

**CONDITIONS CONTRACTUELLES**  
**APPLICABLES AUX PRESTATIONS D'ORANGE SERVICES A DOMICILE**

# CONDITIONS CONTRACTUELLES APPLICABLES AUX OFFRES

## ORANGE SERVICES A DOMICILE

Version en date du 6 juin 2024

### INDEX

1. DEFINITIONS
2. CONTENU DES OFFRES
3. PREALABLES A LA COMMANDE
4. COMMANDE, DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT
5. CONDITIONS FINANCIERES
6. RETRACTATION
7. EXECUTION DE LA PRESTATION
8. LIVRAISON DE MATERIEL
9. DEFAUT DE LIVRAISON
10. INFORMATION
11. SERVICE APRES-VENTE
12. RESPECT DES DROITS D'ORANGE SERVICES A DOMICILE
13. DONNEES PERSONNELLES
14. MODIFICATIONS DU CONTRAT
15. RESILIATION ET CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT
16. CONTACTS ET NOTIFICATIONS
17. RESPONSABILITE
18. FORCE MAJEURE
19. RECLAMATIONS ET REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS
20. LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE
21. DISPOSITIONS DIVERSES

ANNEXE 1. CARACTERISTIQUES DES OFFRES D'ORANGE SERVICES A DOMICILE

ANNEXE 2. GRILLE TARIFAIRE DES OFFRES D'ORANGE SERVICES A DOMICILE

ANNEXE 3. INFORMATIONS RELATIVES AU CREDIT D'IMPOT LIE AUX PRESTATIONS DE SERVICES A LA PERSONNE D'ASSISTANCE INFORMATIQUE ET INTERNET A DOMICILE

ANNEXE 4. POLITIQUE DE TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

ANNEXE 5. FORMULAIRE DE RETRACTATION

Orange Services à Domicile, société de droit français, ayant pour activité exclusive les services à la personne d'Assistance informatique et Internet à Domicile (Récépissé SAP/8333781057 – Acte 2024-041 du 15 février 2024), dont le siège social est situé 20, rue Denis Papin à Villeneuve d'Ascq (59650) propose les Offres de Performance Wifi et de Déménagement personnalisé, aux Clients, fournies sur le Territoire, régies par les présentes Conditions Contractuelles. Orange Services à Domicile agit selon le mode prestataire dans les limites de sa déclaration.

### 1 DEFINITIONS

**Compte-rendu d'intervention** : compte-rendu relatif à la Prestation réalisée au Domicile du Client, proposé à la validation et aux éventuelles réserves du Client, adressé par Courrier électronique à ce dernier et clôturant l'exécution de la Prestation.

**Conseiller dédié** : conseiller Orange Services à Domicile accessible par téléphone.

**Contrat** : contrat conclu par le Client et Orange Services à Domicile lors d'une Commande comprenant par ordre de prévalence le devis personnalisé (incluant les éléments échangés avec le Conseiller dédié) adressé au Client par Orange Services à Domicile, les Conditions Contractuelles en ce compris ses Annexes, la confirmation de Commande adressée au Client par Courrier électronique et le Compte-rendu d'Intervention émis à l'issue de l'intervention.

**Commande** : acte par lequel le Client exprime son consentement à la souscription d'une Offre d'Orange Services à Domicile relatif à une Prestation de service d'assistance informatique et Internet à Domicile ayant fait l'objet d'un devis personnalisé soumis pour acceptation au Client par Orange Services à Domicile.

**Client** : personne physique, client d'une offre de services Internet Orange ou Sosh de type xDSL ou Fibre, disposant de la pleine capacité juridique, ayant passé Commande, en qualité de consommateur, d'une Offre d'Orange Services à Domicile, pour la réalisation de la Prestation au sein de son Domicile (résidence principale ou secondaire), et engagée par le Contrat. Le Client garantit disposer de tout pouvoir pour conclure et exécuter le Contrat.

**Courrier électronique** : message envoyé par Internet à partir ou reçu sur une adresse (de Courrier) électronique.

**Domicile** : résidence principale ou secondaire du Client, constituant le lieu d'exécution de la Prestation.

**Données personnelles ou DCP** : toute information qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

**Matériel** : équipement compris dans l'abonnement de services Internet Orange ou Sosh du Client et éventuellement livré au Client à l'occasion de l'exécution de la Prestation.

**Offre** : offre de service à la personne d'Assistance informatique et Internet à Domicile proposée par Orange Services à Domicile.

**Prérequis** : ensemble des conditions, restrictions, exigences requises pour commander, et permettre l'exécution d'une Offre, relatif à la réglementation relative aux services à la personne, au contenu et limites de la Prestation, au fait d'avoir installé l'application Orange et moi, à la nécessité pour le Client d'être présent et de participer lors de la réalisation de la Prestation, à la compatibilité des appareils et logiciels préexistants du Client, aux formalités éventuelles, au fait que le raccordement du Domicile soit effectif et que la connexion Internet du Client soit active, etc.

**Prestation** : Offre souscrite par le Client, exécutée par le technicien mandaté par Orange Services à Domicile, au Domicile du Client.

**SMS** : message texte adressé sur le téléphone mobile du Client

**Territoire** : territoire couvrant la France métropolitaine au sein duquel une Offre peut être commandée et fournie.

## 2 CONTENU DES OFFRES

Les Offres d'Orange Services à Domicile consistent en des Prestations de services à la personne d'Assistance informatique et Internet à Domicile dont le contenu des Offres est présenté en annexe 1 des présentes ainsi qu'au devis personnalisé soumis au Client par Orange à Services à Domicile lors de sa Commande.

Les Offres présentent un prix forfaitaire et comprennent les frais de déplacement liés au rendez-vous initial fixé entre les parties et les frais de livraison du Matériel en cas de livraison de Matériel(s) au Client à l'occasion de la réalisation de la Prestation.

Les Prestations sont exécutées à Domicile et portent sur les équipements informatiques, leurs périphériques, dans leur environnement immédiat, et les équipements numériques permettant la connexion à Internet et capables d'échanger des données, tels qu'identifiés par le Client lors de son entretien avec le Conseiller dédié.

Les Offres décrites en Annexe 1 comprennent notamment l'installation et le paramétrage des équipements informatiques et numériques définis dans les pièces du Domicile identifiées lors de l'entretien du Client avec le Conseiller dédié, après réalisation d'un test de débit par le technicien dans chacune des pièces précitées, ainsi que la fourniture de conseils et recommandations portant sur la connexion Wi-Fi de ces équipements dans les pièces où ils s(er)ont installés.

Les Offres ne portent en aucune façon sur une réparation, un diagnostic ou une résolution d'incident de l'accès à Internet et d'équipements informatiques ou numériques.

## 3 PREALABLES A LA COMMANDE

Préalablement à toute Commande, et quelle que soit l'Offre, le Client vérifie que l'Offre qu'il souhaite souscrire répond à ses besoins, prend connaissance des caractéristiques de l'Offre, des Prérequis ci-après et pose à Orange Services à Domicile toute question les concernant.

Il lui appartient de vérifier préalablement à la Commande l'accessibilité de son Domicile, qu'il dispose(ra) au jour de l'exécution de la Prestation au sein de son Domicile d'un accès Internet filaire actif et fonctionnel, de même que la compatibilité de ses appareils informatiques et numériques, qu'il souhaite faire installer ou paramétrer, avec le réseau électrique de son Domicile, mais également entre eux dans le cadre de sa desserte interne afin de pouvoir bénéficier de façon optimale de l'Offre souscrite.

Les Prestations étant exécutées à Domicile, elles font l'objet d'un rendez-vous de sorte que la présence du Client est requise lors de l'intervention, pour la durée maximale définie dans le cadre des caractéristiques de l'Offre concernée (cf. Annexe 1), afin de suivre l'exécution de la Prestation avec le technicien mandaté par Orange Services à Domicile, et exécuter les actions nécessaires (connexions aux applications, paramétrages selon les besoins du Client...). Le Client se doit de réserver un bon accueil au technicien mandaté par Orange Services à Domicile.

L'état du Domicile doit permettre la réalisation de la Prestation dans de bonnes conditions par le technicien mandaté par Orange Services à Domicile dans les pièces concernées par son intervention. Afin que la Prestation puisse être exécutée, les équipements informatiques, leurs périphériques, dans leur environnement immédiat, et les équipements numériques permettant la connexion à Internet et capables d'échanger des données, destinés à être installés et paramétrés, doivent être conformes à la réglementation, disponibles, montés, complets et complétés de la connectique nécessaire à leur installation et fonctionnement, le cas échéant chargés/alimentés et être en état d'être connectés et paramétrés, ce qui nécessite qu'ils soient fonctionnels, compatibles, non obsolètes, et pouvant être connectés aux réseaux électrique et/ou Internet (avec un débit suffisant), qui doivent eux même être fonctionnels. Le Client vérifie également au préalable que ses équipements informatiques et les logiciels utilisés ne contiennent pas de virus et qu'il a effectué les mises à jour nécessaires afin de permettre la bonne exécution de son Offre et pour des raisons de sécurité.

Le Client doit par ailleurs procéder à l'installation de l'application Orange et moi, disponible gratuitement, afin de diagnostiquer la connexion Internet par Wi-Fi de ses équipements informatiques et numériques lors de l'exécution de la Prestation.

Le Client est responsable du respect de ces Prérequis.

Le Client est invité à prendre connaissance du Contrat proposé avant toute signature laquelle marquera son accord pour la Commande de la Prestation, et son acceptation des Conditions Contractuelles.

A défaut de respecter ces Prérequis, le Client est informé que Orange Services à Domicile peut ne pas être en mesure de lui fournir tout ou partie de l'Offre.

## 4 COMMANDE, DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR

### a. Commande

Le Client peut passer Commande d'une Offre d'Orange Services à Domicile s'il dispose d'un Domicile situé sur le Territoire, d'un abonnement à Internet fibre ou xDSL en qualité de consommateur, souscrit auprès d'Orange ou Sosh et respecte les Prérequis.

A ce titre, le Client déclare et atteste que le Domicile constitue la résidence principale ou secondaire de son foyer fiscal, qu'il occupe à titre privé et privatif.

Le Client est invité à exposer ses besoins particuliers au Conseiller dédié lors de son échange téléphonique permettant de préciser ses attentes, les particularités de son Domicile et les équipements informatiques et numériques qu'il souhaite installer et paramétrer. Ces particularités et attentes figurent au devis personnalisé présenté au Client par Orange Services à Domicile avant la conclusion de la Commande.

Le Client est invité à prendre connaissance du Contrat proposé avant toute signature laquelle marque son accord pour la Commande de la Prestation. Les Conditions Contractuelles applicables à l'Offre souscrite sont portées à la connaissance du Client dans le cadre du devis personnalisé adressé au Client par Orange Services à Domicile, et sont incluses au Contrat. Le fait de signer le Contrat vaut acceptation des Conditions Contractuelles.

La date d'intervention de la Prestation souhaitée par le Client figure au devis. Cette date est confirmée après la signature du Contrat par le Client. Si le créneau souhaité par le Client n'est plus disponible lors de la signature du Contrat, Orange Services à Domicile proposera au Client un autre créneau à sa convenance.

dans les meilleurs délais et un maximum de 30 jours à compter de la conclusion du Contrat, ou postérieurement à sa convenance.

Le Client ne peut procéder à aucune modification des Offres d'Orange Services à Domicile ou de la Commande. S'il souhaitait modifier le périmètre de la Prestation quant au nombre d'équipements visés au devis personnalisé ou au rendez-vous fixé pour l'exécution de la Prestation par exemple, il est invité à contacter le Conseiller dédié afin d'obtenir un nouveau devis et/ou valider un nouveau créneau horaire d'intervention. Une modification de rendez-vous pourra, sauf motif légitime ou cas de force majeure, être refusée par Orange Services à Domicile, si elle est adressée moins de quarante-huit (48) heures avant le rendez-vous fixé.

Le Client procède à la Commande et à la signature du Contrat auprès d'Orange Services à Domicile par voie électronique. La signature électronique du Client marque son acceptation sans réserve du Contrat.

Pour être validée par Orange Services à Domicile, la Commande doit être complète, et accompagnée d'un moyen de paiement valide.

Le Client recevra une confirmation de Commande par Courriel électronique à l'issue de la Commande, comprenant une copie du Contrat, ainsi que le compte-rendu de son entretien avec le Conseiller dédié.

#### **b. Durée et entrée en vigueur du contrat**

Le Contrat entre en application à compter de la signature du Contrat par le Client pour une durée déterminée dépendant de la date fixée d'un commun accord pour la réalisation de la Prestation s'agissant d'une Prestation ponctuelle.

A ce titre, la Prestation fait l'objet d'un créneau d'intervention convenu avec le Client lors de l'entretien avec le Conseiller dédié, sous réserve de la disponibilité du créneau souhaité lors de la signature du Contrat. Le Client bénéficie d'un droit de rétractation dans les conditions légales applicables telles que rappelées à l'article 6 des Conditions Contractuelles et peut demander que la Prestation soit exécutée avant le terme du délai de rétractation.

La date de la Prestation fixée ainsi que le créneau d'intervention convenus font l'objet d'un rappel par Courriel électronique et par SMS au Client. Ce créneau peut être reporté à l'initiative d'Orange Services à Domicile s'il n'est plus disponible lors de la signature du Contrat ou en cas d'aléas affectant le technicien intervenant pour son compte (tel qu'un accident, absence ou empêchement ...). Orange Services à Domicile en informera le Client dans les meilleurs délais afin de valider avec lui un nouveau créneau d'intervention dans les meilleurs délais.

Ce créneau peut enfin être reporté à la demande du Client sous réserve qu'il en informe Orange Services à Domicile en appelant le Conseiller dédié (cf. article 16 « Contacts et Notifications ») au moins quarante-huit (48) heures avant la date d'intervention, à moins d'un motif légitime ou d'un cas de force majeure, justifié par le Client.

## **5 CONDITIONS FINANCIERES**

### **5.1 Tarifs**

Les tarifs en vigueur des Offres proposées par Orange Services à Domicile sont présentés en Annexe 2 ci-dessous, et sont disponibles sur simple demande auprès de Orange Services à Domicile (cf. article 16 « Contacts et Notifications »). Ils peuvent être modifiés par Orange Services à Domicile. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la réception de la Commande complète par Orange Services à Domicile. Les tarifs sont exprimés Toutes Taxes Comprises (TTC) incluant la TVA, les frais de livraison du Matériel le cas échéant et les frais de déplacement initial.

Par dérogation à l'article 1195 du Code civil, Orange Services à Domicile pourra répercuter sur le prix de l'Offre toute modification ou nouvelle taxe et autre charge d'origine législative ou réglementaire qui viendrait à s'appliquer au cours du Contrat au jour de leur entrée en vigueur. Si cette taxe ou charge est

disproportionnée par rapport au prix de l'Offre, chacune des parties pourra résilier le Contrat de plein droit par écrit adressé à l'autre partie (cf. article 16 « Contacts et Notifications ») sans qu'aucune responsabilité ne puisse en résulter.

### **5.2 Offres, codes et opérations promotionnelles de Orange Services à Domicile**

Toute utilisation, pour les Offres éligibles, d'une offre promotionnelle, d'un code promo doit être faite dans le respect des conditions afférentes (consultables pour l'offre promotionnelle ou le code promo, sur le support de l'opération). Ils ne pourront être cumulés que si les conditions qui leur sont associées le permettent expressément. En demandant le bénéfice d'une offre promotionnelle ou d'un code promo, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les conditions qui leur sont applicables. L'offre promotionnelle ou code promo s'appliquera directement sur sa facture.

### **5.3 Facturation et paiement**

L'Offre est facturée par Orange Services à Domicile lors de la Commande, ou si le Client opte pour le dispositif d'Avance immédiate de l'URSSAF (si Orange Services à Domicile le propose) à l'issue de l'exécution de la Prestation. Les factures sont émises électroniquement, sauf si le Client demande à les recevoir sur un support papier.

Le Client est informé que des frais en cas de « rendez-vous non honoré » par le Client du rendez-vous d'intervention fixé d'un commun accord entre les parties, pourront être appliqués par Orange Services à Domicile à moins d'un report convenu au préalable, dans les limites fixées à l'article 4 « Commande », d'un motif légitime ou d'un cas de force majeure. Ils s'élèvent à soixante-cinq euros (65€).

Les factures sont payables par carte bancaire ou par prélèvement automatique lors de la passation de la Commande par le Client, à moins qu'il n'ait opté pour le dispositif d'Avance immédiate de l'URSSAF (si Orange Services à Domicile le propose). Dans ce dernier cas, le paiement sera alors effectué entre les mains de l'URSSAF par prélèvement sur le compte bancaire associé au compte URSSAF du Client, si le Client valide expressément ou implicitement la facture d'Orange Services à Domicile qui lui est présentée par l'URSSAF à l'issue de l'exécution de la Prestation. Si le Client est éligible au crédit d'impôt, tel qu'explicité en Annexe 3 des présentes, le montant acquitté par le Client correspondra au montant facturé par Orange Services à Domicile au titre de la Prestation, déduction faite du montant du crédit d'impôt applicable.

Pour contester une facture, le Client doit formuler sa demande par écrit à Orange Services à Domicile (cf. article 16 « Contacts et Notifications ») en exposant les raisons précises et justification de cette contestation, qui doivent constituer un motif de non-paiement. Sa demande sera étudiée par Orange Services à Domicile. La partie non contestée de la facture doit faire l'objet d'un règlement par le Client à la date spécifiée.

Le Client garantit être utilisateur légitime du moyen de paiement qu'il utilise à l'égard de Orange Services à Domicile. Si les coordonnées bancaires sont incorrectes ou incomplètes, le Contrat peut être suspendu ou résilié par Orange Services à Domicile, conformément à l'article 15 « Résiliation ».

### **5.4 Incident de paiement**

Tout impayé même partiel d'une facture, hors contestation légitime, fait l'objet d'un courrier y compris électronique afin d'obtenir son règlement. A défaut de régularisation du paiement des sommes dues, dans un délai de quinze (15) jours à compter de son envoi, le Client s'expose de plein droit à l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues, ainsi qu'à la résiliation le cas échéant du Contrat.

### **5.5 Crédit d'impôt / attestation fiscale**

Orange Services à Domicile s'engage à délivrer au Client, dans les délais légaux applicables, une attestation fiscale, à due concurrence des sommes qu'il aura payées au titre de la(des) Prestation(s) exécutée(s) par Orange Services à Domicile au cours de l'année fiscale de référence. Les informations relatives au crédit d'impôt lié aux Prestations d'assistance informatique et internet

sont précisées en Annexe 3. Il est néanmoins précisé que seule l'Administration fiscale peut valider son attribution selon les dispositions réglementaires (cf. article 199 sexdecies du code général des impôts) en vigueur au jour de la demande du Client à en bénéficier, adressée à l'Administration fiscale ou le cas échéant, si le Client a opté pour le dispositif d'Avance immédiate, à l'URSSAF (si Orange Services à Domicile le propose).

## 6 RETRACTATION

Le Client bénéficie d'un droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision qu'il peut exercer dans le délai de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du Contrat. Pour exercer son droit, le Client adresse, par écrit, à Orange Services à Domicile (cf. article 16

« Contacts et Notifications ») sa demande, avant l'expiration du délai, par voie postale ou par Courrier électronique en mentionnant sa décision et les éléments permettant de l'identifier de même que l'Offre souscrite (coordonnées complètes et références Client et Contrat), ou encore en adressant le formulaire de rétractation dûment complété qui figure en Annexe 5 des présentes Conditions Contractuelles ou disponible sur simple demande auprès d'Orange Services à Domicile.

En cas de rétractation, Orange Services à Domicile remboursera au Client au plus tard dans les 14 jours de la rétraction, les sommes reçues.

Lorsque le Client a demandé, expressément, à ce que la Prestation soit exécutée avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, il peut se rétracter tant que la Prestation n'a pas été pleinement exécutée. Dans ce cas, le Client reste tenu à verser à Orange Services à Domicile un montant correspondant à la part du service qui aurait été le cas échéant fournie jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ce montant est proportionné au prix total de l'Offre souscrite.

Le Client est informé que lorsque la Prestation a été pleinement exécutée, avec son accord, avant la fin du délai de rétractation, il ne peut plus se rétracter.

## 7 EXECUTION DE LA PRESTATION

L'exécution de la Prestation interviendra à la date et créneau (entre 8H et 13H ou entre 14H et 18H) convenus entre les parties et au plus tard dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de conclusion du Contrat et donc de la réception de la Commande complète et/ou valide par Orange Services à Domicile, sous réserve de la disponibilité du Client et des créneaux de rendez-vous disponibles et sauf date ultérieure convenue entre les parties.

La Prestation ayant lieu au Domicile du Client sur le Territoire, l'accès au Domicile doit être permis au technicien intervenant pour le compte d'Orange Services à Domicile.

En cas de Domicile inaccessible directement par chemin carrossable, tels que les îles, les massifs montagneux, etc. ou dans un état ne permettant pas la réalisation de la Prestation (risque d'incendie...), Orange Services à Domicile pourrait être amenée à ne pas réaliser la Prestation et à résilier le Contrat.

La Prestation est exécutée en présence du Client s'agissant d'un service d'assistance informatique et internet à domicile. Le Client s'abstient de solliciter du technicien une tâche qui ne relèverait pas de son Offre ou du service à la personne d'Assistance informatique et Internet à Domicile.

La Prestation inclut selon l'Offre objet de la Commande, l'installation, l'activation, le paramétrage et les tests de Wifi et des équipements connectés du Client au sein de son Domicile. Des tests de débits seront effectués afin de mesurer et proposer le paramétrage le plus adapté selon les pièces et la configuration du Domicile.

Dans le respect des caractéristiques de la Prestation souscrite, l'installation et le paramétrage des équipements informatiques et numériques et éventuels logiciels du Client visés par le Contrat

sont fonction de ses besoins et usages, des groupes d'utilisateurs que le Client aura éventuellement déterminés, des niveaux de performance et/ou protection attendus, de la configuration du Domicile et notamment des pièces dans lesquelles la Prestation doit être effectuée, du respect des Prérequis et de l'état de sa connexion Internet.... L'installation et le paramétrage des appareils informatiques et équipements numériques lors de l'exécution de la Prestation sont réalisés selon les souhaits du Client exprimés lors de l'entretien avec le Conseiller dédié, préalablement à la Commande, en tenant compte également des indications fournies lors de l'exécution de la Prestation et selon les capacités et limites de ses appareils et logiciels.

Le paramétrage du Wifi peut également inclure des plages horaires de limitation, de restriction qui impactent par conséquent la disponibilité et le fonctionnement d'équipements connectés.

La Prestation peut inclure le paramétrage du contrôle parental du Client visant à restreindre l'accès à Internet ou à certains contenus. Le Client est informé que tout accès à la télévision et plus généralement au contenu numérique par un mineur s'opère sous sa vigilance.

Dans le cadre de l'exécution de la Prestation, le technicien intervenant pour le compte d'Orange Services à Domicile apportera au Client tout élément d'information pour le former à la bonne utilisation de son Wifi et de ses équipements connectés ainsi que le cas échéant, à l'usage du contrôle parental et de l'application Orange et moi.

Le technicien mandaté par Orange Services à Domicile fournira également au Client à l'occasion de l'exécution de la Prestation tout conseil qu'il jugera utile pour optimiser la performance de son réseau Wi-Fi. Le Client sera alors libre de les mettre ou non en application.

Le Client s'assure par conséquent de pouvoir être disponible lors de la date de la Prestation et du créneau convenu. Le Client informe Orange Services à Domicile dans les meilleurs délais s'il souhaite effectuer un report de ce créneau et au plus tard quarante-huit (48) heures à l'avance pour des raisons nécessaires d'organisation.

Le Client est informé que des frais en cas de « rendez-vous non honoré » par le Client du rendez-vous d'intervention fixé d'un commun accord pourront être appliqués par Orange Services à Domicile à moins d'un report convenu au préalable, d'un motif légitime ou d'un cas de force majeure. Ils s'élèvent à soixante-cinq euros (65€).

La Prestation est clôturée au jour du rendez-vous d'intervention par un compte-rendu d'intervention, présenté pour observations et signature du Client et qui lui sera adressé par Courrier électronique.

## 8 LIVRAISON DE MATERIEL

### a. Livraison

La Prestation peut inclure la livraison de Matériel(s) mis à disposition du Client par Orange ou Sosh dans le cadre de son contrat de fourniture de services Internet (cf. contrat liant le Client à l'opérateur de services Internet Orange). Les frais de livraison sont inclus dans le prix de la Prestation.

### b. Propriété et transfert des risques du Matériel

Tout risque de perte ou d'endommagement du Matériel est transféré au Client au moment où ce dernier en prend possession.

Le Matériel reste la propriété pleine et entière de Orange ou Sosh et ne peut être cédé, donné en location par le Client ni faire l'objet d'une saisie par ses créanciers.

En cas de dysfonctionnement du Matériel constaté par le Client, le Client adressera toute demande de diagnostic, réparation ou d'échange à Orange ou Sosh. Orange Services à Domicile n'assure que la livraison du Matériel et n'est pas responsable de sa conformité.

### **c. Recyclage des Matériels, papiers et emballages**

Les Matériels (DEEE), papiers et emballages doivent faire partie des déchets triés en vue de leur recyclage et/ou être remis à un point de collecte approprié pour le traitement, la valorisation et le recyclage.

Le Client s'engage à prendre connaissance et suivre les consignes de tri transmises par Orange ou Sosh et/ou le fabricant des Matériels le cas échéant.

Ces consignes apparaissent sur les emballages et papiers concernés ainsi que sur les Matériels, et peuvent être complétés au sein des documentations.

### **9 DEFAUT DE LIVRAISON**

En cas d'impossibilité de livrer tout ou partie de l'Offre à la date d'exécution de la Prestation, Orange Services à Domicile pourra proposer au Client une solution alternative dans l'attente de la résolution de la difficulté. Si le Client a la qualité de consommateur, en cas de dépassement de la date de livraison de tout ou partie des composantes de l'Offre, qui ne résulterait pas d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers, et hors la faute du Client, il peut notifier à Orange Services à Domicile la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à la livraison dans les conditions du Code civil et/ou mettre fin au Contrat si, après avoir mis Orange Services à Domicile en demeure de s'exécuter dans un délai supplémentaire raisonnable, Orange Services à Domicile n'a pas livré le bien ou fourni le service ni proposé de solution alternative permettant au Client de bénéficier de son Offre. Le Contrat est considéré comme résolu à la réception par Orange Services à Domicile de la demande de résolution du Client à moins que Orange Services à Domicile ne se soit exécutée entre temps. Le Client, peut toutefois résoudre immédiatement le Contrat lorsque Orange Services à Domicile refuse de livrer le Service ou Matériel ou qu'il est manifeste qu'elle ne le livrera pas.

Le Contrat est considéré comme résilié à la réception, par Orange Services à Domicile, de la lettre du Client lui notifiant de sa décision. Si néanmoins Orange Services à Domicile pouvait effectuer la livraison entre l'envoi du courrier du Client et sa réception, il appartiendra au Client de refuser la livraison ou à défaut de notifier, dans les plus brefs délais, à Orange Services à Domicile l'annulation de sa décision de mettre fin au Contrat. Orange Services à Domicile tiendra compte de cette notification, à moins que les formalités de rupture du Contrat ne soient déjà entamées auprès de ses partenaires.

Le Client sera remboursé, par tout moyen de paiement, par Orange Services à Domicile de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date de résiliation effective.

Lorsque l'impossibilité d'exécuter tout ou partie de l'Offre résulte d'un manquement du Client ou si la situation perdurait au-delà des mesures prises ou si le Client ne procédait pas aux évolutions nécessaires visant à permettre l'exécution de la Prestation, Orange Services à Domicile pourra résilier avec effet immédiat le Contrat dans les conditions fixées à l'article 15 « Résiliation ».

### **10 INFORMATION**

En cas de question en lien direct avec l'Offre ou de difficulté que le Client estime rencontrer dans le cadre de son Offre, le Client peut contacter le Conseiller dédié d'Orange Services à Domicile.

### **11 SERVICE APRES VENTE**

Orange Services à Domicile propose au Client, au titre de la qualité du service, un service après-vente lui permettant de prendre contact avec le Conseiller dédié pour toute question ou demande d'information en lien avec la Prestation, qu'il serait amené à se poser postérieurement à l'exécution de la Prestation, pendant un délai de trente (30) jours.

Orange Services à Domicile accorde au Client également un avantage qualité dit « 100% Satisfait » qui lui permet de solliciter

Orange Services à Domicile s'il estime qu'il n'est pas pleinement satisfait de la Prestation réalisée. Dans ce cas, le Client en informe Orange Services à Domicile en contactant par téléphone le Conseiller dédié, dans un délai maximum de sept (7) jours, à compter de date de réalisation de la Prestation afin d'établir un diagnostic visant à s'assurer de la conformité de la Prestation effectivement réalisée au Contrat. En cas d'écart constaté par les parties entre l'étendue de la Prestation telle que rappelée au Contrat et la Prestation fournie, et à défaut d'avoir pu satisfaire le Client et résoudre la situation, l'avantage qualité peut être mis en œuvre. L'avantage qualité permet au Client dans ce cas de bénéficier d'un nouveau créneau d'intervention fixé d'un commun accord, dans un délai maximum de quinze (15) jours, sous réserve de la disponibilité du Client et des créneaux d'intervention disponibles.

Le Client est informé que la nouvelle intervention ne peut se faire qu'au Domicile, sur le seul périmètre de la Prestation objet du Contrat et sur la seule partie faisant l'objet d'un écart constaté par les Parties. Une seule nouvelle intervention, à la charge d'Orange Services à Domicile sera réalisée dans ce cadre pour une durée maximum de 30 minutes. La nouvelle intervention sera réalisée à la date et heure convenue avec le Client. La nouvelle intervention ne bénéficie pas de l'avantage « 100% Satisfait ». Elle fera l'objet d'un nouveau Compte-rendu d'Intervention. En cas de rendez-vous non honoré par le Client, il perdra le bénéfice de la nouvelle intervention qui ne pourra pas faire l'objet d'une reprogrammation sauf motif légitime avéré tels que cas d'urgence médicale le concernant ou concernant un proche, force majeure ....

Sont exclus de l'avantage qualité et ne donneront lieu à aucune nouvelle intervention d'OSD, les événements non liés à la Prestation tels que :

- Le fait du Client ou d'un tiers ayant une incidence sur la Prestation réalisée ou ses suites,
- Les pannes ou incompatibilités de matériels ou de logiciels,
- Le défaut lié à la connexion Internet ou à l'installation électrique du Client lesquelles ne relèvent pas de la Prestation,
- Les incompatibilités liées aux spécificités du logement du Client,
- Le réaménagement des pièces et/ou des matériels par le Client postérieur à la Prestation,
- Les modifications de paramétrage postérieurement à la Prestation,
- L'installation de nouveaux matériels et/ou logiciels,
- Les configurations esthétiques,
- Le cas de force majeure,
- Les insatisfactions qui interviendraient en dehors du délai défini au titre de l'avantage qualité.

### **12 RESPECT DES DROITS D'ORANGE SERVICES A DOMICILE**

Orange Services à Domicile est titulaire de tout droit sur les bases de données, les informations qui y sont présentes, les extraits et compilations de ces bases de données, et tout élément de l'Offre protégé par un droit de propriété intellectuelle ou le secret des affaires, pour en avoir la propriété ou la jouissance, et ce, sur le Territoire voire le monde entier : ces bases peuvent contenir les informations transmises par le Client à Orange Services à Domicile au titre du Contrat et toute information que Orange Services à Domicile aurait pu obtenir dans le respect des dispositions réglementaires relatives aux données personnelles. Le Client s'interdit de porter atteinte de quelque manière que ce soit, à ces éléments pouvant par ailleurs faire l'objet de droits de propriété intellectuelle. Toute utilisation, représentation ou reproduction, directement ou indirectement, hors de l'utilisation normale de l'Offre, peut constituer une contrefaçon au titre du Code de la Propriété Intellectuelle passible de poursuites judiciaires.

Les techniques incluses dans le cadre de l'Offre, la documentation relative aux éléments de l'Offre, les éléments de facturation, les gestes commerciaux, les communications qui sont adressées au Client le sont à titre confidentiel et strictement personnel, pour les seuls besoins de l'exécution du Contrat et ne peuvent être réutilisés à d'autres fins.

Le Client s'engage pendant toute la durée du Contrat et pendant les cinq (5) ans qui suivront sa cessation, à conserver la confidentialité de tous ces éléments et informations, à ne pas les divulguer ou les communiquer à des tiers, par quelque moyen que ce soit, sauf à être en mesure de prouver que l'information est dans le domaine public sans faute ni négligence de sa part. Le Client n'est pas autorisé à entreprendre quoi que ce soit susceptible de porter atteinte directement ou indirectement à cette confidentialité ni à les utiliser à d'autres fins que celle de la bonne exécution du Contrat. Il doit, à l'issue du Contrat, effacer et/ou détruire le Service et la documentation qui lui est éventuellement associée, quel que soit son support.

### 13 DONNEES PERSONNELLES

Orange Services à Domicile, représentée par son Président Directeur Général, prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle collecte et traite dans le respect de la réglementation applicable relative à la protection des Données Personnelles (DCP). La Politique de Traitement des DCP de Orange Services à Domicile est accessible sur demande adressée à Orange Services à Domicile et est communiquée au Client lors de la Commande et au sein du Contrat. Le Client est invité à la consulter en complément des présentes.

#### a. DCP traitées

Orange Services à Domicile traite les DCP du Client, qui a manifesté un intérêt pour une(des) Offre(s) auprès d'un tiers habilité à les présenter, ou directement collectées auprès du Client par Orange Services à Domicile ou résultant de l'exécution de la Prestation. Orange Services à Domicile est également susceptible d'être destinataire de DCP qui ont été collectées auprès d'un tiers (ex : membre du foyer fiscal, aidant...). Orange Services à Domicile ne traite que les DCP strictement nécessaires aux finalités poursuivies. Orange Services à Domicile traite ainsi les catégories de DCP suivantes :

- Données et justificatifs d'identification : nom, prénom, titre d'identité si nécessaire, numéro Client ...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, ...
- Données de contact : adresse postale, adresse de Courrier électronique, numéro de téléphone, ...
- Vie personnelle : civilité, statut marital/parental/lié à la protection d'un majeur protégé (parfois communiqué par les clients), ...
- Données économiques et financières : données bancaires (selon le cas : IBAN, BIC, numéro de carte bancaire...), moyens de paiement, historique des paiements, ...
- Données de connexion : logs de connexion, informations permettant d'identifier l'Utilisateur, données relatives aux équipements informatiques, numériques et logiciels utilisés, les données permettant d'identifier le signataire du Contrat....
- Données d'usage et d'intervention : nombre de matériels concernés par l'intervention, spécificités du logement, superficie, nombre de pièces, compte-rendu d'intervention, ...
- Numéro du Contrat souscrit
- Identification/adresse des Matériels détenus ou utilisés, et relatif au services Internet d'Orange ou Sosh souscrit par le Client...
- Données relatives aux échanges avec les services de Orange Services à Domicile
- Profils et scores permettant la segmentation Client ou l'affichage performance des Offres, de la satisfaction Client, ...
- Données de localisation : coordonnées GPS, ...

Lorsque Orange Services à Domicile collecte les DCP directement auprès du Client par déclaration ou formulaire, les données obligatoires sont précisées. A défaut de compléter l'information obligatoire, Orange Services à Domicile pourrait ne pas être en mesure de traiter la demande du Client.

#### b. Finalités des Traitements des DCP

Orange Services à Domicile ne traite les DCP que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, dans le cadre de l'exécution de l'Offre et du respect de ses obligations légales.

Les finalités poursuivies par Orange Services à Domicile sont les suivantes :

- Gérer l'identité du Client ou du bénéficiaire de la Prestation et l'authentifier
- Gérer la phase précontractuelle et la phase de Commande
- Gérer la Commande et ses suites
- Gérer la livraison de Matériel le cas échéant
- Gérer les Offres
- Assurer la prise de RDV et la gestion de rendez-vous avec le Client
- Assurer la bonne exécution de la Prestation
- Emettre le compte-rendu d'intervention
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le service clients, et le service après-vente
- Gérer les communications entrantes et sortantes (courriers postaux et électroniques, appels, ...)
- Gérer les DCP, droits et obligations, issus du Contrat
- Traiter la cessation de tout ou partie du Contrat et ses conséquences, qu'il s'agisse d'une rétractation, résiliation, ...
- Traiter les éventuels incidents, et réclamations
- Recouvrer à l'amiable les impayés
- Gérer les échanges dans le cadre du dispositif d'Avance immédiate de l'URSSAF (si Orange Services à Domicile le propose)
- Générer et transmettre les attestations fiscales relatives aux Prestations acquittées par le Client
- Gérer les réclamations, médiations et contentieux
- Gérer les demandes d'exercice de droits
- Stocker, archiver et supprimer les DCP du Client ou d'un Utilisateur.

Orange Services à Domicile réalise également des traitements de DCP pour d'autres finalités que la stricte exécution du Contrat. Dans ce cas, Orange Services à Domicile effectue ces traitements sur la base de son intérêt légitime lié au développement et/ou à l'amélioration de ses Offres, à la connaissance de sa clientèle, à la mise en œuvre de mesures de sécurité.

Dans ce cadre, les finalités poursuivies le cas échéant par Orange Services à Domicile sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing (direct)
- Organiser des animations
- Organiser des jeux-concours et parrainage
- Sonder les Clients
- Améliorer les Offres et la relation clients
- Assurer la sécurité et la cohérence des services et la sécurité des communications
- Commercialiser les Offres, les faire évoluer, les rationaliser, ou les supprimer
- Superviser le dispositif de facturation et de recouvrement
- Eviter la fraude et assurer la compliance
- Gérer les activités publicitaires non digitales (téléphone fixe, courrier).

Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil du consentement du Client qui peut le retirer à tout moment sans que cela ne remette en cause les traitements réalisés antérieurement.

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange Services à Domicile sont les suivantes :

- Organiser des opérations de marketing (direct)
- Organiser des animations
- Organiser des jeux concours et parrainage
- Sonder les Clients, prospects ou les Utilisateurs
- Gérer les activités publicitaires digitales (Courrier électronique, SMS)
- Communiquer des informations relatives à la Commande et à l'exécution de la Prestation à Orange ou Sosh, sous réserve du consentement du Client (pour les Clients Orange ou Sosh)



- Pour les Clients le souhaitant, valider une exécution de la Prestation avant l'expiration du délai relatif à l'exercice du droit de rétractation et la renonciation au bénéfice de ce droit.

Orange Services à Domicile est également susceptible de réaliser des traitements de vos DCP à des fins statistiques.

Enfin, Orange Services à Domicile traite vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires.

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange Services à Domicile sont les suivantes :

- Répondre aux réquisitions et droits de communication des autorités et administrations et aux décisions de justice
- Archiver et conserver les Données le nécessitant pour assurer la conservation légale pour la durée impartie
- Archiver et conserver les Données le nécessitant pour couvrir la période de prescription légale
- Emettre les factures et attestations fiscales
- Assurer le blocage de tout ou partie des Offres à la demande d'une autorité administrative, une juridiction, un corps arbitral
- Répondre aux exigences liées à la compliance (« conformité »)
- Vérifier les oppositions au démarchage téléphonique

#### **c. DCP de tiers**

Dans le cas où le Client transmettrait à Orange Services à Domicile les DCP d'une tierce personne, par exemple en tant qu'aidant ou membre du foyer fiscal, il s'assure que leurs Données sont nécessaires à l'exécution de la Prestation. Il garantit avoir obtenu son consentement exprès et préalable à la collecte, à la transmission et au traitement par Orange Services à Domicile desdites DCP. Il s'engage préalablement à lui communiquer la Politique de Traitement de Données et les Conditions contractuelles applicables à l'Offre souscrite et notamment les éléments figurant au présent article en ce compris, les droits dont elle dispose sur ses DCP, ainsi que leurs modalités d'exercice.

#### **d. Destinataires des DCP et localisation des Traitements**

Orange Services à Domicile peut être amenée à transmettre, tout ou partie des DCP concernant le Client, comme toute personne dont les DCP seraient traitées par Orange Services à Domicile, selon les finalités concernées, à :

- Toute autorité et/ou personne devant être légitimement destinataire de ces informations y compris ses conseils soumis à une obligation de secret et commissaires aux comptes
- Tout service de Orange Services à Domicile ayant légitimement à en connaître
- Tout partenaire ou sous-traitant de Orange Services à Domicile, pouvant être partiellement situé hors de l'Union Européenne, qui aurait besoin de ces informations pour informer sur l'(les) Offres, proposer le devis personnalisé au Client, recueillir/saisir la Commande, fournir tout ou partie de la(les) Prestation(s), effectuer la livraison et/ou l'installation de Matériels, et/ou les opérations dont il aurait été chargées par Orange Services à Domicile au titre des missions de service clients, de service après-vente, de prospection, éventuellement d'audit, etc., en ce qui concerne la proposition commerciale de l'Offre, la saisie de Commande, la signature électronique du Contrat, l'envoi de SMS et de Courriers électroniques, la gestion des appels entrants et sortants, l'assistance, l'aide à l'usage, l'avantage 100% satisfait et le service clients
- Les prestataires et fournisseurs d'Orange Services à Domicile pour autant qu'ils aient besoin d'en connaître pour la bonne exécution du Contrat, les finalités relevant de l'intérêt légitime de Orange Services à Domicile, ou l'utilisation des outils les permettant
- L'URSSAF, dans le cadre du dispositif d'Avance immédiate (si Orange Services à Domicile le propose)
- Orange ou Sosh, sous réserve du consentement du Client apporté par Orange ou Sosh.

Orange Services à Domicile prend toute précaution raisonnable afin de protéger les DCP et s'assure de l'existence de l'adéquation ou de garanties appropriées ou adaptées aux DCP traitées à l'occasion de ces accès, communications ou transferts, via notamment la conclusion des clauses contractuelles type de la Commission européenne (en cas de transfert hors de l'Union européenne).

#### **e. Durée de conservation des DCP**

Les DCP sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des Traitements relatifs notamment à l'exécution du Contrat, les données peuvent être conservées au maximum en base active pour une durée de dix-huit (18) mois à compter de la fin de la relation, ce qui ne prive pas Orange Services à Domicile de conserver par ailleurs certaines données pour répondre à ses obligations notamment financières, comptables ou juridiques, en base archive. A l'issue de ce délai, tout ou partie des DCP peuvent être archivées par Orange Services à Domicile pour le temps correspondant aux prescriptions légales ou aux obligations légales de conservation qui lui sont applicables.

#### **f. Sécurité des Traitements de DCP**

Orange Services à Domicile s'assure que les DCP soient traitées en conformité avec les exigences réglementaires et légales applicables, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants. A cet effet, des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la captation des données personnelles sont mises en place par Orange Services à Domicile et ses éventuels sous-traitants, telles que le chiffrement des données, l'accès aux seules personnes ayant besoin d'en connaître, les habilitations... Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des Données traitées et selon le niveau de risque que présentent le traitement concerné et sa mise en œuvre.

#### **g. Exercice des droits liés aux DCP**

Conformément à la réglementation applicable, le Client, comme toute personne dont les DCP seraient traitées par Orange Services à Domicile, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité de ses DCP, d'opposition au traitement de ses DCP, aux transferts hors UE, ainsi qu'à la transmission à des tiers à moins qu'elle ne soit nécessaire à l'exécution de l'Offre concernée.

Le Client, comme toute personne dont les Données seraient traitées par Orange Services à Domicile peut rectifier, compléter et mettre à jour ses DCP qui sont inexacts, incomplètes ou périmées et formuler des directives générales ou particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses DCP à son décès.

Le Client, comme toute personne dont les Données seraient traitées par Orange Services à Domicile peut exercer l'ensemble de ces droits en adressant une demande :

- Par courrier à : Orange Services à Domicile, Gestion Clients, 20 rue Denis Papin, CS 20458, 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX, France, ou
- Par Courrier électronique à l'adresse : [coordonnees@orange-services-a-domicile.fr](mailto:coordonnees@orange-services-a-domicile.fr) (seules les demandes portant sur les Données à caractère personnel, adressées à cette adresse, seront traitées).

La demande devra être accompagnée de tout justificatif utile et devra préciser l'identité du demandeur, ses coordonnées (adresse de Courrier électronique, numéro de téléphone, adresse postale, ...), le numéro Client, l'objet de sa demande, et justifier de son identité s'il s'agit de l'exercice d'une demande d'accès, de portabilité, de suppression ou de communication des directives concernant les Données Personnelles de la personne après son décès.

En cas de demande incomplète, Orange Services à Domicile pourra lui demander de fournir toute information complémentaire, et/ou justificatif d'identité et/ou de sa qualité à agir et, dans les cas prévus ou autorisés par la réglementation applicable, éventuellement d'exposer les motifs légitimes relatifs à la demande.



Dans le cadre de l'exercice du droit d'accès par lequel une personne demande la transmission d'une copie supplémentaire des DCP traitées par Orange Services à Domicile, elle pourra subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui correspondrait aux coûts administratifs liés à la copie supplémentaire demandée.

Pour le cas où le traitement de la demande ne serait pas satisfaisant, la personne bénéficie du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, à savoir la CNIL (dont le site Internet est accessible à l'adresse : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

Tout Client ayant la qualité de consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : SA Worldline, Immeuble River Ouest, 80 quai Voltaire – 95870 Bezons.

Si vous souhaitez contacter le Délégué à la protection des Données, veuillez vous adresser au DPO d'Orange Services à Domicile, par Courrier électronique à l'adresse : [dpo@orange-services-a-domicile.fr](mailto:dpo@orange-services-a-domicile.fr).

## 14 MODIFICATIONS DU CONTRAT

### a. Modification à l'initiative d'Orange Services à Domicile

Les Offres d'Orange Services à Domicile et les Conditions Contractuelles sont présentées dans le cadre de la proposition de Commande. Orange Services à Domicile peut modifier en tout ou partie ses Offres ou les Conditions Contractuelles à tout moment.

Les Conditions Contractuelles applicables à l'Offre concernée sont celles en vigueur, au jour de la Commande, sauf évolution exclusivement au bénéfice du Client ou modification administrative, légale ou réglementaire imposée par l'autorité compétente prévoyant une application immédiate aux contrats en cours ou à une date définie. Le Client sera informé de cette évolution par tout moyen approprié.

Les Conditions Contractuelles peuvent être téléchargées à des fins de documentation ou de référence future.

Pour toute autre modification en cours d'exécution du Contrat, le Client a la possibilité de résilier le Contrat souscrit dans les conditions définies aux présentes, sous réserve que la demande soit reçue par Orange Services à Domicile un minimum de quarante-huit (48) heures avant l'exécution de la Prestation, s'il n'adhère pas aux évolutions.

Lors de leur entrée en vigueur, les modifications seront réputées acceptées à moins que le Client dans le cas exposé ci-avant ne procède à la résiliation du Contrat dans le délai imparti.

### b. Modification à l'initiative du Client

Si à la suite de l'entretien avec le Conseiller dédié, le Client souhaite apporter une modification au périmètre de la Prestation choisie, il pourra solliciter, dans les limites des caractéristiques de la Prestation, la modification en joignant par téléphone le Conseiller dédié (cf. article 16 « Contacts et notifications »), tant que le Contrat n'est pas encore conclu à la suite de la réception par le Client du devis personnalisé adressé par Orange Services à Domicile.

Si cette modification est sollicitée après la Commande lorsque le Contrat a été signé par le Client, et a un impact sur le devis personnalisé émis ou l'exécution de la Prestation, Orange Services à Domicile fera ses meilleurs efforts pour prendre en compte sa demande, sous réserve de la validation expresse du Client, mais pourra néanmoins refuser la demande de modification pour des raisons objectives. Le Client en sera informé par Orange Services à Domicile et l'Offre souscrite sera le cas échéant maintenue en l'état, sauf motif légitime ou cas de force majeure.

### c. Circulation du Contrat

Le Contrat est personnel et attaché au Client s'agissant d'une Prestation de services à la personne réalisée au Domicile du Client, qui ne peut le céder, le transférer, le déléguer ou le licencier pour quelque cause que ce soit, de façon totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit.

## 15 RESILIATION ET CONSEQUENCES DE LA CESSATION DU CONTRAT

La résiliation est entendue au sens de l'article 1229 du Code civil comme mettant fin au Contrat et ne donne lieu à aucune restitution entre le Client et Orange Services à Domicile, hors le cas échéant, paiement des sommes dues au titre du Contrat.

### a. Résiliation pour faute

En cas d'inexécution ou mauvaise exécution par l'une des parties de ses obligations, l'autre partie peut procéder à la résiliation du Contrat pour faute de l'autre partie et devra :

- Mettre la partie défaillante en demeure de respecter ses engagements, par courrier (cf. article 16 « Contacts et Notifications »),
- Envoyer un second courrier pour notifier la résiliation à l'expiration d'un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission du précédent, si l'autre partie ne s'est pas conformée à ses obligations dans ce délai. Le Contrat sera résilié de plein droit à réception de cet envoi s'il manifeste clairement la volonté de le résilier. La résiliation prenant effet à la date de réception ou de première présentation du courrier.

Dans le cas où la nature des engagements inexécutés rendrait impossible de remédier au manquement, et sous réserve d'en justifier, l'autre partie pourra résilier le Contrat, par courrier, de plein droit immédiatement après la constatation de l'engagement inexécuté, en faisant état de sa volonté d'invoquer le bénéfice de la présente clause.

### b. Résiliation pour motif légitime

Le Contrat peut également faire l'objet d'une résiliation en cas de motif légitime tenant à la situation du Client et le touchant personnellement ou un proche, tel qu'un déménagement annulé, retardé, un accident l'empêchant d'assister au rendez-vous, un décès, une hospitalisation, un emprisonnement... à défaut d'opter pour un report de la Prestation. Le Client en informe Orange Services à Domicile par écrit dans les meilleurs délais. Orange Services à Domicile pourra lui demander de justifier de sa situation. Le Client sera remboursé des sommes qu'il aura réglées le cas échéant par anticipation, dans le délai de 14 jours après validation de sa demande par Orange Services à Domicile. La validation de la résiliation est laissée à l'appréciation par Orange Services à Domicile du motif exposé par le Client à l'appui de sa demande.

### c. Conséquences de la cessation du Contrat

En cas de cessation effective du Contrat par suite d'une résiliation ou autre avant la pleine exécution de la Prestation, la Prestation souscrite ne pourra pas être exécutée par Orange Services à Domicile.

Les sommes dues (redevance, éventuel impayé, ...) au titre de l'Offre souscrite devront être acquittées par le Client dans leur intégralité aux dates de paiement exigible propres à chaque somme due.

Si Orange Services à Domicile devait effectuer un remboursement, celui-ci ne peut être effectué qu'après encaissement définitif de toutes les sommes dues, y compris le cas échéant par voie de compensation conventionnelle, ce que le Client accepte.

## 16 CONTACTS ET NOTIFICATIONS

Toutes les notifications ou communications prévues par le Contrat seront réputées avoir été valablement délivrées si elles sont adressées par courrier adressé à Orange Services à Domicile – 20 rue Denis Papin – CS 20458 – 59664 Villeneuve d'Ascq Cedex.

Afin de pouvoir traiter la notification du Client, celle-ci doit comprendre :

- Ses informations : numéro de Client, coordonnées complètes, l'Offre, ainsi que l'objet précis de sa demande

- Le cas échéant les justificatifs de sa demande.

Orange Services à Domicile peut solliciter du Client la communication de toute pièce complémentaire qui apparaîtrait nécessaire au regard de la formulation de la demande y compris en original ou certifiée conforme, et si nécessaire une copie lisible des éléments relatifs à son identité. Nous recommandons de conserver la preuve de l'envoi et de la date d'envoi de la notification.

Pour tout contact avec le Conseiller dédié, le Client procédera par téléphone au 09 69 39 66 55 (prix d'un appel local), de 9H à 19H du lundi au vendredi, ou le cas échéant par Courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@orange-services-a-domicile.fr](mailto:contact@orange-services-a-domicile.fr)

Orange Services à Domicile pourra contacter le Client aux coordonnées communiquées lors de la Commande de l'Offre, à savoir :

- Son adresse de contact correspondant à l'adresse de messagerie communiquée lors de sa Commande (de manière privilégiée)
- Son numéro de téléphone fixe ou mobile y compris par SMS
- Son adresse postale.

Tout Courrier électronique sera réputé avoir été reçu quinze (15) jours après son expédition par Orange Services à Domicile.

## 17 RESPONSABILITE

### 17.1 Rappel de règles d'utilisation de l'accès à Internet et du Wifi

Orange Services à Domicile est un tiers au Service d'accès à Internet du Client et ses Offres visent à paramétrer le Wifi du Client au sein de son Domicile et/ou à connecter ses équipements à internet en vue d'optimiser l'utilisation de son Wi-Fi au sein de son Domicile. Dès lors, Orange Services à Domicile n'a pas qualité pour intervenir au titre du service d'accès à internet du Client ni sur la qualité de cet accès autrement que par des actions de paramétrage et de formation à l'utilisation du Wi-Fi. Le Client est informé que le débit du Service d'accès Internet peut être réduit notamment en période de forte sollicitation du réseau par l'ensemble des utilisateurs du réseau de l'opérateur ou en raison des spécificités et/ou contraintes liées à la technologie.

- Orange Services à Domicile rappelle au Client que l'utilisation de Wifi n'est pas nécessairement adaptée selon les usages du Client notamment en cas de télétravail ou d'appels d'urgence et qu'il appartient au Client d'avoir recours à une ligne téléphonique fixe ou mobile selon la teneur de ses appels.
- Orange Services à Domicile rappelle au Client que le paramétrage du Wifi est effectué au titre d'une Prestation de service à la personne. Le Wi-Fi n'est pas adapté pour l'utilisation d'applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement à l'épreuve des pannes, telles que les équipements de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, les appareils médicaux ou encore les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes ou d'assistance. Orange Services à Domicile n'ayant pas la possibilité ni l'obligation de contrôler les usages des Clients, elle ne sera pas tenue de faire une quelconque vérification à ce titre de sorte qu'il ne peut lui être reprochée une inadéquation de l'Offre aux usages énoncés ci-dessus (hors la conformité avec les Offres afférentes proposées par Orange Services à Domicile).
- Le Client est seul responsable des données consultées, interrogées, stockées, transférées ou téléchargées et il lui appartient de veiller à la sécurité et aux éventuelles modérations des Services dès lors qu'ils sont utilisés avec un réseau de type Internet.
- Le Client reconnaît avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier de l'instabilité de ses performances techniques et de la possibilité d'interruptions, lenteurs et inaccessibilités non imputables à Orange Services à Domicile et de la nécessité de veiller à la sécurité ses

informations et données dès lors qu'elles sont utilisées avec ce réseau.

### 17.2 Responsabilité d'Orange Services à Domicile

Orange Services à Domicile s'engage à exécuter la Prestation dans le respect des règles de l'art, de la diligence professionnelle et des caractéristiques convenues et à faire ses meilleurs efforts en vue de la satisfaction du Client, dans les limites inhérentes des caractéristiques du Domicile, de la desserte interne du Client, de sa connexion Internet et de ses usages tels que visés dans la Commande.

Orange Services à Domicile est tenue de proposer au Client des solutions en vue d'optimiser son Wifi et de connecter ses équipements et de les mettre en œuvre avec l'accord du Client. La Prestation ayant notamment pour objet le paramétrage du Wifi au sein du Domicile, il est rappelé que ce paramétrage peut être modifié à tout moment de sorte qu'Orange Services à Domicile ne peut répondre des modifications ultérieures qui ne résultent pas de son fait.

Orange Services à Domicile est responsable de tout préjudice direct en cas de dommages corporels et matériels causés au Client qui résulteraient d'une faute commise par Orange Services à Domicile.

Orange Services à Domicile ne peut être tenue responsable, quel que soit le type d'action en responsabilité engagée, sauf règle légale impérative contraire, des catégories de dommages suivants, même si Orange Services à Domicile a été informée de leur possible survenance :

- Des dommages immatériels et/ou parfois qualifiés d'indirects, accessoires, spéciaux y compris les dommages résultant d'une perte de profits, de manque à gagner, de perte de données ou de privation d'usage subis par le Client ou par un tiers,
- Des dommages que pourrait subir tout bien connecté à Internet, ainsi que tout fichier, donnée ou logiciel qui y serait présent ou lié dans la mesure où le dommage n'est pas lié à une défaillance avérée de Orange Services à Domicile.

Lorsque le Client, un Utilisateur ou un tiers aura contribué au dommage, la responsabilité de Orange Services à Domicile sera limitée à hauteur de la faute qui lui est imputable, et pour la part contribuant à la réalisation du préjudice. A titre d'exemple, peut être considéré comme un manquement de la part du Client ou le cas échéant des Utilisateurs ou tiers :

- Tout défaut de paiement des sommes dues en exécution du Contrat,
- Les perturbations ou défaut de protection ou dysfonctionnements de la connexion Internet d'un appareil connecté ou des logiciels installés,
- Le non-respect des Prérequis,
- En cas de négligence de protection de son installation technique, électrique, des appareils et équipements, des applications ou de vos logiciels,
- L'utilisation non-conforme de tout ou partie de l'Offre,
- En cas de défaut de communication ou de la communication erronée des informations et pièces requises pour les besoins du Contrat,
- En cas de désactivation du contrôle parental ou d'un paramétrage d'un équipement ou logiciel

En tout état de cause, et à l'exception des dommages corporels causés aux personnes, la responsabilité pécuniaire de Orange Services à Domicile sera plafonnée au montant total du prix payé au titre de l'Offre souscrite.

Orange Services à Domicile ne peut être tenue responsable des conséquences dommageables qui résulteraient de l'exécution de toute décision de justice ou toute décision d'une autorité de tutelle ou habilitée ou d'une administration, devenue définitive ou exécutoire en vertu de laquelle Orange Services à Domicile serait amenée à effectuer une action ayant des conséquences sur l'exécution de tout ou partie du Contrat.

Les Matériels éventuellement livrés sont considérés comme des équipements électriques et électroniques pouvant avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé humaine.

### 17.3 Responsabilité du Client

Le Client est responsable de la bonne exécution de ses obligations. Il est par ailleurs responsable de tout préjudice direct entraînant un dommage corporel, matériel ou immatériel, causé aux tiers ou à Orange Services à Domicile, à ses représentants, ses administrateurs, ses préposés, intervenants qui résulterait d'un manquement à ses obligations contractuelles ou légales.

### 18 FORCE MAJEURE

Toute inexécution par l'une ou l'autre des parties ne pourra engager sa responsabilité lorsque celle-ci résulte d'un événement de force majeure, tel que prévu à l'article 1218 du Code civil.

Par dérogation à ce texte et de convention expresse, les événements suivants seront réputés constitutifs de cas de force majeure, indépendamment des critères d'irrésistibilité, d'imprévisibilité et d'extériorité s'ils sont indépendants de la volonté des parties et même s'ils ne sont que partiels qu'ils concernent Orange Services à Domicile, ses fournisseurs, ou sous-traitants :

- Interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services à la personne, notamment toute interruption de service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle ou retrait d'une autorisation ou déclaration SAP,
- Arrêt de la fourniture d'énergie, défaillance et/ou interruption des réseaux de communications,
- Panne et/ou sabotage des moyens de communications, actes de piratage et attaques informatiques,
- Incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, alerte météorologique, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme,
- Grève totale ou partielle, lock-out, extérieurs à Orange Services à Domicile,
- Pandémie, état d'urgence, mesures gouvernementales.

Dès lors qu'une partie est affectée par un cas de force majeure, elle en informe et en justifie à l'autre partie dans les plus brefs délais à compter de sa survenance par tout moyen approprié.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent Contrat affectées par celui-ci pendant toute sa durée et tant que ses effets se feront sentir.

Néanmoins, si les conséquences de la force majeure durent plus de trente (30) jours consécutifs, chacune des parties pourra mettre fin de plein droit au Contrat en notifiant cette décision par tout moyen visé à l'article 16 « Contacts et Notifications » sans que cette résiliation n'ouvre droit à l'obtention d'une quelconque indemnité pour l'une ou l'autre des parties.

### 19 RECLAMATIONS – REGLEMENT AMIABLE DES DIFFERENDS

Toute réclamation relative au Contrat doit être adressée à Orange Services à Domicile en exposant les éléments nécessaires à sa prise en compte par Orange Services à Domicile (tels que l'objet de la réclamation, l'Offre concernée, le numéro de Client, le numéro de Contrat, et contenu de la demande) dans les conditions suivantes.

Pour la formulation de réclamations auprès d'Orange Services à Domicile, le Client est invité à respecter ce qui suit :

- Premier niveau de contact :

Le Client peut contacter notre Service Relation Clients :

- Par courrier, adressé au Service Relation Clients d'Orange Services à Domicile, 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX.

Orange Services à Domicile répondra dans le mois suivant la réception de la réclamation.

- Deuxième niveau de contact :

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Service Relation Clients, ou à défaut de réponse dans le délai d'un mois, il peut contacter notre Service Recours Consommateurs d'Orange Services à Domicile, en lui adressant un courrier exposant les éléments nécessaires à la prise en compte de sa réclamation. Orange Services à Domicile répondra dans le mois suivant la réception de la réclamation.

Après épuisement des deux niveaux de contact (cf. ci-dessus), s'il n'accepte pas les termes de la réponse apportée par Orange Services à Domicile ou à défaut de réponse dans les délais susvisés, il a la possibilité de saisir le Médiateur de la consommation identifié, d'une procédure de médiation facultative et gratuite, sous réserve de satisfaire aux conditions définies par ce dernier pour transmettre sa saisine.

### 20 LOI APPLICABLE – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

La loi française sera seule applicable au présent Contrat à l'exclusion des règles de conflit.

En cas de litige relatif au Contrat, sa validité, son exécution, son interprétation, ou sa résiliation, comme ses suites, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification effectuée par l'une des parties (cf. article 16 « Contacts et Notifications »).

A défaut d'accord amiable, tout litige pourra être porté devant le tribunal compétent, déterminé conformément aux règles de droit commun.

### 21 DISPOSITIONS DIVERSES

#### a. Divisibilité

Si l'une quelconque des clauses du Contrat était annulée en tout ou partie, la validité des autres clauses n'en serait pas affectée. Les parties devront alors, si possible, la remplacer par une clause valable correspondant à l'esprit et à l'objet du Contrat.

#### b. Tolérance

Le fait pour l'une des parties de s'abstenir de diligenter un quelconque recours à la suite d'un manquement de la part de l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations résultant du Contrat, ne saurait valoir renonciation à exercer ledit recours relativement à ce manquement ou à tout manquement ultérieur.

#### c. Intitulés

Les intitulés des articles du Contrat ont pour seul but de faciliter les références et n'ont pas par eux-mêmes de valeur contractuelle ou de signification particulière.

#### d. Frais

Les parties sont chacune tenues du paiement de tous les frais et coûts y compris les honoraires et débours encourus par elles, en relation avec le Contrat et les opérations qu'il prévoit.

#### e. Langue du Contrat

La langue française est la langue officielle du Contrat.

#### f. Cession du Contrat

Le Client est informé et accepte que Orange Services à Domicile puisse céder le Contrat à tout tiers, disposant d'une déclaration SAP identique afin de pouvoir exécuter un service à la personne d'Assistance informatique et Internet à Domicile. Dans cette hypothèse, les Parties conviennent que l'obligation d'exécution du Contrat sera transférée au cessionnaire de sorte que Orange Services à Domicile sera libérée de toute obligation à cet égard à compter du transfert.

## Annexe 1 : CARACTERISTIQUES DES OFFRES ORANGE SERVICES À DOMICILE

Performance Wifi	Déménagement personnalisé
Déplacement au Domicile	Déplacement au Domicile
Livraison de Matériels au Domicile le cas échéant	Livraison de Matériels au Domicile le cas échéant
Vérification de l'état du Wi-Fi au sein des pièces du Domicile identifiées avec le Conseiller dédié, tests de débit	Vérification de l'état du Wi-Fi au sein des pièces du Domicile identifiées avec le Conseiller dédié, tests de débit
Installation et/ou paramétrage des logiciels et/ou équipements informatiques et numériques fonctionnels et compatibles situés au Domicile et identifiés lors de l'entretien avec le Conseiller dédié	Installation et paramétrage des logiciels et/ou équipements informatiques et numériques fonctionnels et compatibles situés au Domicile et identifiés lors de l'entretien avec le Conseiller dédié, selon les caractéristiques du nouveau Domicile du Client
Conseils et recommandations	Conseils et recommandations
Compte-rendu de l'intervention et validation	Compte-rendu de l'intervention et validation
Durée maximale : 1h30	Durée maximale : 2h30

L'exécution des Prestations étant réalisées à Domicile, la présence et la participation active du Client sont requises lors de l'intervention.

Les équipements informatiques concernés sont les ordinateurs, tablettes, smartphones et périphériques dans leur environnement immédiat, ainsi que les équipements numériques, dès lors qu'ils sont connectés à Internet ou permettent le partage de données et la connexion à Internet.

A l'issue de l'exécution des Prestations, le Client dispose au titre du service après-vente de l'avantage 100% satisfait, dans les limites fixées aux Conditions contractuelles et de la possibilité de solliciter le Conseiller dédié pendant trente (30) jours à compter de l'exécution de la Prestation.

Les Offres ne peuvent consister une opération de dépannage de services de communications électroniques, de matériels ou de logiciels.

## Annexe 2 - GRILLE TARIFAIRE DES OFFRES ORANGE SERVICES A DOMICILE

Performance Wifi	Déménagement personnalisé
199 € TTC	299 € TTC

Si le Client n'était pas présent lors de l'intervention, ou si cette dernière ne pouvait être exécutée pour un motif imputable au Client, sauf motif légitime dûment justifié par le Client auprès des services d'Orange Services à Domicile, le Client sera redevable envers Orange Services à Domicile d'une indemnité de 65 €.

Montants forfaitaires appliqués aux Offres d'Orange Services à Domicile, dont les caractéristiques sont spécifiées en Annexe 1, incluant les frais de déplacement et le cas échéant de livraison de Matériels.

## Annexe 3 – INFORMATIONS RELATIVES AU CREDIT D'IMPOT LIE AUX PRESTATIONS DE SERVICES A LA PERSONNE D'ASSISTANCE INFORMATIQUE ET INTERNET A DOMICILE

Orange Services à Domicile étant une société déclarée pour les services à domicile d'Assistance informatique et Internet à Domicile, Orange Services à Domicile adressera au Client par Courrier électronique et courrier une attestation fiscale correspondant aux dépenses engagées par le Client dans le cadre des Offres exécutées par Orange Services à Domicile au titre de l'année correspondante. Cette attestation fiscale sera adressée au Client avant le 31 mars de l'année suivante. Elle doit être conservée pendant 3 ans, et devra être communiquée par le Client à l'administration fiscale sur demande de cette dernière.

En effet, s'agissant d'Offres de Services à la Personne exécutées au Domicile de Clients situés en France, les Offres d'Assistance informatique et Internet à Domicile d'Orange Services à Domicile ouvrent droit à un crédit d'impôt, à hauteur de 50% des sommes engagées sur l'année fiscale de référence par le foyer fiscal (pour les résidents fiscaux déclarés en France) auquel appartient le Client au titre de Prestations d'Assistance informatique et Internet à Domicile, dans une limite de 3.000 € acquittés par le foyer fiscal concerné (cf. article 199 sexdecies du code général des impôts).

Après que le représentant du foyer fiscal a complété les éléments requis par l'Administration fiscale dans le cadre de la déclaration de revenus correspondant à l'année au cours de laquelle les dépenses au titre des Prestations d'Assistance informatique et Internet à Domicile ont été engagées par le foyer fiscal concerné, le crédit d'impôt prendra la forme d'une déduction sur le montant dû au titre de votre imposition sur les revenus de l'année correspondant à l'engagement des sommes dans le cadre des Offres souscrites pour les personnes imposables, dans la limite du montant de votre impôt, ou d'un remboursement pour les personnes qui ne seraient pas imposables (ou pour la part allant au-delà du montant de l'imposition sur les revenus du foyer fiscal auquel appartient le Client le cas échéant).

Si Orange Services à Domicile est enregistrée auprès de l'URSSAF afin de pouvoir bénéficier de le dispositif d'Avance immédiate de l'URSSAF (si Orange Services à Domicile le propose) et si le Client a opté pour ce dispositif et crée un compte utilisateur à cette fin auprès des services dédiés de l'URSSAF, ou en dispose préalablement, le Client se verra prélevé de 50% du montant de la facture émise pour la Prestation exécutée par Orange Services à Domicile, validée expressément ou implicitement par le Client, et les 50% correspondant au montant du crédit d'impôt seront appliqués le cas échéant directement par l'URSSAF, sous réserve du respect des dispositions légales et réglementaires y relatives.

Seule l'Administration fiscale est susceptible de valider et d'attribuer le crédit d'impôt dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables, en vigueur au jour de la déclaration des revenus par le foyer fiscal concerné.

## Annexe 4 - POLITIQUE DE TRAITEMENT DE DONNEES PERSONNELLES (version du 6 juin 2024)

Orange Services à Domicile fournit des Prestations de service à la personne d'Assistance Informatique et Internet à Domicile, telles que la Prestation « Déménagement personnalisé » ou « Performance Wifii » avec pour objectif permettre à tous, de bénéficier de manière optimale de son service d'accès Internet et des équipements numériques qui y sont connectés.

La présente Politique vous informe de la façon dont Orange Services à Domicile, en tant que responsable de traitements, et à travers elle, ses sous-traitants au sens du RGPD, traitent vos données à caractère personnel, ainsi que la façon dont elle traite vos données à caractère personnel en qualité de sous-traitant.

Cette Politique est notamment applicable aux prospects, aux Clients des offres de Orange Services à Domicile et aux utilisateurs de notre assistance clients. Elle complète le cas échéant les stipulations des conditions contractuelles relatives aux données personnelles applicables aux offres de Orange Services à Domicile.

### EN RESUME

Orange Services à Domicile s'engage, dans le cadre de ses activités, à respecter la législation en vigueur en France, notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (le « RGPD ») et la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée. A ce titre, Orange Services à Domicile s'engage notamment à respecter les principes essentiels de protection des données définis par la réglementation, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services ou des prospects, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

Le Délégué à la protection des données à caractère personnel désigné par Nordnet, société mère de Orange Services à Domicile, est chargé d'informer et de conseiller Orange Services à Domicile en matière de données personnelles et de vérifier la conformité des traitements mis en œuvre par Orange Services à Domicile ou ses éventuels sous-traitants, tels que portés à sa connaissance, et enfin de s'assurer du respect de l'exercice de vos droits.

La présente Politique de traitement des données à caractère personnel peut être amenée à évoluer.

### QUI EST CONCERNE PAR CETTE POLITIQUE ?

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

- Clients détenteurs d'une offre et/ou utilisateurs d'une offre de Orange Services à Domicile ;
- Prospects ;
- Ayants-droits, représentants et mandataires des Clients ;

Conformément à la réglementation applicable, constitue une donnée à caractère personnel toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement.

### COMMENT ORANGE SERVICES A DOMICILE COLLECTE DES DONNEES PERSONNELLES ?

Orange Services à Domicile traite les données à caractère personnel, directement collectées auprès de vous à l'occasion des relations et interactions que vous avez avec Orange Services à Domicile et lors de la fourniture des Prestations pour lesquelles Orange Services à Domicile intervient.

Orange Services à Domicile est également susceptible d'être destinataire de données collectées auprès de vous ou par un tiers agissant pour votre compte ou avec votre autorisation ou lorsque vous manifestez un intérêt sur les Offres de Orange Services à Domicile auprès d'un tiers habilité par Orange Services à Domicile à les présenter au public.

### QUELS TYPES DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL SONT TRAITEES PAR ORANGE SERVICES À DOMICILE ?

Orange Services à Domicile peut être amenée à traiter les types de données suivantes :

- Données d'identification et de contact :
  - Nom, prénom, adresse de Courrier électronique, postale, numéro de téléphone ;
  - Identifiants Client en relation avec une Offre ;
  - Caractéristiques personnelles : état civil, mesures de protection juridique dont bénéficient le client pour autant que cela soit nécessaire à la souscription d'une offre, d'une demande à bénéficier du service d'Avance immédiate de l'URSSAF (si Orange Services à Domicile le propose) ;
- Données techniques et de paramétrage :
  - Equipements : équipements susceptibles d'être connectés à internet et logiciels installés, applications requises aux fins de leur utilisation, paramétrage et état de la performance de connectivité et leurs identifiants ;
  - Offre d'accès à internet : technologie utilisée, contrats d'accès à internet, matériels associés et performances, identifiants associés au besoin ;
  - Domicile : type de logement (appartement, maison, étages ...), surface du Domicile, nombre de pièces, et
  - Vie professionnelle : organisation du travail (télétravail) ;
- Données financières :
  - Moyens de paiement, factures, historique des paiements, attestation fiscale, numéro de compte URSSAF ... ;
- Contrat :
  - Offre souscrite auprès d'Orange Services à Domicile ;
  - Données de connexion ;
  - Données techniques : identification des équipements, données liées aux installations de logiciels, paramétrages, performances... ;
  - Informations liées à l'exécution de la prestation, à l'aide et à l'usage ;
  - Comptes-rendus d'entretien avec Mon Conseiller Dédié, compte rendu d'installation, photos, ... ;
  - Satisfaction qualité et indicateurs qualités et sondages.
- Réclamations et contentieux éventuels.

Lors de la collecte des données à caractère personnel, vous êtes informé de leur caractère obligatoire ou facultatif. Le cas échéant, l'absence de renseignement de données à caractère personnel présentées comme obligatoires peut entraîner l'impossibilité de traiter votre demande.

#### QUELLE UTILISATION EST FAITE DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ?

Orange Services à Domicile traite vos données à caractère personnel pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

- Orange Services à Domicile traite vos données dans le cadre de vos demandes d'information.
- Orange Services à Domicile traite des données à caractère personnel à des fins de gestion contractuelle ou précontractuelle de Clients et prospects notamment afin de :
  - Permettre l'édition de devis personnalisé en relation avec les Prestations proposées
  - Permettre la conclusion de contrat et la souscription des offres proposées par Orange Services à Domicile ;
  - Répondre aux demandes d'informations (y compris lorsque vous sollicitez qu'Orange Services à Domicile vous rappelle) ;
  - Fournir les services (notamment procéder à la réalisation de la Prestation, ...) ;
  - Identifier le Client ;
  - Saisir la commande,
  - Identifier le foyer fiscal aux fins du crédit d'impôt et/ou du rattachement au compte URSSAF ;
  - Traiter votre demande de création de compte URSSAF dans le cadre du service d'Avance immédiate (si Orange Services à Domicile le propose) ;
  - Identifier les équipements concernés par la Prestation ;
  - Livrer du matériel ;
  - Intervenir chez le Client pour l'exécution de la Prestation, le tenir informé et informer le technicien ;
  - Evaluer la qualité de la Prestation ;
  - Gérer le courrier entrant ;
  - Facturer et encaisser les paiements/ effectuer si nécessaire le recouvrement ;
  - Assurer le service d'aide et d'usage, et assurer la réponse aux demandes d'informations ;
  - Traiter les cessations de contrats (telles que les résiliations et rétractations) ;
  - Répondre aux éventuels réclamations et contentieux, traiter les demandes du Médiateur de la consommation.
- Orange Services à Domicile réalise des traitements de données à caractère personnel, fondés sur son intérêt légitime, notamment afin de :
  - Gérer les demandes d'information,
  - Communiquer sur ses Prestations,
  - Effectuer des recommandations pour optimiser votre connexion à internet et vous recommander certains équipements de tiers qui pourraient améliorer la connexion wifi,
  - Procéder à des sondages auprès de Clients ou prospects,
  - Réaliser des traitements à des fins statistiques,
  - Auditer et évaluer les Prestations,

- Effectuer des remontées d'informations sur les contrats, leur exécution et la satisfaction Client au sein du groupe auquel appartient Orange Services à Domicile,
- Piloter son impact environnemental,
- Lutter contre la fraude,
- Améliorer les offres et la relation Clients,
- Traiter les incidents de sécurité et améliorer la sécurité et les vulnérabilités.

Orange Services à Domicile n'effectue pas de traitement à des fins de profilage et n'a pas recours à des décisions automatisées basées sur le profilage.

- Orange Services à Domicile réalise des traitements de données à caractère personnel fondés sur le recueil de votre consentement notamment :
  - A des fins de prospection. Il s'agit notamment des traitements aux fins d'organiser des opérations de marketing direct, des animations commerciales;
- Orange Services à Domicile traite vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires, afin notamment de :
  - Conserver les données requises,
  - Répondre aux demandes de communication des autorités ou instances habilitées,
  - Répondre aux demandes d'exercice de droits,
  - Répondre aux autorités lors de contrôles ou enquêtes,
  - Répondre à ses obligations légales en matière de contractualisation, de facturation, d'archivage, de sécurité, de protection des données,
  - Répondre à ses obligations environnementales
  - Traiter les éventuels réclamations et contentieux, traiter les demandes du Médiateur de la consommation.

#### QUELLE EST LA DUREE DE CONSERVATION DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ?

Vos données sont conservées pour la durée :

- Nécessaire à l'accomplissement des finalités précitées,
- Définie au titre des obligations légales de conservation ou de la prescription légale.

Orange Services à Domicile conserve les données en base active tant le temps de la relation contractuelle aux fins de permettre l'accomplissement des finalités contractuelles rappelées ci-dessus ainsi qu'une durée de six mois à compter de l'émission de l'attestation fiscale.

Orange Services à Domicile procède ensuite à leur conservation en base archive, le temps de répondre à ses obligations légales et tenir compte de la prescription légale applicable. Les durées de conservation des données à caractère personnel sont appliquées par Orange Services à Domicile notamment sur la base des critères suivants :

Finalité du traitement	Durée de conservation
Gestion des fichiers de prospects	3 mois lorsque les données ont été communiquées à Orange Services à Domicile par un tiers 3 ans à compter de la collecte des données collectées directement par Orange Services à Domicile ou du dernier contact émanant du prospect
Gestion des fichiers Clients	Durée de la relation commerciale + 3 ans  Durées nécessaires à l'établissement de la preuve d'un droit ou d'un contrat : prescription en matière civile 5 ans  Conservation des contrats conclus par voie électronique : 10 ans à compter de la livraison ou de la réalisation de la Prestation
La gestion des devis personnalisés, contrats, livraisons, facturation Documents comptables et pièces justificatives	Obligation de conservation des livres et documents créés à l'occasion d'activités commerciales : 10 ans à partir de la clôture de l'exercice
Statistiques, indicateurs qualités	13 mois puis anonymisation
Données de connexion	13 mois
Conservation des numéros de carte bancaire	Les données relatives aux cartes bancaires doivent être supprimées une fois la transaction réalisée (paiement effectif) augmenté du délai de rétractation si applicable.  Elles peuvent être conservées en archivage intermédiaire pour une finalité de preuve en cas d'éventuelle contestation de la transaction pour une durée de 13 mois. Ce délai peut être étendu à 15 mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé.
Cryptogramme visuel de carte bancaire (CVV2)	Temps nécessaire à la réalisation de chaque transaction



Données liées au dispositif d'Avance immédiate de l'URSSAF (si Orange Services à Domicile le propose) et/ou mandat SEPA	5 ans
Données permettant de répondre aux demandes de communication des autorités et aux décisions de justice	5 ans à compter de la réponse
Données relatives aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées	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. 1 an de conservation des pièces d'identité (si requises)

#### A QUI SONT DESTINEES VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ?

Vos données sont destinées aux services de Orange Services à Domicile, à ses partenaires (Orange ou Sosh) et ses sous-traitants (au sens du RGPD, à savoir SPEF, Polycall, Nordnet, Worldline, Genesys, Marigold, ID Now, Intractiv, Contact Everyone) intervenant pour la fourniture des Prestations et plus généralement afin de proposer commercialement les Offres de Orange Services à Domicile, recueillir/saisir la Commande, exécuter ou fournir tout ou partie de l'Offre.

Orange Services à Domicile ne communique vos données qu'aux sous-traitants avec lesquels Orange Services à Domicile a conclu un contrat par lequel ils assurent ne traiter les données qu'aux fins de la bonne exécution de la Prestation qui leur est confiée, sur instructions d'Orange Services à Domicile ainsi que leur engagement et leurs garanties 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.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités, administrations, instances compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures légales, réglementaires ou fiscales, de réquisitions ou décisions judiciaires et de demandes de communication, au Médiateur de la consommation ainsi qu'aux personnes soumises à une obligation de secret qui peuvent en être destinataires pour accompagner Orange Services à Domicile au titre de ses obligations légales ou réglementaires.

#### Où SONT TRAITEES VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ?

Les données collectées sont traitées par Orange Services à Domicile, et ses éventuels partenaires ou sous-traitants, principalement au sein de l'Union Européenne. Certaines données sont néanmoins susceptibles d'être traitées par ses sous-traitants, hors de l'Union Européenne notamment pour des raisons de stockage, d'exécution du contrat, d'aide et d'usage ou pour le traitement administratif et les réclamations. Tout transfert de données, si le pays ne bénéficie pas d'une décision d'adéquation de la Commission européenne, fait l'objet de mesures, conformément au RGPD, pour qu'un tel transfert présente les garanties appropriées, notamment contractuellement, par le biais de clauses contractuelles types de la Commission Européenne ou tout autre mécanisme approuvé, en conformité avec la réglementation applicable.

#### QUELS SONT VOS DROITS RELATIFS AUX DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ?

Conformément à la réglementation applicable à la protection des données personnelles, , vous disposez notamment d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, de suppression, de portabilité, d'opposition, pour des motifs légitimes et dans les conditions légales applicables, au traitement de vos données personnelles, et au droit de vous opposer à la transmission à des tiers d'informations personnelles vous concernant à moins qu'il ne s'agisse d'une transmission imposée par la loi ou nécessaire aux fins d'exécution du contrat que vous avez souscrit, Vous avez également le droit de vous opposer à la réception d'informations commerciales. Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (la CNIL).

Vous disposez également du droit de formuler des directives générales ou particulières à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre décès dans les conditions fixées par la loi.

Pour exercer vos droits, veuillez adresser votre demande complète par courrier à Orange Services à Domicile, Département Clients, 20 rue Denis Papin – CS 20458 – 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX, ou par Courrier électronique à l'adresse : [coordonnees@orange-services-a-domicile.fr](mailto:coordonnees@orange-services-a-domicile.fr) en précisant afin de pouvoir vous identifier:

- Vos nom, prénom, adresse (postale ou de Courrier électronique)
- Le numéro de téléphone, le cas échéant
- Numéro de contrat ou devis
- Le numéro de Client

Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : SA Worldline, Immeuble River Ouest, 80 quai Voltaire – 95870 Bezons.

#### COMMENT VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL SONT-ELLES SECURISEES ?

Orange Services à Domicile accorde une importance particulière à la sécurité de vos données personnelles et s'assure que vos données à caractère personnel sont traitées en conformité avec les exigences règlementaires et légales applicables, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

A cet effet, Orange Services à Domicile a mis en place des mesures de sécurité appropriées destinées à ce que l'accès à vos données soit limité aux seuls salariés, sous-traitants ou autres tiers ayant besoin d'y accéder pour l'exercice de leurs missions et soumis à une obligation de confidentialité.

Des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la captation des données personnelles vous concernant sont mises en place par Orange Services à Domicile et ses éventuels sous-traitants. Ces mesures sont adaptées et révisées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présentent le traitement et sa mise en œuvre.

Si vous souhaitez contacter le Délégué à la protection des Données, veuillez vous adresser au DPO d'Orange Services à Domicile, par Courrier électronique à l'adresse : [dpo@orange-services-a-domicile.fr](mailto:dpo@orange-services-a-domicile.fr).

## Annexe 5 - FORMULAIRE DE RETRACTATION

En votre qualité de consommateur, ayant souscrit à une Offre d'Orange Services à Domicile, Vous bénéficiez, conformément au Code de la consommation, de la possibilité de vous rétracter, sans motif, dans le délai de 14 jours suivant la souscription du contrat.

Pour exercer votre droit de rétractation, veuillez compléter, signer et adresser le présent formulaire, dans le délai précité, et selon les modalités ci-après :

**A déposer sous format papier par courrier à :**  
**Orange Services à Domicile - 20 rue Denis Papin - CS 20458 - 59664 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX**

Par la présente, je notifie à Orange Services à Domicile l'exercice de mon droit de rétractation à la suite de la souscription de l'offre visée ci-dessous :

Numéro de client : .....  
Nom de l'offre souscrite : .....  
Date de souscription : .....

**Coordonnées du client ayant souscrit une offre Orange Services à Domicile, demandant à exercer son droit de rétractation<sup>1</sup> :**

Nom : .....  
Prénom : .....  
Adresse : .....  
Code Postal : ..... Ville : .....  
Adresse de courrier électronique : .....  
Numéro de téléphone (facultatif) : .....

Nous vous rappelons que si vous avez expressément demandé l'exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation, vous serez redevable du montant correspondant jusqu'à la réception de votre rétractation par Orange Services à Domicile, conformément aux règles légales applicables. Pour toute précision complémentaire, veuillez-vous reporter aux conditions contractuelles applicables à l'offre souscrite.

Signature du client identifié ci-dessus

Fait à ....., le .....

Afin de nous permettre d'améliorer nos offres, vous pouvez nous adresser une(des) suggestion(s) (facultatif) :

.....  
.....  
.....

Les informations sollicitées dans le cadre du présent formulaire sont obligatoires et nécessaires au bon traitement de votre demande, à moins qu'elles ne soient précisées comme étant facultatives. Les informations recueillies dans le cadre du formulaire de rétractation font l'objet d'un traitement informatisé, sous la responsabilité de l'associé unique d'Orange Services à Domicile, Nordnet, représenté par son Président Directeur Général, et sont destinées aux services et partenaires d'Orange Services à Domicile, chargés de traiter votre demande et de toutes suites qui pourraient en résulter. Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, vous disposez notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de vos données personnelles, ainsi qu'à la transmission à des tiers d'informations personnelles vous concernant. Pour exercer vos droits, veuillez adresser un courrier à Orange Service à Domicile, Département Gestion Clients, 20 rue Denis Papin – CS 20 458 - 59 664 Villeneuve d'Ascq Cedex ou un courriel à l'adresse : [coordonnees@orange-services-a-domicile.fr](mailto:coordonnees@orange-services-a-domicile.fr) (seules les demandes portant sur les données à caractère personnel seront traitées). La durée de conservation des données à caractère personnel (DCP) est définie au sein de la politique de traitement des DCP d'Orange Services à Domicile, nous vous invitons à la consulter. Les DCP sont ainsi conservées en base active le temps nécessaire à l'accomplissement des finalités visées ci-dessus, défini selon la nature de la(des) donnée(s) visée(s), des finalités, ainsi que des personnes concernées, sans préjudice des obligations de conservation légale ou des délais de prescription. Nous vous rappelons qu'en complément des stipulations des conditions contractuelles applicables relatives aux DCP, la politique de traitement des DCP d'Orange Services à Domicile (disponibles sur demande à l'adresse [coordonnees@orange-services-a-domicile.fr](mailto:coordonnees@orange-services-a-domicile.fr)).