

Les antennistes professionnels et Orange

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 sera ainsi complétée dès 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 soit en acquérir une et l'installer, soit réorienter une antenne existante.

Pour ce faire, le client sollicite l'installateur antenniste de son choix et convient avec lui de la nature et du montant des prestations à effectuer et du type d'antenne à installer.

Orange n'intervient pas dans la prestation d'installation et dans le réglage de l'antenne.

De même, le service après-vente de l'antenne et de son installation est entièrement assuré par l'installateur antenniste choisi par le client.

Dans l'esprit d'une collaboration efficace orientée vers le développement de la relation et de la satisfaction des clients, Orange entend mettre à disposition de ses clients la liste (ci-après « la Liste ») des installateurs antennistes (ci-après « les Installateurs Antennistes ») exerçant sur le territoire métropolitain français. En outre, et toujours dans le même souci de satisfaction du client, Orange souhaite approfondir cette démarche et offrir à ses clients une indication des antennistes qui auront accepté de signer et de respecter les termes de la présente charte (ci-après « les Installateurs Antennistes Signataires »). La liste, très largement ouverte, sera régulièrement actualisée.

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 des services fournis par les Installateurs Antennistes Signataires aux clients ayant souscrit l'Offre, que ses prestations soient effectuées en résidence principale ou secondaire, dans un habitat individuel ou collectif.

En signant la Charte, l'Installateur Antenniste Signataire reste libre d'accepter ou de refuser une demande d'un client ayant souscrit l'Offre et n'est donc 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 VII et VIII.

II - Conditions tenant à l'Installateur Antenniste

1. Qualité

La qualité d'Installateur Antenniste Signataire est accordée à tout installateur ayant accepté en la signant les termes de la Charte, lesquels s'appliquent à toute vente et/ou prestation de services réalisée à la demande d'un client ayant souscrit l'Offre et en rapport avec la mise en service de celle-ci.

L'Installateur Antenniste Signataire doit 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, ce qu'il déclare expressément en signant la présente Charte.

La qualification QUALIFELEC, tout en étant recommandée, en particulier pour les installations collectives, n'est pas obligatoire.



2. Information de l'Installateur Antenniste Signataire

L'Installateur Antenniste Signataire 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 de réception de l'Offre,
- les évolutions apportées aux Offres qui entraîneraient une modification dans sa mise en œuvre.

III - Engagements qualité

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

Si le client dispose déjà d'une antenne, la prestation peut consister uniquement en un repointage ou un réglage de l'antenne.

2. L'Installateur Antenniste Signataire veille notamment, et de façon renforcée dans l'habitat individuel, à installer des antennes de faible encombrement qui, par leur taille, leur forme, leur capacité à être peintes ou même leur transparence, permettent de limiter sensiblement l'impact visuel des paraboles traditionnelles, voire de le supprimer complètement, sans diminuer la qualité de réception.

Il veille par ailleurs dans l'habitat collectif, en recherchant également à satisfaire l'exigence de dissimulation dans la pose des équipements, à pourvoir l'immeuble d'un dispositif de réception et de distribution pouvant s'adapter pour desservir l'ensemble des lots et éviter ainsi la pose ultérieure d'antennes individuelles.

3. Lorsque le client sollicite l'Installateur Antenniste Signataire, ce dernier s'engage à (i) lui proposer un rendez-vous si possible en temps réel ou dans les vingt-quatre (24) heures ouvrées suivant cette sollicitation et (ii) à intervenir au domicile du client dans un délai maximum de vingt (20) jours à partir de la demande formulée, sous quelle que forme que ce soit, par le client. A ce titre, l'Installateur Antenniste Signataire s'engage à respecter l'ensemble des lois et règles en vigueur, particulièrement celles relevant du code de la consommation.

4. L'Installateur Antenniste Signataire 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 Signataire 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.

5. L'Installateur Antenniste Signataire 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.

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

7. L'Installateur Antenniste Signataire effectue, une fois l'installation de l'antenne satellite et son raccordement effectués, la mise en route du décodeur et le scan des chaînes.

8. 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 Signataire, ce dernier s'engage alors à distinguer les prestations de manière à ce qu'elles puissent être clairement identifiées.

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



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

11. L'Installateur Antenniste Signataire 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.

12. L'Installateur Antenniste Signataire 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.

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

III - Engagements d'Orange

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

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

3. Orange met en ligne et/ou diffuse auprès de ses clients la Liste par tous les moyens et sur tout support qu'il estimera adaptés (sites internet, services clients, boutiques France Télécom...). Cette liste est régulièrement actualisée et communiquée sur demande à toute personne.

IV - Constitution et diffusion de la Liste

En signant la présente Charte, l'Installateur Antenniste Signataire accepte de figurer sur la Liste avec une mention précisant sa qualité de Signataire de la Charte. Ainsi figureront sur la Liste les informations communiquées par l'Installateur Antenniste Signataire. Toutefois, si l'ensemble des informations mentionnées à l'article VIII – à l'exception des informations expressément identifiées comme étant facultatives – ne sont pas renseignées, la Charte ne sera pas considérée comme valablement signée et acceptée et la Liste ne précisera pas la qualité d'Installateur Antenniste Signataire.

L'Installateur Antenniste Signataire garantit l'exactitude des informations communiquées et autorise Orange à reproduire lesdites informations, à les diffuser à l'ensemble des clients d'Orange ayant souscrit l'Offre et plus généralement à toute personne qui en ferait la demande, et ce quels que soient les procédés retenus par Orange pour assurer cette diffusion (voie postale, électronique, via un site internet...). De même, l'Installateur Antenniste Signataire accorde cette autorisation et est pleinement informé que les informations, y compris dénomination sociale/nom commercial, figureront sur la Liste, laquelle comprendra également celles des concurrents.

L'Installateur Antenniste Signataire 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 Signataire, lesquels ne sont nullement animés de l'affectio societatis.

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



Tant Orange que l'Installateur Antenniste Signataire 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 Signataire 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 Signataire dans l'exercice de sa profession et plus particulièrement dans l'installation de l'antenne 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 Signataire ayant donné lieu à une réclamation écrite d'un client portant sur les prestations fournies, Orange adressera à l'Installateur Antenniste Signataire 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 Signataire 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 Signataire.

VII - Dénonciation de la Charte

La présente Charte peut être dénoncée tant par l'Installateur Antenniste Signataire 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 Signataire 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* :

* Ces informations sont facultatives.

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 :

Installations d'antennes collectives :

Rayon maximal d'intervention (km) :

Devis payant ou gratuit :

Autres informations nécessaires à la bonne exécution des prestations :

L'engagement de l'Installateur Antenniste Signataire 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

