

# Charte qualité

## Les antennistes professionnels et Orange

### Installation d'antenne satellite et d'accès internet

#### **Préambule**

Orange souhaite étendre la disponibilité de ses offres tripleplay (internet, TV, téléphone) en permettant la réception de chaînes de télévision dans les zones où la TV d'Orange par ADSL n'est pas actuellement disponible (ci-après « l'Offre »).

La couverture de la TV d'Orange par ADSL est ainsi complétée depuis juillet 2008 par un accès par satellite. Pour bénéficier de la TV d'Orange, composante de l'Offre, les clients devront obligatoirement disposer d'une antenne satellite orientée vers les satellites diffuseurs, et de ce fait, devront en acquérir une et l'installer. De même, le client devra procéder à l'installation de son Offre.

Pour réaliser ses deux installations, le client peut choisir de s'adresser à un installateur antenniste et il convient alors avec ce dernier des prestations à effectuer et de leur montant.

Orange n'intervient pas dans les prestations effectuées par les installateurs antennistes, lesquelles sont entièrement assurées par ceux-ci.

Ainsi, les compétences accrues des installateurs antennistes et la simplification de l'installation de l'accès à internet permettent d'envisager, à l'occasion d'un seul rendez-vous chez le client, une installation de l'antenne satellite et de l'Offre.

Dès lors, dans l'esprit d'une collaboration efficace orientée vers le développement de la relation et de la satisfaction des clients, Orange entend leur proposer, s'ils le souhaitent, d'être contactés par un installateur antenniste de la présente Charte susceptible d'effectuer dans le cadre d'un même rendez-vous chez le client, les prestations d'installation de l'antenne satellite et de l'Offre (ci-après "la Prestation"). Pour ce faire, Orange établit une liste, très largement ouverte et régulièrement actualisée (ci-après « Liste »), des installateurs antennistes de cette Charte.

#### **I - Objet et durée**

La présente charte (ci-après « la Charte ») s'inscrit dans une démarche qualité axée sur l'accueil, le conseil et la qualité de la Prestation fournie par les Installateurs Antennistes aux clients qui, à l'occasion de leur souscription à l'Offre, ont demandé à être contactés par un Installateur Antenniste, que la Prestation soit effectuée en résidence principale ou secondaire.

En signant la Charte, l'Installateur Antenniste reste libre d'accepter ou de refuser une demande d'un client ayant souscrit l'Offre et n'est pas tenu à une obligation d'intervention sur l'ensemble du territoire national.

A compter de sa signature, la Charte entre en vigueur, et ce pour une durée de deux (2) ans reconductible tacitement par période de un (1) an, sous réserve des dispositions des articles IV et VII.

#### **II - Conditions tenant à l'Installateur Antenniste**

##### **1. Qualité**

La qualité d'Installateur Antenniste est accordée à tout installateur ayant accepté en la signant les termes de la Charte, lesquels s'appliquent à toute Prestation réalisée à la demande d'un client ayant souscrit l'Offre.

L'Installateur Antenniste déclare expressément, en signant la présente Charte, disposer :

- d'une expérience dans le domaine de la commercialisation et de la pose des antennes satellites numériques et des dispositifs de câblage/distribution du signal associé. La qualification QUALIFELEC, au minimum T-AIM (antenne individuelle multiprises), tout en étant recommandée n'est pas obligatoire et,

- des compétences nécessaires à la réalisation d'une installation complète de l'Offre. Une installation complète de l'Offre, s'entend de la réalisation des actions suivantes :
  - installer la Livebox,
  - installer si nécessaire l'adaptateur Wi-Fi et la clé USB3G+,
  - configurer l'accès Internet haut débit Orange sur un ou deux Ordinateurs, en mode filaire ou sans fil,
  - paramétrer une boîte aux lettres électronique sur le(s) ordinateur(s) configuré(s),
  - effectuer la connexion au réseau haut débit du décodeur TV et son paramétrage avec l'installation d'un liveplug si nécessaire,
  - initier le client au fonctionnement et aux usages des services d'internet à partir du site dédié accessible à l'adresse : <http://carnetduweb.orange.fr>

## 2. Information de l'Installateur Antenniste

L'Installateur Antenniste devra s'informer sur les modalités d'installation auprès de l'intermédiaire qui lui aura remis la présente Charte (ci-après « l'Intermédiaire »). Son information portera sur :

- les caractéristiques techniques de l'Offre et des équipements (notamment du décodeur permettant la réception d'un signal satellite, TNT et ADSL, de la livebox et de la carte d'accès),
- les modalités techniques de réception de l'Offre,
- l'utilisation du site internet dédié <http://carnetduweb.orange.fr/antenniste/>
- les évolutions apportées à l'Offre qui entraîneraient une modification dans sa mise en oeuvre.

## III - Engagements qualité

### 1. A la demande du client, l'Installateur Antenniste :

- s'engage à fournir une antenne satellite adaptée et permettant une bonne qualité de réception du signal ainsi qu'une prestation d'installation de ladite antenne réalisée conformément aux normes et règles de l'art habituellement admises dans la profession ;
- veille notamment, et de façon renforcée dans l'habitat individuel, à limiter sensiblement l'impact visuel des paraboles traditionnelles, voire de le supprimer complètement,
- s'assure du bon fonctionnement de l'Offre et accompagne le client en lui faisant découvrir le site internet <http://carnetduweb.orange.fr> qu'il proposera au client de mettre dans les "favoris" sur son ordinateur.

### 2. Lorsque l'Installateur Antenniste est informé par Orange, conformément au processus décrit à l'article IV de la présente, de la volonté d'un client d'être contacté par ce dernier, celui-ci s'engage :

- i) à l'appeler, si possible en temps réel et, au plus tard dans les quarante huit (48) heures ouvrées ;
- ii) à intervenir au domicile du client dans un délai qui ne saura être ni inférieur à quinze (15) jours ni supérieur à vingt (20) jours sauf dans le cas où les conditions de sécurité ne seraient pas réunies ;
- iii) à vérifier auprès de son client, avant de se déplacer, que celui-ci a bien reçu le matériel, les identifiants et mot de passe de connexion lesquels sont nécessaires à la prestation d'installation.

A ce titre, l'Installateur Antenniste s'engage à respecter l'ensemble des lois et règles en vigueur, particulièrement celles relevant du code de la consommation.

3. L'Installateur Antenniste s'engage à systématiquement remettre au client un devis dont l'acceptation constitue le préalable indispensable à la réalisation de l'intervention dès lors que le montant toutes taxes comprises de ladite intervention est supérieur ou égal à cent-cinquante (150) euros et en deçà, à la demande du client.

De même, l'Installateur Antenniste s'engage à informer le client, préalablement à l'établissement du devis, sur le caractère payant du devis et, dans cette hypothèse, sur le tarif appliqué.

4. L'Installateur Antenniste s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et aux normes en vigueur, et en appliquant les précautions de sécurité nécessaires lors des travaux d'installation.

5. L'Installateur Antenniste s'engage à remplir son obligation d'information et de conseil auprès du client et s'assure de la parfaite information de celui-ci.

6. Lorsque le client sollicite la réalisation d'une prestation complémentaire à celle demandée initialement, ce dernier s'engage à établir un nouveau devis, à le lui soumettre et à ne réaliser ladite prestation qu'une fois le devis accepté.

Si un nouveau devis reprenant l'ensemble des prestations demandées par le client était émis par l'Installateur Antenniste, ce dernier s'engage alors à distinguer les prestations de manière à ce qu'elles puissent être clairement identifiées.

7. Dans l'hypothèse où l'Installateur Antenniste aurait recours, temporairement ou non, à des sous-traitants, il s'engage à ce que ces derniers satisfassent aux exigences formulées dans la Charte.

L'Installateur Antenniste sait qu'il est pleinement responsable des interventions effectuées par ses sous-traitants et en premier lieu à l'égard du client.

8. L'Installateur Antenniste renseigne et signe une fiche d'intervention pour le client. Cette fiche précise l'adresse d'installation et, pour ce qui concerne l'installation de l'antenne, détaille le dispositif de réception et son implantation ainsi que les éléments permettant de respecter les exigences de dissimulation et d'intégration

9. L'Installateur Antenniste s'engage à effectuer l'ensemble de ses prestations en assurant notamment un service de qualité, en usant de relations courtoises et loyales vis-à-vis des clients.

10. L'Installateur Antenniste s'astreint à une obligation de réserve vis-à-vis du client, en respectant notamment son domicile et en s'abstenant de proposer tout autre service lié à son activité hors demande expresse du client, devoir de conseil du professionnel ou nécessité due à la configuration du site du client.

11. L'Installateur Antenniste s'engage à ne pas dénigrer l'Offre, et plus généralement toute offre Orange, auprès de la clientèle.

#### **IV - Engagements d'Orange**

1. Orange s'engage à informer l'Intermédiaire (grossistes, centrales d'achats, syndicats...) par lequel l'Installateur Antenniste s'est vu soumettre cette Charte de toute évolution apportée à l'Offre et qui entraînerait une modification dans sa mise en œuvre et dans la réalisation de la Prestation.

2. Orange propose la Liste à ses clients dans le respect des principes de libre et d'égale concurrence et du secret des affaires.

#### **V - Mise en relation avec le client et diffusion de la Liste**

Si le client choisit de faire installer son antenne satellite et l'Offre par un tiers, Orange lui propose de le mettre en relation avec un Installateur Antenniste. Après acceptation par le client, Orange communique les coordonnées de ce dernier à l'Installateur Antenniste par mail.

L'identification de l'Installateur Antenniste est réalisée par le biais d'un logiciel de géolocalisation qui identifie la distance minimale entre le domicile du client et les adresses des magasins/agences/dépôts déclarés par les Installateurs Antennistes.

En signant la présente Charte, l'Installateur Antenniste accepte ce mode de mise en relation avec les clients Orange.

Par ailleurs, la Liste sera disponible notamment sur Orange.fr. Cette liste identifie les antennistes par zone géographique et par ordre alphabétique.

Ces processus et plus généralement l'ensemble de la Charte, reposent sur les informations mentionnées à l'article VIII – à l'exception des informations expressément identifiées comme étant facultatives. En conséquence si celles-ci ne sont pas renseignées, la Charte ne sera pas considérée comme valablement signée et acceptée.

L'Installateur Antenniste garantit l'exactitude des informations communiquées et autorise Orange à les utiliser dans le cadre de l'exécution de la présente Charte.

L'Installateur Antenniste s'engage à communiquer dans les plus brefs délais à l'Intermédiaire toute modification dans les informations le concernant afin que la Liste puisse être mise à jour.

## **V - Affectio societatis**

Par la présente Charte, il n'est formé aucune structure juridique particulière entre Orange et l'Installateur Antenniste, lesquels ne sont nullement animés de l'affectio societatis.

De même, Orange et l'Installateur Antenniste n'entendent pas mettre en oeuvre une coopération commerciale ou accord de cette nature.

Tant Orange que l'Installateur Antenniste conserve son entité autonome, ses responsabilités, ses intérêts stratégiques propres, son exploitation et sa clientèle propres.

Le personnel de chacun d'entre eux demeure sous la responsabilité et l'autorité hiérarchique de celui qui en est l'employeur.

De même, l'Installateur Antenniste est seul responsable vis-à-vis du client des prestations qu'il aura effectuées et des ventes qu'il aura réalisées.

Orange ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences dommageables issues de toute faute, négligence ou omission de l'Installateur Antenniste dans l'exercice de sa profession et plus particulièrement dans l'installation de l'antenne, de l'accès internet Orange du client, ou autres interventions pouvant avoir un impact sur l'accès aux différents services de l'Offre délivrée au client.

## **VI – Contrôles**

En cas de manquement caractérisé d'un Installateur Antenniste ayant donné lieu à une réclamation écrite d'un client portant sur les prestations fournies, Orange adressera à l'Installateur Antenniste une mise en demeure afin que celui-ci soit informé de cette réclamation et qu'il soit en mesure d'y remédier.

Dans l'hypothèse d'un second manquement caractérisé donnant également lieu à une réclamation écrite d'un client portant sur les prestations fournies, Orange se réserve la possibilité de procéder sans délai à la suppression de la mention d'Installateur Antenniste dans la Liste.

Orange se réserve le droit d'effectuer une ou plusieurs enquête(s) de satisfaction auprès de ses clients, portant notamment sur la qualité des prestations réalisées et la relation client avec l'Installateur Antenniste .

## **VII - Dénonciation de la Charte**

La présente Charte peut être dénoncée tant par l'Installateur Antenniste que par Orange par lettre recommandée avec avis de réception. La dénonciation peut intervenir à tout moment. Elle prend effet après achèvement des opérations en cours pour lesquelles l'Installateur Antenniste a accepté la sollicitation du client.

La dénonciation ne dégage pas les parties des conséquences liées à leur éventuelle responsabilité contractuelle sanctionnant le non-respect de leurs obligations.

## **VIII - Informations et validité de la Charte**

Raison sociale de la société :

.....

Nom commercial de la société :

.....

N° Siret :

.....

Adresse complète :

.....

N° de téléphone contact client :

.....

Nom de l'interlocuteur commercial :

.....

N° de mobile intervention :

.....

N° fax\* :

.....

N° Vert service clients\* :

.....

N° de téléphone service commercial\* :

.....

Adresse e-mail :

.....

Site internet\* :

.....

Jours et heures de contact téléphonique (sauf exception) :

.....

Jours et heures d'intervention habituels (sauf exception jour fériés, congés, etc.) :

.....

Codes postaux des zones d'intervention :

.....

Installations d'antennes individuelles et internet:

.....

La ou les adresses du magasin/agence/dépôt

.....

Devis payant ou gratuit :

.....

Autres informations nécessaires à la bonne exécution des prestations :

.....

\* Ces informations sont facultatives.

L'engagement de l'Installateur Antenniste ne pourra être pris en compte qu'une fois la présente Charte dûment complétée, paraphée sur chaque page, signée (la signature devant être précédée de la mention manuscrite « Bon pour accord ») et retournée par courrier à l'Intermédiaire.

Je soussigné,

.....,

représentant l'entreprise (raison/dénomination sociale)

.....,

en qualité de

.....,

certifie avoir pris bonne connaissance des engagements mentionnés dans la présente Charte, m'engage sur l'honneur à les respecter dans toutes leurs dispositions.

Fait le ..... à

.....

Signature précédée de la mention manuscrite « Bon pour accord » :

Cachet commercial