Abonné dans le cadre de l'Application ;
- informations erronées communiquées par l'Abonné au centre de télésurveillance en cas d'alarme ;
- cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil.

En aucun cas Orange Télésurveillance ne pourra être tenue pour responsable des conséquences matérielles, immatérielles et corporelles, directes ou indirectes, consécutives à un cambriolage, un incendie ou tout autre dommage qui ne résulteraient pas d'un manquement aux obligations résultant pour elle du présent Contrat.

ARTICLE 10. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'ABONNÉ

L'Abonné s'engage à signaler sans délai à la Société le fait que son Logement ne respecte pas les caractéristiques définies à l'article 1 « Objet » du présent contrat ainsi que tout changement au cours du Contrat qui aurait pour conséquence qu'il ne respecterait plus ces caractéristiques.

Pour permettre le fonctionnement normal du Service, l'Abonné s'engage :

- à ne pas enlever les Équipements installés par l'installateur ;
- à prendre toute disposition pour que les raccordements électriques des Équipements soient constamment en état normal de fonctionnement ;
- à procéder à toutes les réparations des matériels environnant les Équipements si ces matériels sont de nature à perturber le fonctionnement normal du système de détection ;
- à indiquer et mettre à jour l'ensemble des informations figurant dans l'Application nécessaires au traitement des alertes, notamment celles relatives aux contacts (coordonnées téléphoniques, adresses électroniques, codes d'authentification...);
- à mettre à jour l'ensemble des informations administratives figurant dans l'Application (coordonnées postales, téléphoniques, bancaires...);
- à signaler immédiatement à l'Assistance Téléphonique toute anomalie ou panne pouvant affecter le fonctionnement des Équipements et/ou du Service ;
- à faire procéder au remplacement de pile(s) lorsqu'il est averti que la ou les piles d'un ou de plusieurs Équipements sont faibles, conformément à l'article 4.6 ;
- à mettre en œuvre tout moyen pour prévenir les alarmes intempestives notamment en informant correctement les différents utilisateurs du système et les personnes habitant le Logement de son fonctionnement et de son mode opératoire, en fermant toutes les issues du Logement et/ou ouvertures des pièces protégées, en évitant toute présence animale (supérieure à 25 kilogrammes) ou humaine dans les zones surveillées lorsque les Équipements sont mis en service et en répondant ou en faisant répondre par une Personne Habilitée aux sollicitations de la Société ;
- à s'identifier s'il est présent dans le Logement, à l'occasion de toute levée de doute effectuée par un contre-appel téléphonique sur le Logement. La même obligation s'impose à toute Personne Habilitée dès qu'elle est présente dans le Logement ;
- à ne faire aucune adjonction ou remplacement des Équipements ou pièces en dehors de ceux proposés par l'Offre ;
- à utiliser les Équipements mis à disposition conformément à leur usage et destination normale ;
- à maintenir l'environnement des Équipements propre et entretenu de façon à éviter leur salissement et leur obstruction (conformément aux conseils fournis dans le guide d'utilisation) ;

- l'Abonné s'engage à se rendre disponible pour être présent ou se faire représenter lors de la visite d'entretien définie à l'article 8.2 ;
- à payer son abonnement selon les modalités prévues aux Conditions Particulières ;
- à respecter le guide d'installation et d'utilisation ;
- à procéder en cas de changement de box Internet au raccordement de la centrale d'alarme à cette nouvelle box par un câble Ethernet ;
- à restituer les Équipements à la fin du Contrat.

L'Abonné reconnaît que ses obligations concourent à la fiabilité de l'installation, de la sécurité des locaux surveillés, de la bonne exécution de la prestation des services et qu'en cas de manquement de sa part, la responsabilité d'Orange Télésurveillance ne saurait être engagée.

ARTICLE 11. DURÉE DU CONTRAT

Le contrat Orange Maison Protégée est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de douze (12) mois.

ARTICLE 12. RÉSILIATION DU CONTRAT

Le Contrat peut être résilié à tout moment par l'Abonné via l'Assistance Téléphonique (définie à l'article 2), ou dans l'Application.

Toutefois, si l'Abonné résilie le Contrat avant la fin de la période d'engagement, il reste redevable des mois restant dus et des frais de résiliation, sauf en cas de motif légitime :

- licenciement de l'Abonné en CDI ;
- déménagement en France métropolitaine si l'Abonné souscrit un nouveau contrat au Service à sa nouvelle adresse ;
- déménagement de la résidence principale de l'Abonné hors de France métropolitaine pour une longue durée ;
- maladie ou handicap physique de l'Abonné rendant impossible l'utilisation du Service ou hospitalisation supérieure à trois (3) mois (dans ce cas, joindre un certificat médical) ;
- mise en détention de l'Abonné dans un service pénitentiaire pour une durée de trois (3) mois minimum ;
- décès de l'Abonné, y compris pour le Contrats souscrit par l'Abonné pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède ;
- en cas de force majeure affectant l'Abonné ;
- surendettement de l'Abonné ayant donné lieu à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers ;
- mise sous tutelle ou curatelle de l'Abonné ;
- faillite personnelle ;
- départ en maison de retraite.

Dans ces cas, et sous réserve de la production de pièces justificatives, la résiliation du Contrat avant la fin de la période d'engagement n'entraîne ni frais, ni facturation des mensualités restant dues.

La demande de résiliation pourra être effective jusque dans un délai de soixante (60) jours selon la demande de l'Abonné. La date d'effet de la résiliation sera confirmée par la Société dans un courrier électronique qui comprendra vers un bon de retour prépayé pour que l'Abonné retourne à la Société les Équipements, qu'il aura lui-même désinstallés, dans un délai de quinze (15) jours suivant la date d'effet de la résiliation.

Le coût de l'abonnement cesse d'être dû à compter de la date d'effet de la résiliation et les frais de résiliation prévus dans la fiche tarifaire seront facturés. L'Abonné recevra alors une facture avec les frais de résiliation ainsi que, le cas échéant, les mois restants dus ou le trop perçu selon le prorata du dernier mois d'abonnement.

Par ailleurs, à tout moment, le non-respect par l'Abonné ou la Société de ses obligations, autorise l'autre partie à résilier le Contrat, sans préjudice des dommages et intérêts éventuels qui pourraient être demandés.

La Société peut résilier le Contrat en cas de non-paiement des factures après envoi d'une correspondance de mise en demeure de payer.

La Société peut également résilier le Contrat en cas d'arrêt du Service de télésurveillance sous réserve d'un préavis d'une durée raisonnable.

Conséquences de la résiliation : l'Abonné est informé que la résiliation du Service entraîne la fermeture de l'Application et du Service de télésurveillance.

Des frais de résiliation, dont le montant figure dans la fiche tarifaire en vigueur, sont appliqués.

En réparation du préjudice subi par la Société en cas de non-restitution, de restitution partielle ou en mauvais état des Équipements après résiliation de l'Offre, des frais seront facturés à l'Abonné conformément à la fiche tarifaire.

ARTICLE 13. IDENTIFIANT, MOT DE PASSE D'ACCÈS À L'APPLICATION ET CODES PERSONNELS

L'accès à l'Application s'effectue au moyen de codes d'accès (Identifiant et Mot de passe) générés automatiquement.

Suite à sa souscription au Service, l'Abonné reçoit :

- son Identifiant sur l'adresse de messagerie qu'il a communiquée lors de la souscription ;
- son mot de passe par SMS sur le numéro de téléphone mobile qu'il a communiqué lors de la souscription.

Ces codes d'accès seront nécessaires à chaque connexion à son Application.

L'Abonné s'engage à assurer la confidentialité des codes d'accès ainsi que de l'ensemble de ses codes personnels liés à l'utilisation du Service. Il sera seul responsable de la consultation ou de l'accomplissement d'opérations de gestion résultant de l'utilisation frauduleuse, détournée ou non autorisée par un tiers de ses codes d'accès confidentiels ou de ses codes personnels.

En cas de perte ou de vol d'un code confidentiel, l'Abonné doit impérativement et sans délai en informer l'Assistance Téléphonique afin qu'un nouveau code lui soit attribué. Les conséquences directes ou indirectes résultant de l'absence d'opposition ou d'une opposition tardive seront de la responsabilité exclusive de l'Abonné.

ARTICLE 14. **CESSION DU CONTRAT**

Le Service étant souscrit par l'Abonné à titre strictement personnel, le contrat de service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par l'Abonné. De même ce dernier s'interdit la vente ou la commercialisation du Service.

ARTICLE 15. **MODIFICATION**

Sous réserve des dispositions de l'article 7.5, la Société peut être amenée à faire évoluer les tarifs de l'Offre. L'Abonné en sera averti préalablement et disposera d'un délai d'un (1) mois pour résilier le Contrat sans frais de résiliation.

La Société peut également être amenée à faire évoluer les conditions du Service à l'exception de sa durée et sans que cette modification ne vienne dégrader la qualité du Service. Toute modification sera portée préalablement à la connaissance de l'Abonné.

ARTICLE 16. **RÉCLAMATION - MÉDIATEUR**

Toute réclamation relative à l'Offre peut être adressée via l'adresse suivante : <http://contact.maisonprotegee.orange.fr>. Après épuisement des recours amiables internes, l'Abonné a la possibilité de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediation-telecom.org).

ARTICLE 17. **ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Tout litige relatif aux présentes sera de la compétence exclusive des tribunaux du lieu du Logement de l'Abonné.

ANNEXE 1 - Politique de protection des données personnelles Orange Maison Protégée

La présente politique de protection de vos données personnelles (ci-après la « Politique ») vous informe sur la façon dont Orange Télésurveillance, Protectline, leurs sous-traitants et partenaires traitent vos données personnelles.

Elle s'applique aux Clients et utilisateurs de l'Offre Orange Maison Protégée.

Protectline (SAS au capital de 5 622 562,00 €, située Bâtiment le Capitole - 1, place Jean Baptiste Clément - 93160 Noisy-Le-Grand, RCS de Bobigny 833 468 036) est une société partenaire d'Orange Télésurveillance qui intervient dans la mise en œuvre du service Orange Maison Protégée.

Dans le cadre de la fourniture de votre Offre Orange Maison Protégée, Orange Télésurveillance et Protectline mettent en œuvre des traitements pour lesquelles elles interviennent respectivement en tant que responsables de traitements distincts. Cette Politique vous présente ces différents traitements.

Cette politique est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées directement et explicitement à votre connaissance, s'agissant d'une Offre, d'une composante de votre Offre ou d'un service particulier.

ARTICLE 1. DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES ET TRAITÉES

Orange Télésurveillance et Protectline traitent des données personnelles vous concernant dans le cadre de leurs relations avec vous et de votre utilisation de l'Offre Orange Maison Protégée. Orange Télésurveillance et Protectline ne traitent que les données pertinentes et nécessaires à l'objectif poursuivi.

Les données personnelles collectées par Orange Télésurveillance et Protectline sont regroupées sous les catégories suivantes :

Données d'identification	Identité (nom, prénom, pseudo), identifiant administratif (carte d'identité, passeport,...)
Vie personnelle	Éléments relatifs au logement
Caractéristiques personnelles	État civil, mesure de protection juridique, procuration, signature
Données de contact	Adresse postale, email, numéro de téléphone
Données de localisation	Géolocalisation d'un équipement
Données de connexion, d'usage des services et d'interaction	Logs de connexion et d'usage, compte rendu d'intervention, équipements détenus, rendez-vous technicien, contenu d'une demande, faits litigieux d'une réclamation ou d'un contentieux, références du dossier, date de début et de clôture du dossier, commentaires relatifs à la description et au suivi du dossier...
Données de contenu	Son, image, vidéo
Données économiques et financières	Identification financière, données économiques, fiscales et comptables, historique des paiements
Produits et services détenus ou utilisés	Offre et options détenues, équipement détenu, paramétrage, application téléchargée
Profil, scores et segmentation Client	Score et segmentation marketing, indicateur de satisfaction Client, profil bon ou mauvais payeur et éventuel plan de recouvrement, scoring du risque de fraude

Ces données sont collectées depuis différentes sources : il s'agit des données que vous fournissez directement à Orange Télésurveillance et Protectline, des données d'usages de vos produits ou services et de données collectées indirectement auprès de tiers.

Certaines données traitées sont collectées de manière indirecte :

- Au travers de cookies et traceurs déposés ou lus sur votre terminal ;
- Au travers de sources provenant de partenaires sur la base de notre intérêt légitime ou d'obligations légales : fournisseurs de données, organismes de prévention de la fraude, organismes de gestion des impayés ;
- Au travers de sources provenant de partenaires sur la base de votre consentement ;
- Au travers de sources en libre accès.

ARTICLE 2. FINALITÉS ET DURÉES DE CONSERVATION

Vos données sont traitées par Orange Télésurveillance et Protectline pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Vous trouverez ci-dessous, pour chaque base légale, (exécution du contrat, intérêt légitime, consentement et obligation légale) les finalités pour lesquelles Orange Télésurveillance et Protectline traitent vos données :

2.1 Exécution du contrat

2.1.1 Exécution du contrat (seule finalité)

- En se fondant sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit, **Orange Télésurveillance** met en œuvre des traitements sur vos données personnelles avec les finalités suivantes.

Adresser les factures et encaisser les paiements	<ul style="list-style-type: none"> - Calculer et facturer l'offre et les options - Communiquer et expliquer la facture - Encaisser le paiement - Rembourser - Gérer la comptabilité - Remettre en banque le paiement encaissé 	Exécution du contrat
Gérer l'assistance Client	<ul style="list-style-type: none"> - Accéder aux données de contexte du Client - Accompagner le Client - Diagnostiquer et traiter le problème 	
Authentifier les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Authentifier les utilisateurs pour gérer l'assistance Client 	
Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits sur un contrat	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer les créations et modifications des informations et données personnelles, Recueillir et utiliser les informations personnelles complémentaires requises 	
Recouvrer les impayés	<ul style="list-style-type: none"> - Recouvrer à l'amiable - Inscrire les Clients en contentieux, Recouvrer les impayés des Clients en contentieux 	
Gérer les contentieux		

- En se fondant sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit, **Protectline** met en œuvre des traitements sur vos données personnelles avec les finalités suivantes.

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Gérer l'assistance technique	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir une assistance technique aux Clients - Répondre aux réclamations Clients - Assister le Client dans l'utilisation de son matériel et diagnostiquer et dépanner à distance 	Exécution du contrat
Installer les équipements de télésurveillance	<ul style="list-style-type: none"> - Installer un système de sécurité adapté à l'environnement de chaque Client 	
Dépanner et assurer la maintenance d'un système de télésurveillance	<ul style="list-style-type: none"> - Dépanner un système de sécurité en cas de besoin pour tout Client, entretenir un système de sécurité 	
Gérer les évènements du système de télésurveillance	<ul style="list-style-type: none"> - Prévenir le Client en cas d'alerte sur son système (possibilité par autogestion) - Prévenir le plateau d'écoute en cas d'alerte - Prévenir les contacts en cas d'alerte 	
Gérer les informations et moyens d'accès au Logement confiés par les Clients	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer le transfert des moyens d'accès des Clients qui ont souhaité transmettre leurs clés à une société de gardiennage 	
Gérer le suivi du gardiennage et des rondes des sites Clients	<ul style="list-style-type: none"> - Piloter le suivi des interventions de gardiennage 	
Piloter l'activité de télésurveillance	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer la télésurveillance des sites Clients 	
Gérer les mesures d'assistance mises en place après sinistre	<ul style="list-style-type: none"> - Piloter et suivre le bon fonctionnement des mesures d'assistance mises en place après sinistre pour les Clients 	
Authentifier les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Authentifier les utilisateurs dans l'application Client, dans les plateformes techniques 	

2.1.2 Exécution du contrat et obligation légale

En se fondant sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit et pour remplir une obligation légale, Orange Télésurveillance met en œuvre des traitements sur vos données personnelles avec les finalités suivantes.

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Traiter les réclamations	- Réceptionner et étudier la réclamation, apporter les corrections nécessaires, expliquer ces corrections, et éventuel geste commercial ou remboursement Client	Exécution du contrat
	- Constituer un dossier pour le médiateur des communications électroniques	Obligation légale

2.1.3 Exécution du contrat, consentement et intérêt légitime

En se fondant sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit ou sur son intérêt légitime ou après avoir recueilli votre consentement, **Orange Télésurveillance** met en œuvre des traitements sur vos données personnelles avec les finalités suivantes.

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au Client	- Analyser le contexte Client, collecter les besoins potentiels et lui faire des propositions	Exécution du contrat ou intérêt légitime
	- Proposer des publicités ciblées, de partenaires d'Orange Télésurveillance	Consentement
Organiser des animations	- Informer et interagir autour de l'actualité d'Orange Télésurveillance	Intérêt légitime ou consentement
	- Proposer une opération commerciale (offre de remboursement)	Exécution du contrat
Organiser des jeux concours	- Proposer des animations et jeux (jeux concours, tirages au sort...)	Intérêt légitime (Clients), consentement (prospects)
	- Organiser et piloter les animations et jeux	Exécution du contrat

2.2 Intérêt légitime

2.2.1 Intérêt légitime (seule finalité)

Orange Télésurveillance réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de vos contrats. En se fondant sur son intérêt légitime d'entreprise dans le cadre du développement de ses activités et de sa relation Client, Orange Télésurveillance met en œuvre des traitements de vos données personnelles.

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Assurer la sécurité des plateformes et services	<ul style="list-style-type: none"> - Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs, - Auditer et évaluer les vulnérabilités, - Protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services, - Anonymiser les données personnelles 	Intérêt légitime
Éviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôler les processus sur nos canaux de vente, - Estimer et prévenir les risques d'impayé Client, - Détecter et superviser des situations suspectes pouvant impacter le chiffre d'affaires et/ou relever des cas de fraudes afin d'en limiter les risques et d'assurer les actions de remédiations nécessaires, - Constituer le dossier de preuves dans le cadre d'investigations en cas de fraude 	
Sonder les Clients ou les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Mesurer la qualité de l'acte suite à la sollicitation des Clients, - Enrichir la connaissance Clients au travers des sondages Clients 	
Améliorer notre offre et relation Client	<ul style="list-style-type: none"> - Mesurer, catégoriser et comprendre les sollicitations Clients et les réponses sondages afin de dimensionner et améliorer la relation Client et afin d'améliorer nos produits et services - Mesurer, comprendre et améliorer la performance des parcours Clients, - Améliorer la satisfaction Client, - Analyser nos ventes afin d'adapter nos offres, produits et services, - Enrichir la connaissance Clients au travers d'études, - Mettre à disposition, en interne, des outils et données d'analyse afin d'améliorer notre relation Client 	

Protectline réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de votre contrat. En se fondant sur son intérêt légitime d'entreprise dans le cadre du développement de ses activités et de sa relation client, Protectline met en œuvre des traitements de vos données personnelles.

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Assurer la sécurité des plateformes et services	<ul style="list-style-type: none"> - Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs - Auditer et évaluer les vulnérabilités - Protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services - Anonymiser les données personnelles 	Intérêt légitime
Gérer l'enregistrement des appels téléphoniques de l'assistance Client et de l'assistance technique		
Analyser et diffuser des statistiques et données	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir des indicateurs pour Protectline et pour ses partenaires et sous-traitants pour piloter l'activité 	

2.2.2 Intérêt légitime et consentement

Orange Télésurveillance réalise également des traitements de données en se fondant sur son intérêt légitime ou après avoir recueilli votre consentement :

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Organiser des opérations de marketing direct	- Assurer l'animation marketing	Intérêt légitime (Clients), consentement (prospects et résiliés)
	- Mener des campagnes relationnelles	
	- Préparer et envoyer les communications marketing écrites	
	- Proposer des offres ciblées et adaptées de la part de nos partenaires et de nos filiales	Consentement

2.3 Obligation légale

Orange Télésurveillance se doit de répondre à des obligations légales ou réglementaires et doit ainsi mettre en œuvre certains traitements sur vos données personnelles :

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Répondre aux demandes des tiers autorisés par la réglementation		Obligation légale
Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice		
Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées	- Réception des plaintes, des réclamations et/ou demandes d'exercice des droits (pour les traitements de données personnelles mis en œuvre par Orange télésurveillance	

Protectline se doit de répondre à des obligations légales ou réglementaires et doit ainsi mettre en œuvre certains traitements sur vos données personnelles :

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Répondre aux demandes des tiers autorisés par la réglementation		Obligation légale
Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice		
Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées	- Réception des plaintes, des réclamations et/ou demandes d'exercice des droits (pour les traitements de données personnelles mis en œuvre par Orange télésurveillance	

ARTICLE 3. DURÉES DE CONSERVATION

Vos Données Personnelles sont conservées sur les périodes suivantes :

- *Données utilisées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale et à des fins de prospection commerciale* : les données d'un Client d'une offre résidentielle sont conservées pendant trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un prospect sont conservées pendant trois (3) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect ;
- *Données de connexion, d'usages des services et d'interaction* : ces données sont conservées deux (2) ans à compter de leur collecte, un (1) mois pour les photos et vidéos ;
- *Données relatives au paiement* : ces données relatives sont conservées pendant treize (13) mois suivant la date de débit à titre de preuve, et jusqu'à quinze (15) mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé ;
- *Données relatives au score et à la segmentation client* : ces données sont conservées jusqu'à deux (2) ans à compter de leur calcul ;
- *Données utilisées dans le cadre de la gestion des impayés* : en cas de non-paiement, les informations sont conservées jusqu'à cinquante-six (56) mois après la résiliation. En cas de paiement les informations sont conservées 48 heures à compter du paiement ;
- *Données spécifiques utilisées pour éviter la fraude et préserver le chiffre d'affaire* : les données d'alerte en cas de fraude sont conservées dans un délai de douze (12) mois à compter de l'émission des alertes pour les qualifier. Les alertes non qualifiées sont supprimées directement. Les données d'alerte en cas de fraude avérée sont conservées pour une durée maximale de cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Les données de lutte contre le blanchiment sont conservées pendant cinq (5) ans à compter de l'exécution de l'opération ;

- *Données permettant de réaliser des jeux concours* : les données sont conservées trois (3) mois et jusqu'à six (6) mois après la fin du jeu s'il existe un risque élevé de contestation ;
- *Cookies et traceurs* : les informations issues des cookies et traceurs sont conservées pour une durée de vingt-cinq (25) mois. Pour en savoir plus Orange vous invite à consulter sa Politique Cookies et Traceurs ici ;
- *Données utilisées dans le cadre de contentieux* : les données sont conservées tant que le contentieux est actif, et jusqu'à l'expiration de l'ensemble des voies de recours.

Durées exigées dans le cadre des obligations légales :

- *Données comptables devant être archivées* : ces données sont conservées dix (10) ans en base d'archivage à titre de preuve ;
- *Données permettant de répondre au droit de communication des autorités et aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice* : ces données sont conservées pendant trois (3) ans à compter de la réponse ;
- *Données relatives aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées* : ces données sont conservées pour une durée de cinq (5) ans après le traitement de la demande ou, à défaut, dès la prescription d'une décision de l'autorité de contrôle compétente ou prescription du contentieux.

ARTICLE 4. PERSONNES CONCERNÉES

Les personnes concernées par les traitements réalisés dans le cadre de cette Politique par Orange sont :

- Clients détenteurs d'une Offre Orange Maison Protégée, utilisateurs de l'application Orange Maison Protégée ;
- Ayants-droits, représentants et mandataires de ces clients

ARTICLE 5. DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les données traitées sont destinées aux **services internes d'Orange Télésurveillance et de Protectline** : seuls peuvent avoir accès à vos données les salariés habilités en ayant besoins dans le cadre de leurs missions.

Les données traitées peuvent être destinées aux **sous-traitants ou aux partenaires d'Orange Télésurveillance et de Protectline**. Dans ce cas, vos données ne sont communiquées qu'aux sous-traitants et partenaires qui se sont engagés contractuellement sur leur capacité à répondre aux exigences de sécurité et de confidentialité, et à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires en matière de protection des données personnelles.

Il s'agit des situations où ces sous-traitants et/ou partenaires interviennent pour la fourniture de prestations de services, notamment :

- dans le cadre de votre souscription à l'Offre Orange Maison Protégée,
- pour le suivi de la relation Client,
- pour la mise en œuvre de votre service de télésurveillance : des prestataires d'installation et de maintenance des équipements, des prestataires intervenant dans la gestion des alertes de votre système de télésurveillance, des entreprises de gardiennage et d'agents de sécurité, des prestataires d'assistance pour la mise en œuvre des mesures d'assistance après-sinistre,
- des sociétés de sondage,
- des prestataires pouvant intervenir pour le recouvrement de vos factures.

Il peut également s'agir des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture d'offres ou services complémentaires. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir, une mention d'information sera disponible avant le recueil de votre consentement.

Les données traitées peuvent, être transmises aux **autorités compétentes**, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales ainsi qu'aux forces de l'ordre qui peuvent intervenir en cas d'intrusion avérée (après levée de doute) ou aux services d'urgence. Elles peuvent enfin être transmises aux **tiers autorisés par une décision de justice**.

ARTICLE 6. TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES HORS DE L'UNION EUROPÉENNE

Les données personnelles collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange Télésurveillance et/ou Protectline prennent les dispositions nécessaires avec leurs sous-traitants et partenaires afin de garantir un niveau de protection de vos données personnelles adéquat et ce en conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant un niveau de protection adéquate, ils auront préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou sont soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités. Lorsque la législation du pays tiers ne présente pas de protection équivalente à celle offerte par la réglementation applicable dans l'Union Européenne, Orange Télésurveillance et/ou Protectline veillent à la mise en œuvre de mesures supplémentaires adaptées aux traitements mis en œuvre.

ARTICLE 7. SÉCURITÉ

Orange Télésurveillance et Protectline accordent une importance particulière à la sécurité de vos données personnelles et ont mis en place des mesures de sécurité appropriées et exigeantes destinées à éviter que vos données ne soient perdues accidentellement, utilisées ou consultées sans autorisation, modifiées ou divulguées. De plus, l'accès à vos données est limité aux seuls salariés, sous-traitants et autres tiers qui ont besoin d'y accéder pour l'exercice de leurs missions. Ils sont soumis à une obligation de confidentialité.

Orange Télésurveillance exige de ses cocontractants qu'ils respectent la sécurité des Données Personnelles de ses Clients et qu'ils les traitent conformément aux lois sur la protection des données en vigueur.

Orange Télésurveillance et Protectline ont mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque.

Orange Télésurveillance et Protectline ont mis en place des procédures visant à traiter toute suspicion de violation de vos données personnelles, et vous avertissent ainsi que toute autorité de contrôle concernée d'une violation lorsqu'Orange Télésurveillance ou Protectline est légalement ou contractuellement tenue de le faire.

ARTICLE 8. VOS DROITS

Vous disposez de différents droits liés aux traitements de vos données personnelles :

8.1 Droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir les données personnelles vous concernant dont Orange Télésurveillance ou Protectline disposent, et de prendre connaissance du ou des traitements vous concernant réalisés par Orange Télésurveillance ou Protectline.

8.2 Droit de rectification

Dans l'hypothèse où vos données personnelles ne seraient pas complètes, exactes ou non actualisées, vous disposez d'un droit de rectification.

8.3 Droit d'opposition

Ce droit s'applique lorsque le traitement repose sur l'intérêt légitime d'Orange Télésurveillance ou Protectline et dès lors que vos droits et libertés prévalent sur ce dernier.

Lorsque les données personnelles vous concernant sont traitées à des fins de prospection, vous pouvez vous opposer à tout moment à ce que vos données personnelles fassent l'objet d'un tel traitement. Les Clients peuvent exercer ce droit directement depuis leur espace client.

8.4 Droit de suppression

Vous pouvez demander à Orange Télésurveillance ou à Protectline de supprimer vos données personnelles.

Mais vous ne pouvez exercer ce droit dans les cas où :

- vos données personnelles sont nécessaires à la fourniture de vos services dans le cadre de l'exécution de votre contrat Orange Maison Protégée,
- vos données sont nécessaires à Orange Télésurveillance ou Protectline pour respecter leurs obligations légales ou exercer leurs droits, ou si l'intérêt légitime d'Orange Télésurveillance ou de Protectline prévaut.

8.5 Droit à la Portabilité des données fournies

Vous pouvez demander l'obtention des données personnelles vous concernant dans un format techniquement exploitable par vous-même ou par une autre entité qu'Orange, dès lors que celles-ci sont font l'objet d'un traitement reposant sur votre consentement ou sur une relation contractuelle.

8.6 Droit à la limitation d'un ou plusieurs traitements

Ce droit vous permet, en cas de doute sur la légalité de l'un de nos traitements ou pour faire constater, exercer ou défendre vos droits en justice, de demander à Orange Télésurveillance ou Protectline de ne plus réaliser temporairement tout ou partie des traitements de vos données personnelles sans pour autant les effacer.

8.7 Testament numérique

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

ARTICLE 9. COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles en écrivant à :

Orange Service Clients
Gestion des données personnelles
33732 Bordeaux Cedex 9

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée d'éléments permettant de justifier de votre identité. Une pièce d'identité pourra être demandée en cas de doute raisonnable quant à votre identité. Vous recevrez un accusé de réception à l'issue de l'envoi de votre demande.

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de votre demande. En cas de complexité de la demande, ce délai peut être allongé. Dans ce cas la personne concernée sera notifiée.

Possibilité de saisir la CNIL

Si vos échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de protection des données personnelles en France.

ARTICLE 10. MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La présente Politique de Protection des Données personnelles peut être amenée à évoluer.