

MODALITES DE REGLEMENT DES PRESTATIONS SUR-MESURE

1. À la validation du devis un **acompte de 30%** de la somme totale de la prestation vous est demandé

2. A réception de la facture qui vous sera adressée par **email**, nous vous remercions de procéder au **règlement de celle-ci sous 15 jours**

3. Nous vous rappelons les moyens de paiement à votre disposition :
 - Soit par **paiement CB** (Visa, Mastercard) ou American Express auprès de votre interlocuteur Parnasse ou du Desk Parnasse au 0969 390 380 du lundi au vendredi de 8h à 20h

 - Soit par **virement** sur notre compte bancaire BNP Orange en précisant en objet de votre virement « Votre Nom/le Nom de la Société et Prestation Parnasse »
 - IBAN : FR76 3000 4002 7400 0107 4238 158 / BIC: BNPAFRPPPXV



BNP PARIBAS

Relevé d'Identité Bancaire/IBAN

Ce relevé évite les erreurs ou les retards concernant les opérations au débit (prélèvements,...) ou au crédit (virements de salaire,...) de votre compte. Son utilisation vous garantit le bon enregistrement des opérations qui concernent votre compte.

N'hésitez pas à le remettre aux organismes concernés par ces opérations.

ORANGE 50D
AFF SPE FCT TITRI OBS 1
IMM NOISY COMPTA ENTR 50D PVD

BP 14
93161 NOISY LE GRAND CEDEX

	Code Banque (1)	Code Agence (2)	Numéro de compte (3)	Clé RIB (4)	Votre agence de domiciliation (5)
RIB	30004	00274	00010742381	58	BNP PARIBAS MONT-PARNASSE ENT (00274)

IBAN FR76 3000 4002 7400 0107 4238 158 (6) BIC: BNPAFRPPPXV (7)

(1) Code de BNP Paribas

(2) Code de votre agence d'origine
(4) Ce code renforce la sécurité de vos transactions bancaires

(3) Votre numéro de compte
(5) Agence BNP Paribas

(6) International Bank Account Number
(7) Bank Identifier Code



CONDITIONS GENERALES DE VENTE
DES PRESTATIONS SUR-MESURE PARNASSE

Entre

Orange SA,

Société anonyme au capital de 10 640 226 396 €
dont le siège social se trouve

111 quai du président Roosevelt, 92139 Issy-les-
Moulineaux

immatriculée au registre du commerce de
Nanterre sous le numéro 380 129 866.

Représentée par Niva Sintès dûment habilitée à
l'effet des présentes.

Ci-après dénommée " Parnasse ".

D'une part ;

et

le Client

Ci-après dénommé " *Le Client* ".

D'autre part ;

Également dénommés " Les Parties ".

Conditions générales de Vente des Prestations sur-mesure Parnasse

Les présentes conditions générales de vente des Prestations sur-mesure Parnasse s'appliquent aux Clients que sont les Membres Parnasse ou à toute autre personne sollicitant une des prestations sur-mesure proposées par Parnasse et ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Parnasse délivre les prestations sur-mesure.

Article 1

Définitions

Client

Personne physique ou morale, Membre ou non Membre Parnasse, qui conclut en son nom ou pour son compte les présentes conditions générales et en devient le titulaire.

Membre Parnasse

Personne physique ou morale ayant conclu en son nom ou pour son compte les conditions générales d'adhésion et de service Parnasse et ayant été facturée des droits d'entrée dans le cercle Parnasse.

Non Membre

Client n'ayant pas adhéré aux conditions générales d'adhésion et de services Parnasse.

Coach multimédia

Personne physique attribuée aux Membres chargée du contrôle et de la bonne réalisation de la prestation de service.

Desk

Accueil téléphonique dédié au traitement des demandes clients de natures commerciales et techniques relatives aux prestations Parnasse.

Expert Multimédia

Personne physique en charge de la réalisation de certaines prestations.

Équipements

Tout matériel électronique et numérique dans le domaine du Mobile, Internet, TV et multimédia disponible auprès de Parnasse ou tout partenaire référencé que Parnasse

achète en son nom et pour le compte du Client.

Zone de couverture

Zone géographique sur laquelle les prestations Parnasse sont disponibles à la date d'acceptation des présentes conditions générales.

Les prestations Parnasse sont ouvertes en Ile-de-France et sur les départements 06, 13, 83, 84 + Monaco*.

Zone de couverture des prestations Parnasse étendue aux départements suivants :

- > 01,02, 51, 59, 60, 62, 69, 74, 80
- > 22, 35, 56, 44, 85,14, 2A
- > 31, 33

Uniquement pour les prestations suivantes :

- Optimisation de la connexion Wi-Fi
- Installation sur-mesure haut débit ou fibre
- Installation sur-mesure d'un accès Internet 4G/5G
- Univers Pro

*Les prestations suivantes ne sont pas disponibles à Monaco et sont compatibles uniquement avec une offre internet Orange :

- Installation sur-mesure haut débit ou fibre
- Installation sur-mesure d'un accès Internet 4G/5G
- Optimisation de la connexion Wi-Fi
- Déménagement numérique

Article 2

Objet

Les présentes conditions générales de services Parnasse ont pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles Parnasse réalise pour le Client la prestation sur mesure, et achète en son nom et pour le compte du Client, dans le cadre de certaines de ces prestations, des équipements.

Article 3

Description générale de réalisation des prestations sur-mesure

D'une manière générale, les services proposés par Parnasse et les tarifs associés sont décrits en Annexe 1 des présentes.

Les prestations sur mesure réalisées par Parnasse pour le Client prennent deux formes :

- des solutions clé-en-main autour des installations numériques dans la maison
- des accompagnements sur un usage particulier d'un outil en lien avec le multimédia.

Au titre de la prestation sur-mesure, le Client se voit proposer :

- Une étude technique de faisabilité par Parnasse en cas de nécessité pour la réalisation de la prestation ;
- Le déplacement d'un technicien au domicile du Client pour l'exécution de la prestation commandée.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de la prestation, et en particulier reconnaît que :

- l'exécution de la prestation peut être subordonnée à des prérequis techniques et la commande d'équipements (notamment, voir détails des prestations en Annexe 1).
- le devis réalisé conformément à l'article 4 ci-après et suite à l'entretien téléphonique, est susceptible d'être modifié si de nouveaux éléments techniques ou matériels l'exigent ou si le Client manifeste de nouveaux besoins lors de l'intervention technique de Parnasse.

Article 4

Modalités d'accès aux Prestations sur mesure

La demande d'une Prestation sur mesure s'effectue auprès d'un Représentant Parnasse.

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation commence à courir à compter du jour où le devis est signé par le client.

Le délai de rétractation de quatorze jours ne s'applique pas si le Client fait la demande expresse que le contrat soit exécuté intégralement par les deux parties avant la fin du délai de rétractation.

Article 5

Mise en œuvre des prestations sur mesure

Le rendez-vous pour l'intervention est fixé par Parnasse, après une estimation préalable des besoins Client selon les informations qu'il aura communiquées lors de l'entretien téléphonique préalable, aux horaires et tarifs indiqués en Annexe 1. Un devis, valable deux (2) mois, sous réserve également de la disponibilité des équipements, lui est ensuite envoyé sur son e-mail.

Le devis reprend alors l'ensemble du contenu de l'entretien téléphonique ainsi que la commande du service et si besoin de l'Équipement nécessaire à la réalisation du service.

Pour pouvoir bénéficier de la prestation, le Client doit :

- s'assurer que ses équipements sont compatibles avec les produits nécessaires à l'exécution de la prestation;
- se situer dans la Zone de couverture

La prestation d'installation est effectuée par un technicien à l'heure de rendez-vous fixée d'un commun accord entre le Client et Parnasse.

Pour le cas où, à la suite d'un rendez-vous, le Client était absent, ou refusait la réalisation de la prestation sur mesure commandée, la prestation sur mesure sera facturée, hormis lorsque l'absence peut être justifiée par un motif légitime (notamment

raison médicale, impératifs professionnels et/ou familiaux non prévus).

Pour le cas où le Client refuserait la prestation sur mesure pour quelque raison que ce soit, Parnasse se réserve, en tout état de cause, le droit de facturer au Client tout au moins le déplacement du technicien ainsi que les frais inhérents à la commande du matériel nécessaires à la réalisation de la prestation sur mesure commandée par le Client.

La prestation d'accompagnement individuel fera l'objet d'un rendez-vous entre le Client et l'expert.

Pour le cas où, le Client serait absent, ou refuserait ladite prestation, celle-ci sera facturée, hormis lorsque l'absence peut être justifiée par un motif légitime (notamment raison médicale, impératifs professionnels et/ou familiaux non prévus).

Article 6

Garantie - Service Après-Vente

6.1 Garantie

Les équipements achetés au nom et pour le compte du Client par Parnasse dans le cadre de la réalisation des prestations sont couverts par la garantie constructeurs auprès desquels le Client devra s'adresser (informations nécessaires à la mise en œuvre de la garantie dans le mode d'emploi des équipements).

L'ensemble des logiciels édités par des tiers intégrés dans ces équipements ne sont pas couverts par cette garantie mais par la garantie des éditeurs desdits logiciels.

Au-delà de la garantie Parnasse, ainsi qu'en cas de dysfonctionnement dont la cause est extérieure à la réalisation de la prestation d'installation ou de paramétrage, comme le fait du Client ou d'un tiers, toute intervention sera facturée sur devis.

Dans le cas où le dysfonctionnement des équipements du Client n'a aucun lien direct avec la réalisation de la prestation demandée, ou résulte d'une cause extérieure à la réalisation de ladite prestation, Parnasse se réserve le droit de ne pas intervenir.

Dans les cas énoncés ci-avant et dans l'hypothèse où Parnasse décide d'intervenir, toute intervention sera facturée sur devis.

Le Client est informé que l'intervention peut entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le Client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substituera en aucun cas une garantie de Parnasse sur les équipements en cause.

La présente garantie ne couvre pas les dommages découlant :

- d'une mauvaise utilisation, d'un mauvais entretien ou d'une utilisation du matériel qui ne correspond pas à sa destination normale ;
- d'une utilisation du produit non conforme aux normes

techniques ou de sécurité en vigueur en France ;

- d'une connexion à une alimentation électrique de tension inadaptée ou à une sur-tension, même brève ;
- d'une tentative de réparation ou toute autre manipulation effectuée par un tiers ;
- d'un usage abusif du matériel ou d'un comportement négligeant ;
- d'une usure normale.

6.2 Service Après-Vente

Les prestations d'installation et de paramétrage sont garanties six (6) mois à compter de la date de leur réalisation indiquée sur le procès-verbal d'installation. Pendant cette période, Parnasse intervient à distance ou sur place gratuitement

- dans les 24 heures ouvrées à compter du signalement du dysfonctionnement par le Client ou le Membre, et auprès du Desk 24h/24, 7 jours/7 en Ile de France et sur la zone Riviera
- dans les 48 heures ouvrées à compter du signalement du dysfonctionnement par le Client ou le Membre, et auprès du Desk 24h/24, 7 jours/7 dans les autres départements

Le Service Après-Vente est joignable pour tous les Clients auprès du Desk 24h/7j (appel non surtaxé) et inclus pendant 6 mois.

Au-delà des six (6) mois, la résolution du problème à distance ne sera plus accessible au Client et il lui sera proposé une intervention du Technicien sur place, dans les 48 heures ouvrées à compter du signalement du dysfonctionnement par le client. Cette intervention est payante et un devis sera proposé au client.

Article 7

Tarifs et conditions de paiement

7.1 Structure des prix

Les tarifs des prestations sur-mesure Parnasse figurent en Annexe 1 des présentes conditions générales de vente.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- les prix des prestations et de leurs options;
- les tarifs horaires des interventions;
- les frais éventuels de déplacement;
- les frais éventuels de matériels, logiciels et équipements non inclus dans la prestation (se renseigner auprès de Parnasse pour les détails des tarifs en vigueur).

7.2 Facturation – Paiement

Le Client peut choisir de payer par Carte Bancaire, American Express, par chèque, par virement ou prélèvement SEPA selon les informations bancaires qu'il a d'ores et déjà communiquées lors de sa souscription.

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. Le paiement doit être parvenu à Parnasse dans le délai de dix (10) jours suivant cette date.

En cas du non-respect de cette date, une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la limite de paiement et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal.

Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture.

Parnasse conserve la propriété des équipements jusqu'à l'encaissement intégral de leur prix. En revanche, le Client supporte les risques sur les équipements notamment d'éventuelles détériorations de celui-ci à compter de la date de leur mise à disposition laquelle intervient au moment de la signature du procès-verbal d'installation.

Pour le membre Parnasse et au choix de celui-ci, les sommes facturées pourront faire l'objet d'une facture isolée ou être ajoutées à la facture de ses autres Services.

Article 8

Responsabilités

8.1 Responsabilité de Parnasse

Parnasse met en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution de la Prestation. Toutefois, la responsabilité de Parnasse ne saurait être engagée :

- Pour les prestations assurées par des tiers ;
- En cas de non-respect par le Client de ses obligations ;
- En cas d'évènements qui ne lui sont pas imputables comme le fait d'un tiers (notamment et d'une manière générale tout prestataire de services et/ou opérateurs de télécommunications et/ou Fournisseurs d'accès Internet) ou un cas de force majeure dans sa définition résultant de l'article 1148 du Code Civil habituellement retenue par la jurisprudence.

8.2 Responsabilité du Client

Le Client s'engage à fournir, lors de sa souscription, des informations d'identifications exactes et à jour (notamment son nom, son prénom, son adresse postale). Par conséquent, il est seul responsable des données qu'il communique à Parnasse.

Le Client s'engage à communiquer toute information utile à Parnasse pour permettre la réalisation de la prestation, pour ses besoins propres et dans un cadre strictement personnel et privé, ou l'établissement d'un diagnostic personnalisé.

8.3 Installation

Dans le cadre de son offre, Parnasse préconise l'installation de matériels.

S'il est constaté, à la suite d'un Service Après-Vente, que le défaut provient d'équipements externes à ceux préconisés, Parnasse se dédouane de toute responsabilité en cas d'incident, dommage ou dysfonctionnement provenant desdits équipements.

Par ailleurs, si à la suite du Service Après-Vente, le Client refuse le matériel préconisé, tout incident, dommage ou dysfonctionnement provenant d'un équipement non fourni par Parnasse ne sera pas couvert par les prestations de maintenances dues.

Ainsi, toutes les interventions de maintenance de Parnasse, consécutives à l'un des cas cités en Annexe 1 des Conditions Générales de Vente des Prestations sur mesure Parnasse seront facturées au Client. Cette facturation comprend notamment les frais de déplacements et les autres frais justifiés, le temps passé au taux horaire de Parnasse ainsi que les éventuels frais de remise en état.

Article 9

Vente à distance

En application de l'article L 121-18-2 du Code de la Consommation, aucun paiement ne pourra intervenir avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement. En application de l'article L 121-21 du Code de la consommation, le Client, ayant souscrit à distance, bénéficie d'un délai de rétractation qu'il peut exercer en contactant Parnasse, dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la date de signature du contrat.

En outre et conformément aux dispositions de l'article L.121-21-5 du Code de la consommation, le Client qui accepte expressément d'utiliser le service, dans l'hypothèse où cela est possible, avant la fin du délai de rétractation de quatorze (14) jours susmentionné, renonce expressément de ce fait au bénéfice de son droit de rétractation. En cas de rétractation, les éventuels équipements doivent être retournés à l'adresse suivante:

Orange/ Parnasse
111 quai du président Roosevelt
92139 Issy-les-Moulineaux

Les frais de retour sont à la charge du Client.

Article 10

Litige – Compétence juridictionnelle

Les Parties s'efforceront de régler toute réclamation ou litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales de services Parnasse et de vente d'équipements.

En cas de réclamation, les Clients sont invités à s'adresser au Desk 24h/24, 7j/7. Parnasse s'engage alors à traiter la réclamation dans un délai de un (1) mois à compter de la réception de ladite réclamation.

Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Client peut saisir le Service National des Consommateurs à l'adresse postale suivante : 33732 Bordeaux Cedex 9.

Après épuisement des recours amiables internes à Parnasse, le Client peut saisir, directement ou par l'intermédiaire d'une organisation de consommateurs ou d'utilisateurs, le Médiateur de la téléphonie par lettre simple à l'adresse suivante :

Médiateur de la Téléphonie BP 999 -
75829 Paris Cedex 17

Le présent contrat est régi par la loi française et soumis à la compétence des tribunaux d'instance et de grande instance situés dans le ressort de la Cour d'Appel de Paris.

Annexe 1

Détails et Tarifs des prestations sur-mesure Parnasse

Les prix indiqués ne comprennent pas :

- Les frais de déplacement lorsque cela n'est pas précisé,
- Les équipements, le matériel, les logiciels et applications (se renseigner auprès de Parnasse pour les détails des tarifs en vigueur).

Article 1

Univers Internet

1.1 La Prestation « Optimisation de la connexion Wi-Fi »

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » et un client de type « Personne morale ».

Il est précisé que les stipulations du présent article ne sont pas applicables sur Monaco.

Cela comprend :

- État des lieux de la qualité des réseaux existants
- Mesure de la qualité de réception Wi-Fi dans toute la maison
- Une installation personnalisée et discrète :
 - Mise en place d'adaptateurs et points d'accès Internet pour accéder de manière optimisée aux réseaux.
 - Tests de bon fonctionnement et mesure des débits.
- SAV, tel que défini dans l'article 6 Garantie – Service Après-Vente des Conditions Générales.

Pré-requis : opérateur Orange

Tarifs : réalisé sur devis

Déplacement sur la Zone de couverture (hors Monaco) inclus, matériel non inclus.

1.2 La prestation « Installation sur-mesure haut débit ou fibre »

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » et un client de type « Personne morale ».

Il est précisé que les stipulations du présent article ne sont pas applicables sur Monaco.

Cela comprend :

- Etude technique de faisabilité à domicile avec le technicien à minima. Cette étude conditionne la réalisation ou non de la prestation.
- Installation de la fibre ou du haut débit à l'adresse du client

Cela inclut :

- Le déplacement et l'intervention des techniciens Parnasse sur la Zone de couverture
- Le matériel nécessaire à l'installation (dans la limite de 20

mètres de câbles Ethernet et de goulottes). Tout matériel supplémentaire pourra être facturé au client.

- Le raccordement sur-mesure à l'adresse du client au réseau fibre optique ou haut débit Orange (indoor et outdoor)
- La prise en compte des souhaits d'installation et de configuration des équipements internet et TV du client, dans la limite de la faisabilité technique des souhaits exprimés
- Personnalisation des éléments de sécurité : clé de sécurité, nom de la Livebox, et identifiant/mot de passe de l'interface utilisateur

- Accompagnement

Cela inclut :

- Un interlocuteur unique qui pilote l'ensemble du projet
- L'optimisation de la configuration grâce aux conseils de nos experts
- L'accompagnement aux usages

- SAV, tel que défini dans l'article 6 Garantie – Service Après-Vente des Conditions Générales.

Pré-requis : opérateur Orange

Tarifs : réalisé sur devis

Déplacement sur la zone de couverture (hors Monaco) inclus, matériel non inclus.

1.3 La Prestation « Installation d'une solution de sécurisation des équipements connectés »

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » uniquement.

1.3.1 Description de l'offre :

La Prestation « Installation d'une solution de sécurisation des équipements connectés » permet au Client de disposer 1/ d'un équipement matériel conçu pour assurer la protection de tous les appareils connectés à Internet, la Bitdefender Box 2/ de l'accompagnement de bout en bout dans l'achat du matériel, son installation, sa configuration et la prise en main de l'application de pilotage Bitdefender Central.

Le descriptif de l'offre du partenaire tiers Bitdefender est disponible sur le site www.bitdefender.fr.

1.3.2 Prérequis pour la réalisation de la Prestation par Parnasse :

- Parnasse réalise une étude technique de faisabilité à distance ou à domicile avec le technicien à minima. Cette étude conditionne la réalisation ou non de la prestation.

- L'étude technique peut être réalisée :

- à distance lorsque le client a déjà bénéficié d'une Prestation sur-mesure Parnasse dans les 18 mois précédents la souscription à la Prestation « Installation d'une solution de sécurisation des équipements connectés »

- à domicile pour une première prestation ou si la dernière prestation réalisée par Parnasse date de plus de 18 mois

- La Prestation comprend la vente du matériel Bitdefender Box par Parnasse au Client.

Si le Client s'est procuré le matériel sans passer par l'intermédiaire de Parnasse et souhaite bénéficier de la Prestation Parnasse sur ce matériel il doit pouvoir démontrer que le matériel est neuf. Dans ce cas, le matériel doit contenir les éléments suivants : la Bitdefender Box, un bloc d'alimentation, un câble Ethernet pour connecter la box au routeur existant, un guide de démarrage rapide et une carte de garantie.

- Le Client est informé qu'il devra accepter les conditions générales d'utilisation du partenaire et s'engage à en prendre connaissance.

Préalablement à l'installation, le client doit avoir fourni l'adresse email servant d'identifiant pour l'application Bitdefender Central à Parnasse.

Sans cela, la configuration et la prise en main par le client de l'application à distance ne peuvent être assurées dans les conditions optimales.

1.3.3 Contenu de la Prestation

La prestation Parnasse comprend :

- Installation et Configuration de la Bitdefender Box à l'adresse du Client.

- Tests de bon fonctionnement et vérification de la bonne connexion de tous les objets connectés

- Accompagnement sur place ou à distance sur la prise en main de la Bitdefender Box, de l'application Bitdefender Central et les usages associés

- SAV, tel que défini dans l'article 6 Garantie – Service Après-Vente des Conditions Générales.

- En cas de défaillance matérielle, Parnasse est le point de contact privilégié du Client. Parnasse assure dans ce cas un diagnostic de premier niveau. Si la défaillance entre dans le champ de la garantie matérielle de deux (2) ans supportée par Bitdefender, Parnasse procède à l'échange de la Bitdefender Box à l'adresse du Client.

Si la défaillance n'entre pas dans le champ de la garantie matérielle de deux (2) ans supportée par Bitdefender, le Client n'est couvert par aucune garantie. Cette garantie est valable uniquement pendant la durée de souscription du Client au présent Contrat avec Parnasse. Dès lors que le Client résilie le présent Contrat, Parnasse n'est plus un moyen de contact et n'intervient plus pour le Client au sujet de la Bitdefender Box.

1.3.4 Durée du Contrat :

Parnasse
parnasse.fr

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et est sans engagement.

1.3.5 Résiliation du contrat :

A l'initiative du Client :

Le contrat d'abonnement peut être résilié par le Client. La résiliation intervient par envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, un (1) mois avant la date de résiliation souhaitée à l'adresse suivante :

Orange/ Parnasse
111 quai du président Roosevelt
92139 Issy-les-Moulineaux

A l'initiative de Parnasse :

Le service sera résilié de plein droit si le Client manque à l'une de ses obligations contractuelles.

Effets de la résiliation :

Dès lors que le Client résilie le présent Contrat, Parnasse n'est plus un moyen de contact et n'intervient plus pour le Client au sujet de la Bitdefender Box et des services qu'elle comprend.

1.3.6 Tarifs :

- Installation Prestation Parnasse : Tarif réalisé sur devis.
- Abonnement à la licence Bitdefender : Inclus la première année puis facturé mensuellement à compter d'un (1) an après la date de souscription à l'offre Bitdefender 12€ TTC / mois, sans engagement.

1.3.7 Facturation – Paiement :

Les conditions de paiement de la Prestation d'installation sont détaillées à l'article 7.2 des présentes Conditions Générales.

Le paiement de l'abonnement au logiciel de la Bitdefender Box peut se faire par virement ou prélèvement SEPA.

L'abonnement au logiciel de la Bitdefender Box donne lieu à une facturation mensuelle, étant précisé que la première facture mensuelle interviendra un (1) an après la date de prise d'effet du contrat.

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture. Le paiement doit être parvenu à Parnasse dans le délai de dix (10) jours suivant cette date.

En cas de non-respect de cette date, une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la limite de paiement et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal.

Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture.

Parnasse peut résilier de plein droit le service et le contrat en cas de non-paiement, après l'envoi d'un mail d'avertissement resté sans effet pendant un délai de dix (10) jours calendaires à compter de sa date de présentation.

Dans l'hypothèse du paiement par un tiers-payeur, si le tiers-payeur manquait à son obligation de paiement, le service serait

résilié par Parnasse dans les conditions prévues au présent article.

Si le Client formule une contestation sur le montant d'une facture, son obligation de paiement est suspendue. Toutefois, le Client est néanmoins tenu de payer la partie non contestée de la facture. De même, le Client est tenu de payer les factures non contestées.

Si Parnasse confirme le montant de la somme contestée à l'issue du traitement de la réclamation, le paiement de cette somme doit intervenir sans délai.

1.3.8 Limitation de responsabilité de Parnasse :

Parnasse ne peut être tenu responsable :

- du service rendu par le partenaire tiers
- de dysfonctionnements dans l'accès et /ou l'utilisation du service inhérent à l'application Bitdefender fournie par le partenaire tiers.
- des menaces non détectées par l'application Bitdefender fournie par le partenaire tiers.
- de l'utilisation qui sera faite des données personnelles du client par Bitdefender.
- des dommages causés par le matériel et de manière générale des dommages sur le matériel lui-même.
- de la divulgation et des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, des codes et/ou Identifiant du Client à un tiers.
- des conséquences de l'utilisation des Services de l'Offre suite à une perte ou un vol des Identifiants et des codes confidentiels du Client conformément à l'article « Identifiants – codes confidentiels » des présentes.
- de la perte des données non enregistrées par le Client suite à la résiliation du Contrat.
- de l'utilisation non conforme par le Client des Services tels qu'ils ont été définis et du non-respect par le Client des recommandations de Parnasse.
- de l'utilisation frauduleuse des Services de l'Offre ou contraire aux lois et aux règlements.
- des données qui transitent sur ses serveurs et les contenus qu'elle héberge à la demande du Client.
- des conséquences du raccordement par le Client d'équipements non mis à disposition ou loués par Parnasse et non compatibles, pour utiliser tout ou partie des Services de l'Offre.
- d'intrusions malveillantes de tiers sur internet et/ou l'espace client du Client.
- en cas d'indisponibilité du réseau pour quelque raison que ce soit ou de passage d'une zone couverte par le réseau 4G /4G+ ou 3G+ vers une zone couverte exclusivement par le réseau GSM, l'accès aux services et options disponibles exclusivement sur le réseau 3G+ et/ou 4G/4G+ étant dans cette hypothèse interrompu.
- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique
- des prestations rendues au Client par des fournisseurs et/ou éditeurs de services tiers ainsi que de leur facturation.

1.4 La Prestation « Installation sur-mesure d'un accès Internet 4G »

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » uniquement.

1.4.1 Description de l'offre :

La Prestation « Installation sur-mesure d'un accès Internet 4G » permet au client de bénéficier d'un accès internet fixe en haut débit via le réseau 4G d'Orange.

Cette prestation comprend :

1. L'installation et la configuration du matériel par les techniciens Parnasse
2. L'abonnement sur l'offre godet Data mensuel Forfait Exclusif Routeur auquel le client devra souscrire.
3. Le service d'assistance – Accès Internet Routeur

Pour bénéficier de cette prestation, le client doit remplir les conditions d'éligibilité suivantes :

1. Un domicile non fibrable
2. Un débit internet inférieur à 8 Mb/s.

Cette offre est dédiée exclusivement au domicile du client de la zone de couverture opérée et pour un usage privé (non professionnel).

1.4.2 Prérequis pour la réalisation de la Prestation par Parnasse :

- Parnasse réalise une étude technique de faisabilité avec le technicien à minima. Cette étude devra être obligatoirement réalisée à domicile et conditionne la réalisation ou non de la prestation.

- La Prestation comprend la vente du matériel par Parnasse au Client (Routeur à minima et autre matériel en fonction du besoin client).

Si le Client s'est procuré le matériel sans passer par l'intermédiaire de Parnasse, il ne pourra pas bénéficier de la Prestation Parnasse sur ce matériel.

1.4.3 Contenu de la Prestation

La prestation Parnasse comprend :

- L'installation et la configuration du matériel à l'adresse du Client, tel qu'identifié dans l'étude technique.
- Tests de bon fonctionnement et la vérification de la bonne connexion de tous les objets connectés
- Souscription au Forfait Exclusif Routeur
- SAV, tel que défini dans l'article 6 des présentes conditions générales.
- Service d'assistance Routeur à distance : inclus de fait pour un Membre Parnasse et payant pour un Non-Membre. Il correspond à une assistance à distance 24/7/365. Parnasse peut intervenir à domicile dans le cadre d'un SAV payant.

- En cas de défaillance matérielle, Parnasse est le point de contact privilégié du Client. Parnasse assure dans ce cas un diagnostic de premier niveau. Si la défaillance entre dans le champ de la garantie matérielle supportée par le fournisseur, Parnasse procède à l'échange du Routeur à l'adresse du Client.

Si la défaillance n'entre pas dans le champ de la garantie matérielle supportée par le fournisseur, le Client n'est couvert par aucune garantie. Cette garantie est valable uniquement pendant la durée de souscription du Client au présent Contrat avec Parnasse. Dès lors que le Client résilie le présent Contrat, Parnasse n'est plus un moyen de contact et n'intervient plus pour le Client au sujet du Routeur.

1.4.4 Durée du Contrat :

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et est sans engagement.

1.4.5 Résiliation du contrat :

A l'initiative du Client :

Le contrat d'abonnement au Forfait Exclusif Routeur peut être résilié par le Client. La résiliation intervient par envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, un (1) mois avant la date de résiliation souhaitée à l'adresse suivante :

Orange/ Parnasse
111 quai du président Roosevelt
92139 Issy-les-Moulineaux

A l'initiative de Parnasse :

Le service sera résilié de plein droit si le Client manque à l'une de ses obligations contractuelles.

Effets de la résiliation :

Dès lors que le Client résilie le présent Contrat, Parnasse n'est plus un moyen de contact et n'intervient plus pour le Client au sujet du Routeur 4G et des services qu'il comprend.

1.4.6 Tarifs :

Membres Parnasse :

- Achat du matériel dont Routeur: Tarif réalisé sur devis.
- Installation Prestation Parnasse : Tarif réalisé sur devis.
- Abonnement à l'offre Forfait Exclusif Routeur : facturé mensuellement 225€ TTC / mois, sans engagement.
- Service d'assistance Routeur : Inclus.

Non Membres :

- Achat du matériel dont Routeur: Tarif réalisé sur devis.
- Installation Prestation Parnasse : Tarif réalisé sur devis.
- Abonnement à l'offre Forfait Exclusif Routeur : facturé mensuellement 225€ TTC / mois, sans engagement.
- Service d'assistance Routeur : facturé mensuellement 20 € TTC/mois.

1.4.7 Forfait Exclusif Internet 4G

Le Forfait Exclusif Routeur 225€ TTC/mois, est une offre de data mobile mensuelle associée au routeur installé par Parnasse et permettant à l'abonné d'effectuer des connexions Data et des échanges de données sur le réseau mobile d'Orange.

Connexions en France métropolitaine ne pouvant excéder 600Go/mois pendant deux (2) mois, consécutifs ou non, sur une période de six (6) mois glissants.

Parnasse se réserve le droit de résilier la ligne Forfait Exclusif Routeur en cas de non respect de cette limite de consommation.

Le Client peut bénéficier gratuitement de la TV Orange, compatible sur ordinateur et tablette uniquement ainsi que de la SIM de secours. Ces deux options sont activables uniquement sur demande.

Accès et disponibilité du service :

L'accès au réseau mobile d'Orange se fait en France Métropolitaine exclusivement, et dans la limite des zones de couverture indiquées dans la documentation établie par Orange.

Le réseau cellulaire étant mutualisé entre tous les utilisateurs, le débit alloué à chaque utilisateur peut varier en fonction du nombre d'utilisateurs connectés à un même instant, de leur localisation géographique, de leurs usages, des terminaux détenus et des offres souscrites. Cela induit la possibilité d'un débit différencié en cas de surcharge ponctuelle du réseau.

De manière exceptionnelle et ponctuelle en cas de congestion du réseau mobile à une adresse donnée, Parnasse peut mettre en œuvre des mécanismes pour assurer l'accès à l'ensemble des individus au réseau mobile. Il peut résulter de la mise en œuvre de ces mécanismes une diminution exceptionnelle et ponctuelle des débits accessibles pour les Clients pour le forfait Exclusif Routeur.

1.4.8 Limitations dans l'utilisation du Routeur:

Le Routeur 4G est une offre Internet fixe et non téléphonique, ainsi les usages suivants ne sont pas disponibles : émission et réception d'appels, de SMS et de MMS, itinérance, Internet+.

Le Routeur est réservé à un usage strictement personnel et au domicile du Client, à savoir l'adresse d'installation déclarée lors de sa souscription. En cas de déménagement, une nouvelle étude technique devra être réalisée sur les lieux afin de vérifier l'éligibilité de la nouvelle adresse à la prestation.

De fait, l'usage du Routeur en bateau ne convient que dans le cas spécifique d'une péniche à usage de résidence principale sous réserve du respect des trois conditions suivantes :

- le bateau ou la péniche ne doit pas être destiné à la navigation ;
- il est soumis à la taxe foncière sur les propriétés bâties ;
- il est effectivement utilisé au jour de la souscription au contrat »

Parnasse se réserve le droit de résilier la ligne et le contrat en cas de fraude ou de tout usage non autorisé, non adapté ou non raisonnable (usage à des fins commerciales, usage nomade hors du domicile du client, hors France Métropolitaine, usage non raisonnable de la data tel que défini dans l'article 1.4.7 des présentes Conditions Générales), ou en cas d'usage d'une autre carte SIM que celle fournie dans le cadre de la prestation. Dans ces différents cas Parnasse se réserve le droit de suspendre sans délai le service et résiliera de plein droit le service et le contrat après l'envoi d'un mail ou d'un SMS d'avertissement resté sans effet pendant un délai de dix (10) jours calendaires à compter de sa date d'envoi.

1.4.9 Limitation de la responsabilité de Parnasse :

Parnasse ne peut être tenu responsable :

- du service rendu par le partenaire tiers
- de dysfonctionnements dans l'accès et /ou l'utilisation du service inhérent au Routeur fourni par le partenaire tiers ou le client lui-même.
- des dommages causés par le matériel et de manière générale des dommages sur le matériel lui-même.
- de la divulgation et des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, des codes et/ou Identifiant du Client à un tiers.
- des conséquences de l'utilisation des Services de l'Offre suite à une perte ou un vol des Identifiants et des codes confidentiels du Client conformément à l'article « Identifiants – codes confidentiels » des présentes.
- de la perte des données non enregistrées par le Client suite à la résiliation du Contrat.
- de l'utilisation non conforme par le Client des Services tels qu'ils ont été définis et du non-respect par le Client des recommandations de Parnasse.
- de l'utilisation frauduleuse des Services de l'Offre ou contraire aux lois et aux règlements.
- des données qui transitent sur ses serveurs et les contenus qu'elle héberge à la demande du Client.
- des conséquences du raccordement par le Client d'équipements non mis à disposition ou loués par Parnasse et non compatibles, pour utiliser tout ou partie des services de l'offre.
- d'intrusions malveillantes de tiers sur internet et/ou l'espace client du Client.
- des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, de la cessation des licences d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique
- des prestations rendues au Client par des fournisseurs et/ou éditeurs de services tiers ainsi que de leur facturation.

1.4.10 Facturation – Paiement :

Les conditions de paiement de la Prestation d'installation sont détaillées à l'article 7.2 des présentes Conditions Générales.

L'abonnement au Forfait Exclusif Routeur donne lieu à une facturation mensuelle. Le paiement s'effectue, au choix du client, par prélèvement automatique ou par virement.

L'abonnement service d'assistance – accès Internet Routeur donne lieu à une facturation mensuelle. Le paiement s'effectue, au choix du client, par prélèvement automatique ou par virement. Les sommes facturées dans le cadre des deux abonnements mensuels (Abonnement au Forfait Exclusif Routeur et Abonnement Service d'assistance – accès Internet - Routeur) sont dues à la date d'établissement de la facture. Le paiement doit être parvenu à Parnasse dans le délai de dix (10) jours suivant cette date.

En cas de non-respect de cette date, une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restant dues à la limite de paiement et ce, à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues toutes taxes comprises, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur la facture.

En cas de défaut de paiement total ou partiel par le Client après relances restées sans effet, le service pourra être suspendu par Parnasse.

Le contrat est résilié de plein droit par Parnasse après envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet.

Si le Client formule une contestation sur le montant d'une facture, son obligation de paiement est suspendue. Toutefois, le Client est néanmoins tenu de payer la partie non contestée de la facture. De même, le Client est tenu de payer les factures non contestées. Si Parnasse confirme le montant de la somme contestée à l'issue du traitement de la réclamation, le paiement de cette somme doit intervenir sans délai.

Le décompte des éléments de facturation établi par Parnasse et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve.

Parnasse tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes.

1.5 La Prestation « Accompagnement au déménagement numérique »

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » et un client de type « Personne morale ».

Il est précisé que les stipulations du présent article ne sont pas applicables pour les départements 13 et 84 ainsi que Monaco.

Pour la compréhension du présent article les termes ci-dessous sont définis comme suit :

Equipements numériques : matériel vendu et installé par Parnasse

Matériel personnel : matériel non vendu ou installé par Parnasse

La Prestation «Accompagnement au déménagement numérique» permet au Client de bénéficier d'un accompagnement

personnalisé sur le déménagement de ses équipements numériques et de ses lignes fixes Internet et téléphone.

Cette prestation comprend :

- La réalisation d'une étude technique à l'ancien domicile du Client afin de calibrer l'environnement numérique
- La réalisation d'une étude technique au nouveau domicile du client afin de qualifier les besoins en matière de connectivité, d'estimer la charge pour la réinstallation des équipements numériques et/ou personnels du client et proposer du conseil sur les solutions de connectivités.
- L'installation et le paramétrage clé-en-main des équipements numériques et/ou personnels du client au nouveau domicile ;
- La mise en service d'une solution d'accès Internet au nouveau domicile (Fibre/Haut débit ou Routeur 4G sur la base de l'étude technique et des conditions d'éligibilité, conditions détaillées dans l'article « Contenu de la prestation »).
- La prise en charge administrative sur la portabilité des lignes fixes Internet et téléphonique.

Le client a également la possibilité de souscrire à une ou aux deux options payantes ci-après :

- Option de désinstallation des équipements à l'ancien domicile: Comprend le démontage et la mise en carton des équipements numériques et/ou personnels du Client à l'ancien domicile.
- Option d'installation du matériel personnel du Client: à souscrire obligatoirement par le Client si l'intervention requière la manipulation de matériel personnel.

1.5.1 Prérequis pour la réalisation de la Prestation par Parnasse :

Parnasse réalise deux études techniques de faisabilité :

- A l'ancien domicile : à distance lorsque le Client a déjà bénéficié d'une Prestation sur-mesure Parnasse dans les 6 mois précédents la souscription à la Prestation « Accompagnement au Déménagement Numérique ». A domicile pour une première prestation ou si la dernière prestation réalisée par Parnasse date de plus de 6 mois.
- Au nouveau domicile : cette étude devra être obligatoirement réalisée sur place et conditionne la réalisation ou non de la prestation.
- La Prestation comprend la vente du matériel attaché à la mise en service de la ligne Internet par Parnasse au Client.

Prérequis : opérateur Orange ou client en cours de migration vers une offre Orange hors offre OBS.

Si le Client souhaite migrer vers une offre résidentielle Orange il devra effectuer lui-même les démarches de résiliation auprès

de son ancien opérateur. La résiliation devra être effective avant la mise en service de la nouvelle ligne Orange.

En cas de demande de transfert du numéro d'un autre opérateur vers Orange, le client donne mandat à Orange lors de la souscription du Contrat pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité.

La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro. Lors de la souscription du Contrat, le client doit transmettre à son coach numérique le numéro à conserver, le Relevé d'Identité Opérateur (RIO). Le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie le client à son précédent opérateur.

1.5.2 Contenu détaillé de la Prestation

Les modalités principales de la Prestation sont :

- L'installation et la configuration des équipements numériques et/ou personnels à la nouvelle adresse du client : il peut s'avérer que des équipements fournis par Orange ou Parnasse doivent être remplacés au cours du présent contrat afin de maintenir ou d'optimiser la qualité du Service. Parnasse mettra en place les moyens adaptés afin de remplacer ces équipements, à charge pour le Client de faire en sorte de permettre ce remplacement.
- La mise en service d'une solution d'accès Internet à la nouvelle adresse du client parmi les solutions de connectivité en catalogue Orange. Ce service comprend la main d'œuvre et le déplacement du technicien. Dans le cadre d'un accès Internet fibre ou ADSL le matériel est inclus. Dans le cadre d'un accès internet avec Routeur 4G le matériel est à payer en supplément. Il est conditionné par l'étude technique réalisée au nouveau domicile du client et sous réserve de remplir les conditions d'éligibilité suivantes:
Fibre / Haut débit :
L'étude technique détermine la faisabilité du raccordement du logement au réseau Fibre ou ADSL. Pour de plus amples informations concernant l'installation de la fibre ou du haut débit consulter l'article des présentes CG sur La prestation « Installation sur-mesure haut débit ou fibre ».
Routeur 4G : Dans le cas où le logement du Client serait non raccordable au très haut débit et le débit internet inférieur à 8 Mb/s, le Client pourra se voir proposer une offre Routeur 4G. Cette offre est dédiée exclusivement au domicile du client en Ile-de-France et Riviera (hors Monaco) sous réserve de conditions techniques (cf article « Limitation de la responsabilité de Parnasse ») et pour un usage privé (non professionnel). Pour de plus amples informations concernant l'installation d'un routeur 4G consulter l'article des présentes Conditions Générales « La Prestation

Installation sur-mesure d'un accès Internet 4G».

- Tests de bon fonctionnement et la vérification de la bonne connexion des équipements numériques et personnels du Client.
- Accompagnement
Cela inclut :
 - Un interlocuteur unique qui pilote l'ensemble de la Prestation Parnasse
 - L'optimisation de l'environnement numérique grâce aux conseils de nos experts
 - L'accompagnement aux usages
- SAV, tel que défini dans l'article « Garantie – Service Après-Vente » des Conditions Générales.

1.5.3 Les options payantes d'installation ou de désinstallation du matériel personnel du Client

La souscription à « l'option de manipulation du matériel personnel du Client » permet au client de bénéficier de l'installation clé-en-main à son nouveau domicile (ainsi que de la désinstallation à l'ancien domicile, si l'option correspondante a été souscrite) de tous les équipements numériques n'ayant pas été vendus ou installés par les techniciens Parnasse dans le cadre d'une prestation antérieure. Cette option devra obligatoirement être souscrite dans le cas où le client requière l'intervention des techniciens Parnasse sur ce type d'équipement.

Si l'option de désinstallation du matériel personnel du client a été souscrite, Parnasse réalise la désinstallation et la mise en carton des équipements numériques et/ou personnels du Client à l'ancien domicile.

Si le Client sollicite les services d'un professionnel du déménagement, il lui revient de mettre l'ensemble des matériaux d'emballages fournis par ce dernier à disposition du technicien Parnasse afin d'assurer un conditionnement approprié des équipements. Si le Client ne dispose pas des services d'un transporteur ou que la prestation délivrée par ce dernier n'inclut pas de fourniture du matériel d'emballage, Parnasse effectuera le conditionnement des équipements numériques par ses propres moyens.

Les équipements numériques à installer et/ou désinstaller pourront faire l'objet d'un diagnostic et/ou d'un test d'utilisation afin de déterminer, en fonction de leur état, leur prise en charge par Parnasse. Si le diagnostic révèle un dysfonctionnement, une défaillance technique ou autre anomalie, les techniciens pourront choisir de ne pas procéder à leur installation et/ou désinstallation. Les équipements ayant été approuvés à la suite du diagnostic et pris en charge par Parnasse seront détaillés dans le devis signé par le client.

Les techniciens Parnasse se réservent le droit de ne pas procéder à la désinstallation et/ou l'installation de certains équipements s'ils ne disposent pas du niveau d'information satisfaisant pour procéder à leur manipulation en toute

sécurité ou si celle-ci est estimée complexe ou susceptible de causer un danger.

Parnasse n'est responsable des équipements numériques qui lui sont confiés que dans le cadre spécifique de leur désinstallation et/ou leur installation tel que défini dans l'article « Contenu de la prestation » et ce en l'état où ils lui sont confiés, sauf cas de force majeure, vice propre ou défaut caché de la chose ou faute du client. Sont donc explicitement exclus de la responsabilité de Parnasse, les équipements personnels non pris en compte dans le cadre de la prestation et non mentionnés explicitement dans le devis.

Parnasse ne peut être tenu responsable :

- de la casse du matériel au cours du déplacement des équipements par le client ou une tierce entreprise. A la réception des équipements au nouveau domicile, les techniciens Parnasse se réservent le droit de ne pas procéder à leur réinstallation s'ils ont subi des dommages ou s'ils font l'objet d'un quelconque dysfonctionnement, non relevé dans le cadre de l'étude technique.
- en cas de mauvaise manipulation du client ou d'utilisation non conforme des équipements composant l'installation.
- enfin, lorsque Parnasse n'effectue pas la mise en carton, le contenu des colis emballés par le client ne peut constituer un dommage imputable à Parnasse

1.5.4 Tarifs :

Tarifs : réalisé sur devis

Déplacement en Ile-de-France et sur la Zone Riviera (hors Monaco) inclus, matériel non inclus.

Article 2

Univers Multimédia

2.1 La Prestation « Installation d'une solution multi-room »

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » et un client de type « Personne morale ».

Il est précisé que les stipulations du présent article ne sont pas applicables pour les départements 13 et 84.

Description :

- Conception et installation d'une solution intégrant l'ensemble des équipements de la maison concernés

- Aide à la prise en main.

Tarif : réalisé sur devis

2.2 La Prestation « Configuration d'une télécommande universelle »

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » uniquement.

Cela comprend l'installation et la configuration d'une télécommande

pilotant l'ensemble des appareils numériques du domicile.

Description :

- Conseil, vente et livraison à domicile d'une télécommande universelle de marque.
- Programmation de la télécommande pour piloter jusqu'à 10 appareils, dans la maison (au-delà des dix appareils : prestation sur devis).
- Aide à la prise en main.

Tarif : réalisé sur devis

2.3 La Prestation « Installation d'un Home Cinéma sur-mesure »

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » et un client de type « Personne morale ».

Cela comprend :

- Conseil sur le choix des équipements.
- Livraison des équipements.
- Connexion de l'ampli et du téléviseur/vidéo projecteur à tous les appareils multimédia
- Branchements privilégiant systématiquement un câblage discret.
- Installation de solutions de déport infrarouge pour les équipements rangés dans des meubles.
- Réglages avancés de l'image et du son.
- Tests et aide à la prise en main.

Equipement concerné : matériel de dernière génération.

Tarif : réalisé sur devis

En option (via partenaires) : sur devis

- Accroche murale ou au plafond.
- Installation d'un écran motorisé.
- Encastrement dans un mur.
- Installation d'écrans miroirs.

2.4 La Prestation « Installation d'un téléviseur ou d'un vidéoprojecteur »

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » et un client de type « Personne morale ».

Cela comprend

- Le conseil sur les équipements à installer, soigneusement sélectionnés par des experts Parnasse.
- La livraison des équipements.
- La connexion de l'équipement aux différents appareils.
- Le branchement au système audio détenu par le client, les branchements privilégiant systématiquement un câblage simple et discret.
- La configuration complète du terminal incluant les réglages de l'image les plus évolués.
- L'installation de solutions de déport infrarouge pour les équipements rangés dans des meubles.
- L'aide à la prise en main complète.

Tarif : réalisé sur devis

Article 3

Univers Informatique

3.1 La Prestation « Configuration Clé-en-mains d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un mobile »

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » et un client de type « Personne morale ».

Cela comprend :

- L'audit de la configuration et de l'environnement existant
- La recherche et l'achat du matériel si le client le souhaite
- Le déplacement au domicile (pour la configuration ou la remise du matériel préalablement configuré)
- La mise en service du nouveau matériel
- Le transfert du contenu et de l'environnement de l'ancien ordinateur / tablette ou mobile vers le nouveau (mail, contacts, notes, taches, préférences système, bookmarks Internet, documents Office, ...). Une estimation de la durée du transfert en fonction du débit de connexions, du type et de la quantité de données ainsi que l'encodage des fichiers est effectuée en amont et sera réalisé lors de l'audit.
- L'installation de logiciels (nouveaux ou anciens)
- La connexion aux périphériques
- Le paramétrage spécifique des anti-virus
- Le réglage des équipements
- Des tests de bon fonctionnement général du transfert de données et de la bonne connexion des équipements et périphériques

Cette Prestation est incluse de fait dans le cas d'un terminal acheté via Parnasse lors de l'ouverture d'une nouvelle ligne Parnasse, du terminal de retour de SAV, du terminal reçu à l'occasion du renouvellement.

Tarifs :

- Sur devis

3.2 La prestation « Installation d'un serveur de sauvegarde de données »

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » et un client de type « Personne morale ».

Il est précisé que les stipulations du présent article ne sont pas applicables pour les départements 13 et 84.

3.2.1 Les caractéristiques de la prestation

Parnasse propose l'une des solutions les plus fiables et performantes permettant de sauvegarder et de sécuriser l'exhaustivité des contenus numériques sur un serveur de stockage à domicile.

La prestation « Installation d'un serveur de sauvegarde de données » permet d'avoir les contenus numériques centralisés en un seul point, toujours accessibles, depuis une connexion Internet. Les données numériques sont sécurisées parce qu'elles résident sur un support de stockage fiabilisé comprenant un boîtier de la

marque Synology et des disques-durs. La sauvegarde (automatique ou manuelle) des données et/ ou du contenu des ordinateurs, smartphones et tablettes permet la sécurité de ceux-ci.

Le serveur de sauvegarde de données domestique utilise plusieurs disques-durs pour assurer la redondance des disques et permet ainsi de ne pas perdre ses données lors de la panne d'un disque-dur.

La prestation comprend :

- Une étude personnalisée à distance ou à domicile afin de réaliser un diagnostic préalable qui permettra l'établissement d'un devis
- L'installation « clé en main » d'un Serveur de sauvegarde de données au domicile du membre (installation et paramétrage des accès et des partages)
- La fourniture d'un boîtier NAS et de disques durs
- La réalisation du transfert et de la sauvegarde des données identifiées
- La sécurisation d'ordinateur au choix
- (Mac ou PC au moyen de TimeCapsule et de Veeam Endpoint Backup)
- Un déplacement coach/technicien en Ile de France / Riviera inclus

3.2.2 Les tarifs

Tarifs : réalisé sur devis

3.2.3 L'option payante « Sérénité »

La souscription à l'option « Sérénité » lors de l'achat du matériel permet au client de bénéficier d'une garantie sur celui-ci pendant toute la durée de la souscription et d'une assistance à distance et à domicile.

Il s'agit d'une option payante qui peut être souscrite à l'achat et qui permet d'obtenir un premier diagnostic effectué à distance afin de résoudre le problème. En cas d'échec de résolution du problème, Parnasse récupère le matériel défectueux afin de réaliser un diagnostic technique sur l'équipement. Si le diagnostic révèle que le problème provient du NAS ou du produit défectueux, Parnasse procède au remplacement une fois par an de chaque matériel (disque et NAS) par un matériel identique ou équivalent dans les 48h. Parnasse peut également effectuer un second remplacement du matériel, mais celui-ci sera dès lors facturé au Membre.

- Tarif pour un membre : 60 € TTC par mois, facturé mensuellement.
- Tarif pour un non membre : 80 € TTC, facturé mensuellement.

- Sans engagement

- Etendue : Interventions courantes à distance et interventions au domicile où est stocké le NAS. Des interventions supplémentaires exceptionnelles pourront être réalisées en cas de risque

de sécurité identifié par Synology le constructeur du NAS

- Matériels couverts : remplacement d'un disque par un maximum de la marque Western Digital et remplacement d'un NAS par un maximum de la marque Synology
- Supervision : Matérielle (vérification panne NAS et Disque / incohérence stockage scrub / température NAS et disque) et logicielle (MAJ sécurité et Add-on)

Nom et adresse du garant : **Orange/Parnasse**

**111 quai du président Roosevelt
92139 Issy-les-Moulineaux**

La souscription à l'option « Sérénité » postérieurement à l'achat du matériel ne permet pas au client de bénéficier d'une garantie sur le matériel, à la charge de Parnasse, allant au-delà de la garantie constructeur de deux (2) ans.

En cas de résiliation de l'option « Sérénité », la garantie sur le matériel ne peut plus jouer. Toute résiliation est définitive.

Le client ne pourra pas souscrire une deuxième fois à ladite option.

La présente « Sérénité » ne couvre pas les défaillances et dommages provoqués par des causes externes au Produit tels que l'endommagement volontaire ou par négligence du fait du client. Celui-ci s'engage à entretenir et maintenir dans un état normal ses équipements.

3.2.4 Responsabilité de Parnasse

3.2.4.1 Perte de données

Parnasse se limite à la mise à disposition des produits et à sélectionner les dossiers et/ou fichiers à sauvegarder. Parnasse n'est pas responsable du contenu et des données stockées. Le client est seul responsable des données présentes dans ses Produits. Parnasse fournit uniquement un contenant permettant d'entreposer des données. La responsabilité de Parnasse ne sera par ailleurs jamais engagée pour la perte de données en raison de problèmes techniques indépendants de son service, tels que :

- la chute, casse ou détérioration du matériel,
- la mauvaise manipulation du client,
- la destruction volontaire du matériel par le client
- la panne de réseau et échec de la sauvegarde,
- tout acte ou abstention contribuant à la perte des données,
- le déplacement du matériel,
- le détournement des données par des tiers dus à la sécurisation de la connexion du réseau
- la présence de virus et/ou ransomware

3.2.4.2 Limitation de responsabilité

La responsabilité de Parnasse est strictement limitée au montant du prix d'achat des produits matériels.

Par ailleurs, Parnasse ne supportera en aucun cas les préjudices commerciaux

(directs ou indirects) tels que les pertes de chiffre d'affaires ou d'exploitation ou perte de clientèle.

Dans le cadre de son offre Parnasse préconise l'installation de matériels. S'il est constaté à la suite d'un service après-vente, que le défaut provient d'équipements externes à ceux préconisés, Parnasse se dédouane de toute responsabilité en cas d'incident, dommage ou dysfonctionnements provenant desdits équipements.

Par ailleurs si à la suite du SAV, le Client refuse le matériel préconisé, tout incident, dommage ou dysfonctionnement provenant d'un équipement non fourni par Parnasse ne sera pas couvert par les prestations de maintenance dues.

Ainsi toutes les interventions de maintenance de Parnasse, consécutives à l'un des cas cités en Annexe 1 des Conditions Générales de Réalisation des Services Parnasse seront facturées au Client. Cette facturation comprend notamment les frais de déplacements et les autres frais justifiés, le temps passé au taux horaire de Parnasse ainsi que les éventuels frais de remise en état.

3.2.4.3 Obligation de confidentialité

Dans le cadre de la réalisation de la prestation, Parnasse ne modifie pas, ne supprime pas, n'accède pas, n'enregistre pas de fichiers sur un autre support que le SSD propriété du client.

Au cours de l'exécution de la prestation, Parnasse pourra être amenée à voir des fichiers correspondants à des informations personnelles du client tels que des titres de fichiers et/ou des photos que ce dernier peut considérer comme confidentiel.

Dès lors, Parnasse s'engage à garder confidentiel les données susvisées, à ne pas les utiliser pour son propre compte ou pour celui d'un tiers et à faire respecter les obligations suivantes par son personnel.

Parnasse ne saurait être tenue pour responsable de la divulgation des contenus qui ne serait pas dus directement à une faute de sa part ou à une mauvaise exécution du contrat.

Par ailleurs, Parnasse s'engage à ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente prestation prévue au Contrat avec l'accord préalable du client, à ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que l'exécution de la prestation.

Article 4

Univers Domotique

La prestation installation d'une solution de maison intelligente ou bureau intelligent (ci-après Maison intelligente/Bureau intelligent)

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » et un client de type « Personne morale ».

4.1. Description de l'offre

La prestation Maison intelligente/Bureau intelligent permet au client de bénéficier d'une installation domotique. La prestation Maison intelligente/Bureau intelligent pourra être réalisée par Parnasse ou par un sous-traitant de Parnasse (ci-après le Technicien).

La prestation Maison intelligente/Bureau intelligent est proposée pour les domaines suivants :

Domaine confort de la maison/du bureau (prestation réalisée par le Technicien) :

- Installation et configuration d'une solution de gestion des éclairages (création d'une ambiance lumineuse, gestion à distance) ;
- Installation et configuration d'une solution de gestion motorisée des ouvrants extérieurs (volets, portail) et intérieurs (stores, rideaux, stores roulant), d'une solution de pilotage à travers interrupteur et/ou smartphone ;
- Installation et configuration d'une solution de gestion de la qualité de l'air (niveau de Co2 ou du taux d'humidité) : prestation autour du chauffage et de la climatisation ; création de scénarios directement depuis le smartphone ;

Domaine multimédia (prestation réalisée par Parnasse ou le Technicien) :

- Installation et configuration d'une solution de gestion des audios (multi-room audio) : Installation d'enceintes et paramétrage des équipements pour créer une ambiance sur-mesure ;
- Installation et configuration d'une solution de gestion vidéo (installation de matériels de type home cinéma, vidéo projecteur ou écran TV, dissimulation des écrans avec esthétique), d'une télécommande universelle

Domaine de l'auto-surveillance (prestation réalisée par Parnasse ou le Technicien) :

- Installation et configuration de caméras et portiers vidéo : caméra filmant des lieux privés uniquement. Cette installation ne comprend aucun lien avec un centre comme un centre de télésurveillance.

4.2 Pré requis pour la réalisation de la prestation Maison intelligente/Bureau intelligent

Le lieu de réalisation de la prestation Maison intelligente/Bureau intelligent doit obligatoirement se situer au sein de la zone géographique de l'Ile de France lorsque la prestation est réalisée par le Technicien.

Lorsque la prestation est réalisée par Parnasse le lieu de réalisation de la prestation doit se situer au sein de la Zone de couverture (Ile de France et Riviera hors départements 13 et 84).

Une étude technique est réalisée au lieu du choix du client. Cette étude technique conditionne la réalisation ou non de la prestation Maison intelligente.

A l'issue de cette étude technique, un devis sera transmis au client par Parnasse.

Concernant certains domaines, tels que le chauffage et la climatisation et lorsque Parnasse l'estimera nécessaire, la réalisation de la prestation Maison intelligente aura pour pré-requis l'intervention d'un professionnel tiers spécialisé dans ce domaine.

4.3 Contenu de la prestation

La prestation Maison intelligente/Bureau intelligent comprend :

- Une étude technique réalisée à l'adresse de réalisation de la prestation Maison intelligente/Bureau intelligent ;
- L'envoi d'une proposition commerciale au client par Parnasse ;
- L'installation et la configuration du matériel à l'adresse du client ;
- Un test de bon fonctionnement et la vérification de la bonne connexion de tous les objets connectés ;
- Une démonstration du fonctionnement du matériel installé au client ainsi qu'une aide à la prise en main ;
- Un service après-vente inclus tel que défini à l'article 1.4 « Garantie – SAV » des présentes conditions générales.

Article 5

5.1 Univers Professionnel

L'univers Professionnel, ci-après Univers Pro comprend les prestations suivantes :

- Installation d'un réseau Wi-Fi public
- Sécurisation du réseau
- Mise en place d'une infrastructure réseau
- Installation d'un serveur d'entreprise en local ou cloud
- Renouvellement du parc informatique

Prestation disponible pour un client de type « Personne morale ».

5.1.1 Description de l'offre

- La prestation « **Installation d'un réseau Wi-Fi public** » permet la mise en place d'un accès internet accessible au public sur le site du Client.
- La prestation « **Sécurisation du réseau** » permet la mise en place d'une solution de sécurité du système d'information du Client.
- La prestation « **Mise en place d'une infrastructure réseau** » comprend l'installation clé-en-main, la configuration et le suivi des serveurs, systèmes, réseaux et postes de travail.
- La prestation « **Installation d'un serveur d'entreprise en local ou cloud** » consiste la mise en place d'une solution de stockage des

données pour optimiser le travail collaboratif de ses équipes et favoriser la sécurité.

- La prestation « Renouvellement du parc informatique » correspond à conseiller et installer du nouveau matériel informatique : poste de travail, système d'exploitation et logiciels, sécurité des équipements

Les prestations Univers Pro pourront être réalisées par un sous-traitant de Parnasse (ci-après le Technicien).

5.1.2 Pré requis pour la réalisation des prestations Univers Pro

Une étude technique est réalisée au lieu du choix du client. Cette étude technique conditionne la réalisation ou non des prestations Univers Pro.

A l'issue de cette étude technique un devis sera transmis au client par Parnasse.

Concernant certains domaines tels que l'électricité et lorsque Parnasse ou le technicien l'estimeront nécessaire, la réalisation des prestations Univers Pro auront pour pré requis l'intervention d'un professionnel tiers spécialisé dans ce domaine.

5.1.3 Contrats de maintenance

Les briques de maintenance proposée à l'issue des prestations Univers Pro seront réalisées par un sous-traitant de Parnasse (ci-après le Technicien). Ces options seront uniquement accessibles aux membres détenant une offre de service ou option Intérieur Pro.

5.1.3.1 Descriptif des briques de maintenance

- Maintenance Wi-Fi Public / Wi-Fi

Cela comprend :

- Petits et Moyens Business (3 bornes max)
- Monitoring (synchro des bornes, détection des coupures, détection des dégradations de couverture)
- Mises à jour périodiques du serveur wifi et des bornes
- Mises à jour périodiques du routeur
- Backup de logs et moyen d'accès (pour le wifi public)
- Fourniture des logs sur demande pour le wifi public
- Rapport semestriel

- Maintenance Poste informatique

- Monitoring (santé du matériel)
- Gestion des mises à jour périodiques (Patch de sécurité Windows)
- Remontées d'alertes système (espace disque, processeur...)
- Aucun support bureautique (périmètre Parnasse)
- Rapport semestriel

- Maintenance Serveurs applicatifs ou partage

- Monitoring (santé du matériel, dépassement de capacité)
- Mise à jour périodiques (Patch Windows ou OS NAS uniquement) et redémarrage des équipements (en collaboration avec l'éditeur de logiciel si présent)
- Gestion des droits d'accès utilisateurs
- Création des dossiers de partage
- Rapport semestriel

- Maintenance LAN & Sécurité

- Petits et Moyens Business (2 switch, 2 routeurs, l'accès internet reste sous la responsabilité de Parnasse)
- Monitoring (uniquement sur routeur eko solutions, surveillance de capacité et des tentatives d'intrusion, intégrité des règles, intégrité de l'accès à distance VPN si activé)
- Mises à jour périodiques et redémarrage des équipements

- Maintenance Visioconférence

- Maintenance du système
- Mises à jour périodiques du matériel
- Personnalisation des écrans
- Support aux utilisateurs inclus

- Sauvegarde Serveur

- Sauvegarde totale initiale du serveur
- Sauvegarde incrémentale journalière
- Données sauvegardées en datacenter privé eko solutions basé en région parisienne
- En cas de sinistre, restitution des données sur un serveur de remplacement pour reprise d'activité (prestation sur devis – main d'œuvre + matériel)

5.1.3.2 Conditions de souscription

Les briques de maintenance peuvent être souscrites par le Client :

- en lien direct avec une prestation ou dans les 3 mois suivants l'installation
- au-delà des 3 mois suivants l'installation : l'éligibilité à la souscription sera conditionnée par un échange avec le Client, Parnasse et le Technicien
- sans lien avec une quelconque prestation : l'éligibilité à la souscription sera conditionnée à une étude technique réalisée à l'adresse de réalisation de la maintenance

Un devis sera envoyé au Client par Parnasse.

5.1.3.3 Résiliation

Le Client peut demander la résiliation d'une ou plusieurs briques de maintenance

à tout moment par envoi d'un mail à l'adresse suivante :

desk@parnasse.fr

La résiliation de l'offre prendra effet le mois suivant la demande du Client (tout mois débuté est dû).

5.1.4 Audit Numérique Pro

Il s'agit d'une étude réalisée dans les locaux du client par un sous-traitant de Parnasse qui permet d'identifier les actions correctives à mener sur les équipements informatiques.

Cet Audit numérique Pro consiste en :

- Un inventaire des actifs sur site ; avec une analyse pouvant aller jusqu'à 200 points de vérification en fonction du niveau d'équipement et des attentes du Client, une visite des locaux et un relevé des informations techniques physiques, le client devant fournir préalablement la documentation technique à Parnasse

- La rédaction d'un compte-rendu sur la base des éléments récoltés composé de trois volets : un état de l'existant avec descriptif des points faibles et points forts, un plan d'action en lien avec le périmètre numérique répertoriant des actions recommandées, en précisant le degré d'importance et d'urgence de ces actions.

Cette prestation d'Audit numérique Pro est proposée aux Clients au tarif de 1000€ HT (1200€ TTC)

5.2 Prestations Solutions Business

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » et un client de type « Personne morale ».

5.2.1 La solution « Assistance Bureautique »

5.2.1.1 Prérequis

5.2.1.1.1 Prérequis techniques

Les prestations à distance décrites à l'article 5.2 des présentes ne peuvent être proposées que si le Client est équipé sur ses équipements des systèmes d'exploitation suivants :

- Windows avec possibilité de partage d'écran,
- Mac OS

Le client doit être titulaire de l'une des offres suivantes :

- La ligne fixe Pro exclus de l'offre avec GTR
- Optimal Pro
- Internet Pro
- Livebox Pro Fibre
- Optimal Pro Fibre
- Livebox
- Livebox Up
- Livebox Fibre
- Livebox Up Fibre

Le périmètre des équipements qui pourraient être pris en charge est le suivant :

- matériels : PC, Mac, tablette, smartphone, clé 4G, périphériques
- logiciels : Windows, macOS, suite bureautique du marché, navigateur,

logiciel commun de productivité hors logiciels métier
- mail et collaboration : Office 365, Dropbox, Google Drive...

5.2.1.1.2 Prérequis matériel

Les équipements, les téléphones mobiles, objets de la prestation, doivent présenter une configuration matérielle et logicielle conforme aux recommandations du constructeur et/ou du fournisseur desdits produits.

Le Client s'assure que l'environnement dans lequel est installé l'équipement connecté à Internet est conforme aux recommandations du constructeur.

Le Client s'assure que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur. En cas de souscription à la prestation, le Client reconnaît que Parnasse ne sera pas responsable des conséquences éventuelles de l'intervention de Parnasse sur l'étendue et la durée de la garantie ou du service après-vente dont le Client bénéficie de la part du constructeur/fournisseur de l'équipement ou du téléphone mobile.

Le Client, pour bénéficier de la prestation, doit être en mesure de justifier que la demande d'intervention porte bien sur l'équipement, le téléphone mobile du contrat. Ainsi, il doit être en mesure de communiquer le n° de série de l'ordinateur, du téléphone mobile ainsi que le numéro de série du logiciel d'exploitation.

5.2.1.2 Descriptif

La prestation « Assistance Bureautique » permet au Client de bénéficier d'une assistance en lien avec le périmètre de la bureautique.

L'engagement de Parnasse est une obligation de moyen et non de résultat.

Cette assistance est disponible du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 10h à 19h (horaires en France métropolitaine), par téléphone ou email en illimité.

En cas de besoin et suite à l'analyse de Parnasse, un expert multimédia pourra se déplacer sur le lieu défini par le Client (déplacement en IDF et sur Riviera) dans la limite d'un déplacement par an. Au-delà, Parnasse pourra se déplacer et cela sera facturé au Client (Tarif: su devis). L'intervention sur place est possible du lundi au vendredi de 9h à 20h.

Le Client consent à ce que l'assistance opérée le samedi soit réalisée par un sous-traitant de Parnasse.

Liste des prestations

- Accès et Navigation Internet :
 - Connexion d'un 1er ordinateur
 - Configuration d'un équipement non-Orange
 - Dépannage Navigation
 - Installation et Configuration d'un navigateur
 - Configuration d'un navigateur Plug-in
- Messagerie Email :

- Dépannage Mail Orange sur client de messagerie
- Configuration Mail Orange sur client de messagerie
- Installation et Configuration d'un client de messagerie
- Import et export de carnet d'adresses
- Installation client de messagerie et paramétrage complet
- Dépannage sur les logiciels de messagerie suivants : Microsoft Outlook, Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Mac OS Mail, Incredimail, Webmail

- Messagerie Instantanée
 - Installation du logiciel sur l'Ordinateur
 - Ajout de contact
 - Aide à l'utilisation

- Réseau Local :
 - Installation d'un périphérique sur le réseau local
 - Dépannage d'un périphérique
 - Configuration Livebox Pro dans réseau existant
 - Configuration réseau Livebox
 - Configuration équipement réseau non Orange
 - Partage de fichiers entre 2 ordinateurs
 - Connexion d'un ordinateur dans le réseau local

- Suite de Sécurité Orange (SSO) non inclus :
 - Installation du logiciel SSO
 - Paramétrage du logiciel SSO
 - Suppression Virus et Spyware

- Antivirus Non-Orange :
 - Installation de logiciel Mac Affe, Avast, Norton
 - Scan du PC
 - Élimination des problèmes gérés par l'antivirus
 - Élimination des problèmes non-gérés par l'antivirus

- Téléphonie par Internet :
 - Programmation des renvois
 - Paramétrage messagerie vocale
 - Restriction d'appel
 - Changement d'identité, de numéro, de place, d'un poste
 - Ajout d'un poste
 - Programmation des touches d'un poste
 - Configuration groupement de poste
 - Messagerie/musique de pré-débranché et d'attente/annonce personnalisée sur la messagerie (888)
 - Modification des plages horaires
 - Programmation de la supervision des postes
 - Réinitialisation du mot de passe Web admin

- Optimisation du système (MAC OS et Windows) :
 - Création comptes utilisateurs

- MAJ OS
- Sauvegarde OS
- Défragmentation disque dur
- Paramétrage simple OS
- Optimisation du fonctionnement de l'ordinateur

- Bureautique :
 - Installation Office ou Open Office
 - Installation logiciel de compression
 - Aide à la compression / décompression
 - MAJ Office ou Open

- Photo/vidéo/audio
 - Installation d'un logiciel de lecture photo/audio/vidéo sur l'Ordinateur
 - Installation d'un logiciel de conversion de fichiers audio
 - Installation d'un logiciel de transfert de photo/vidéo d'un appareil vers l'Ordinateur
 - Aide à l'utilisation

Périmètre non pris en charge : Parnasse n'interviendra pas sur le matériel défectueux, c'est-à-dire la gestion avec le fournisseur le Client devra en cas de matériel défectueux se retourner vers le constructeur ou le fournisseur du matériel.

5.2.1.3 Sauvegardes

Le Client s'engage à procéder, avant l'intervention de Parnasse à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des données, logiciels et applications contenus sur son Ordinateur, son Téléphone mobile objets de l'intervention.

En l'absence de sauvegarde, le Client reconnaît supporter l'ensemble des conséquences que pourrait avoir l'intervention de Parnasse, à distance ou sur site sur ses données et logiciels.

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

5.2.1.4 Partage d'écran

Lorsque cela s'avère nécessaire pour le bon déroulement de la prestation, Parnasse peut proposer au Client de mettre en œuvre la procédure de partage d'écran par laquelle Orange prend le contrôle logiciel à distance de l'Ordinateur et effectue les opérations à la place du Client.

Ce dernier conserve le contrôle de son Ordinateur et peut stopper à tout moment les opérations.

Lors du partage d'écran, l'expert multimédia peut avoir connaissance de toutes les données présentes sur l'Ordinateur du Client, notamment des données confidentielles, de quelque nature qu'elles soient, économiques, techniques, juridiques, personnelles. Le Client accepte expressément cette condition. Parnasse

s'engage à veiller à la conservation du caractère confidentiel de ces données, à ne les diffuser d'aucune manière, à n'en faire aucun stockage, aucune copie ni aucun usage commercial ou d'une autre nature.

5.2.1.5 Tarif

Tarif Membre Parnasse : 35€ HT / mois/utilisateur, sans engagement.

Ce prix inclut 1 déplacement par an. Au-delà, le déplacement sera facturé au Client (tarif sur devis).

Cette solution est incluse pour les Membres détenteurs de l'offre de service Intérieur

5.2.1.6 Durée et date d'effet

L'abonnement à la solution « Assistance bureautique » prend effet dans les 24 heures (HNO) suivant sa souscription, il est à durée indéterminée et est sans engagement.

5.2.1.7 Résiliation

Le Client peut demander la résiliation de la solution « Assistance bureautique » à tout moment par envoi d'un mail à l'adresse suivante :

desk@parnasse.fr

La résiliation de l'offre prendra effet le mois suivant la demande du Client (tout mois débuté est dû).

5.2.1.8 Responsabilité du Client

Le client s'engage à ne pas faire une utilisation abusive de la prestation « Assistance Bureautique » en demandant fréquemment un abonnement puis une résiliation de ladite offre.

5.2.1.9 Responsabilité de Parnasse

Parnasse n'est pas responsable d'une quelconque perte des données du Client. En cas de demande du Client de faire réaliser par Parnasse une mise à jour de l'ordinateur ou de tout autre équipement du Client, Parnasse n'est pas responsable des conséquences éventuelles que cette mise à jour pourrait avoir sur l'équipement. Parnasse n'est pas responsable en cas d'échec d'une tentative d'élimination des problèmes gérés par l'antivirus et/ou d'élimination des problèmes non-gérés par l'antivirus.

Les obligations de Parnasse dans le cadre de la prestation « Assistance bureautique » sont des obligations de moyen et non de résultat.

5.2.2 La solution Messagerie Mail

5.2.2.1 Descriptif

La prestation « Messagerie Mail » permet au Client de bénéficier d'une solution de messagerie basée sur la technologie Microsoft Exchange dont la capacité de stockage est de 60Go.

Cela comprend :

- La création de la messagerie à distance
 - Création des comptes utilisateurs
 - Création du nom de domaine (si demandé)
 - Configuration sur les périphériques (MAC, PC et mobile)
 - Paramétrage simple : règle de transfert, création de signature
 - Transfert de données : jusqu'à 5Go. Au-delà, cela sera facturé (prix : sur devis en fonction du nombre de données)

La création intègre environ 1heure d'accompagnement (liste ci-dessus). Cela correspond maximum à trois (3) boîtes mails pour maximum deux (2) équipements. Si les équipements du client sont supérieurs à deux, cela sera facturé en plus (prix : sur devis)

- La gestion de la messagerie
 - Administration de la solution de messagerie
 - Assistance Parnasse en illimité sur les usages (l'assistance se concentre uniquement sur la messagerie, si le dysfonctionnement ne provient pas de la messagerie elle-même Parnasse ne pourra pas agir)
- La gestion du nom de domaine (sur demande)

L'engagement de Parnasse est une obligation de moyen et non de résultat.

5.2.2.2 Modalités d'accès à la prestation « Messagerie Mail »

Il est expressément stipulé que la prestation « Messagerie Mail » ne peut être mise en œuvre que si le Client dispose d'un équipement compatible.

Le Client consent de fournir à Parnasse toutes les informations nécessaires pour la gestion par Parnasse de la messagerie du Client.

5.2.2.3 Modalités de mise en œuvre

- La création de la messagerie sera réalisée à distance par les experts multimédia du lundi au vendredi de 9h à 20h. L'expert multimédia pourra se déplacer si le Client le demande, le prix sera facturé en plus sur devis.
- L'assistance est disponible du lundi au vendredi de 9h à 20h et le samedi de 10h à 19h (horaires en France métropolitaine), par téléphone ou email en illimité. En cas de besoin, un expert multimédia pourra se déplacer sur le lieu défini par le Client (déplacement en IDF et sur Riviera) du lundi au vendredi de 9h à 20h : cette prestation sera facturée en plus (prix sur devis). L'assistance le samedi s'opère à distance uniquement.

Le Client consent à ce que l'assistance à distance opérée le samedi soit réalisée par un sous-traitant de Parnasse.

5.2.2.4 Tarifs

Ma messagerie mail Parnasse 29€ TTC /mois

Ce prix comprend la création et l'hébergement de la messagerie mail, la personnalisation de l'adresse mail avec le nom de domaine, un filtrage anti-spam et antivirus avancé, ainsi qu'une assistance 24/7.

Ma messagerie mail supplémentaire 12€ TTC /mois

Ce prix comprend l'hébergement de la messagerie mail, un filtrage anti-spam et antivirus avancé, ainsi qu'une assistance 24/7.

Pack 5 messageries mail supplémentaires 55€ TTC/mois

Pack 10 messageries mail supplémentaires 105€ TTC/mois

5.2.2.5 Modification de la prestation « Messagerie Mail »

Si Parnasse était amenée, pour des raisons techniques ou commerciales, à modifier ou à supprimer, totalement ou partiellement, la prestation « Messagerie Mail », le Client en serait informé un mois au moins avant la date prévue. Le Client pourra alors résilier son abonnement dans les conditions prévues à l'article 5.2.7 des présentes conditions générales.

5.2.2.6 Durée

L'abonnement à l'offre « Messagerie Mail » est à durée indéterminée et est sans engagement.

5.2.2.7 Résiliation

Le Client peut demander la résiliation de l'offre de gestion de la messagerie à distance et de la gestion du nom de domaine à tout moment par envoi d'un mail à l'adresse suivante :

desk@parnasse.fr

La résiliation de l'offre prendra effet le mois suivant la demande du Client (tout mois débuté est dû).

5.2.2.8 Responsabilité du Client

Le Client est entièrement responsable du maintien de la confidentialité de son mot de passe. Le Client est entièrement responsable de toute activité ayant lieu sur son compte. Parnasse ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'un quelconque dommage que le Client pourrait subir du fait de l'utilisation par autrui de son mot de passe ou de son compte, que le Client ait eu connaissance ou non de cette utilisation. Le Client ne peut utiliser le compte d'autrui sans l'autorisation du titulaire dudit compte.

Le client s'engage à ne pas faire une utilisation abusive de la prestation « Messagerie Mail » en demandant fréquemment un abonnement puis une résiliation de ladite offre.

- L'intervention, l'appairage ou la reconfiguration de vos équipements** et applications raccordées au réseau.

- L'accompagnement personnalisé et la proposition de solution pour la résolution du problème.

5.2.2.9 Responsabilité de Parnasse

Parnasse ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de l'accès par un tiers à la messagerie le mail du Client ou de la divulgation des mails et des données de la messagerie.

Pré-requis : opérateur Orange, matériel concerné acheté ou référencé par Parnasse

Parnasse ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de la perte des mails et des données stockés ou transportés dans le cadre du service « Messagerie Mail ».

Tarif : sur devis

Parnasse ne saurait être tenue responsable de la perte ou de la suppression de mails ou de données de la messagerie du Client résultants d'une manipulation du Client lui-même.

Parnasse ne saurait être tenue pour responsable d'un quelconque contenu ou comportement d'un tiers qui serait menaçant, diffamatoire, obscène, agressif ou illégal, ou d'une quelconque atteinte aux droits d'autrui, y compris les droits de propriété intellectuelle.

Article 6

Univers Accompagnement

Prestation disponible pour un client de type « Personne physique » et un client de type « Personne morale ».

6.1 La prestation «Personal shopping Mobile ou tablette» comprend :

- La recherche personnalisée d'un produit ou d'un accessoire en fonction de vos attentes, de vos usages et de votre budget
- Les conseils et recommandations d'un expert du multimédia
- L'achat de matériel pour votre compte et la livraison à l'heure qui vous arrange

Tarif : sur devis

6.2 La prestation « Personal shopping multimedia et high tech» comprend:

- Les conseils et recommandations d'un expert du multimédia
- La recherche personnalisée d'un produit ou d'un accessoire en fonction de vos besoins, de vos usages et de votre budget.
- Un accueil privilégié et des avantages dans certaines enseignes.

Tarif : sur devis

6.3 La prestation «Intervention technique»

Cela comprend :

- Le diagnostic technique du dysfonctionnement.

Annexe 2

Politique de protection des données personnelles

Parnasse s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente Politique vous informe sur la façon dont Parnasse, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services.

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou d'un service particulier.

Pourquoi Parnasse traite vos données ?

Parnasse ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Parnasse ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

- Parnasse traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat

A cet effet, les finalités poursuivies par Parnasse sont les suivantes :

Gérer l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
Gérer la commande
Gérer le matériel
Facturer et encaisser les paiements
Assurer le Service Après-Vente
Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
Traiter les résiliations
Traiter les réclamations
Gérer les communications écrites sortantes
Recouvrer les factures
Gérer les contentieux
Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
Stocker des données client ou des utilisateurs
Proposer des services d'authentification
Opérer le réseau
Opérer les services

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

- Parnasse réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, Parnasse s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

A cet effet, les finalités poursuivies par Parnasse sont les suivantes :

Organiser des opérations de marketing direct.
Organiser des animations commerciales
Organiser des jeux concours
Analyser les usages des services pour faire des propositions au client
Sonder les clients
Améliorer les offres et la relation client
Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire
Assurer la sécurité des plateformes et services
Préparer le déploiement du réseau
Déployer et opérer le réseau
Déployer et opérer les services
Lutte contre la fraude

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

- Parnasse traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires

A cet effet, les finalités poursuivies par Parnasse sont les suivantes :

Conservé les données requises pour être mesure de répondre aux obligations légales
Gérer les demandes de communication de données des autorités habilitées
Gérer les demandes d'interceptions

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Parnasse de répondre à ses obligations légales.

- Parnasse est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, Parnasse traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Parnasse est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

Parnasse ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elles sont strictement nécessaires à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

Parnasse traite les catégories de données suivantes :

Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...

Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...

Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...

Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital...

Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...

Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention...

Produits et services détenus ou utilisés

Profils et scores permettant la segmentation client

Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email...

Données de localisation

Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes de Parnasse et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires de Parnasse. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir.

Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures légales, dans le cadre de recherches judiciaires et de demandes d'information à la demande des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

Vos données sont-elles traitées hors de l'Union Européenne ?

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Parnasse prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires pour garantir un niveau de protection de vos données

adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas adhérents à l'accord Privacy Shield s'agissant de transferts vers les Etats-Unis d'Amérique, ou ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les «clauses contractuelles types» de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

Modification de la Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation.

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

Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles à l'adresse ci-dessous :

desk@parnasse.fr

Votre demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité. Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

- Possibilité de saisir la CNIL

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

Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Parnasse s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le