

# Conditions Générales d'adhésion et de service

## Parnasse pour Vous (particulier)

### **Articles:**

1. Définitions
2. Objet des Conditions Générales
3. Conditions d'adhésion au Cercle Parnasse
4. Souscription du contrat à distance et droit de rétractation
5. Description de l'offre de service Parnasse
6. Durée du contrat
7. Tarifs et conditions de paiement
8. Cession de contrat
9. Migrations vers les services Parnasse Intérieur
10. Modifications
11. Fin de vie du contrat Parnasse
12. Responsabilités
13. Données personnelles, droit d'accès et droit d'opposition aux fichiers informatisés
14. Règlement des litiges
15. Droit applicable et Attribution de Compétence
16. Notification
17. Langue applicable
18. Modification des conditions générales
19. Propriété intellectuelle
20. Programme relatif aux sanctions économiques

### **Annexes :**

- Annexe 1. Tarifs des offres Parnasse
- Annexe 2. Zones Parnasse
- Annexe 3. Délégations
- Annexe 4. Conditions générales de la cooptation
- Annexe 5. Charte de déontologie
- Annexe 6. L'étiquette
- Annexe 7. Politique de protection des données personnelles
- Annexe 8 Assurance casse et vol

#### **Informations relatives aux radiofréquences :**

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a confirmé en 2020 (1) qu'« À ce jour, et après de nombreuses recherches, aucun effet néfaste sur la santé n'a été relié de manière causale à l'exposition aux technologies sans fil », dès lors que les recommandations internationales en matière d'exposition sont respectées.

Le Comité scientifique des risques sanitaires, environnementaux et émergents (SCHEER), à la demande de la Commission de l'Union Européenne, après analyse des études scientifiques publiées à ce jour, indique également dans son avis d'avril 2023 n'avoir « pas pu identifier un niveau modéré ou élevé de preuves d'effets nocifs pour la santé résultant d'une exposition chronique ou aiguë aux CEM RF [radiofréquences] par la technologie existante à des niveaux inférieurs aux limites fixées dans la recommandation 1999/519/CE du Conseil et de la directive 2013/35/UE », telles que reprises dans la législation française. Pour autant, la recherche scientifique se poursuit afin de déterminer avec le maximum de certitude les effets indésirables éventuels d'une exposition à des champs électromagnétiques.

Les utilisateurs des Equipements et des Matériels doivent se conformer aux modalités d'utilisation mentionnées dans les notices, en particulier les distances d'éloignement de ces Equipements et Matériels lorsque ces derniers sont destinés à être utilisés ou portés près du corps, et spécifiquement pour les utilisateurs porteurs d'implants médicaux qui sont invités à interroger leur médecin.

Il est également recommandé au Client d'adopter des gestes et comportements simples, en particulier pour réduire son exposition aux ondes radio :

- Utiliser le kit oreillette (ou kit piéton) pour les usages nécessitant de porter le Matériel à l'oreille
- Utiliser le Matériel dans de bonnes conditions de réception
- Éloigner le Matériel des femmes enceintes ou du bas-ventre des adolescents
- Favoriser l'utilisation des fonctions message ou internet du Matériel
- Ne pas utiliser le Matériel en conduisant, y compris avec un kit mains libres
- En mode audio, ne pas mettre le Matériel à pleine puissance sonore de façon prolongée
- Lorsque l'Equipement ou le Matériel est utilisé par des enfants et adolescents, les inciter à n'en faire qu'une utilisation modérée et raisonnée et porter à leur connaissance les recommandations et modalités d'utilisation mentionnées ci-dessus.

Enfin, le Client doit s'informer sur les consignes de sécurité et les restrictions propres à certains lieux pour éviter tout brouillage du Matériel avec des dispositifs électroniques utilisés dans ces lieux.

#### **Obligations légales contre le piratage :**

L'article L. 336-3 du code de la propriété intellectuelle dispose : « La personne titulaire de l'accès à des Services de communication au public en ligne a l'obligation de veiller à ce que cet accès ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits prévus aux livres I et II lorsqu'elle est requise. Le manquement de la personne titulaire de l'accès à l'obligation définie au premier alinéa n'a pas pour effet d'engager la responsabilité pénale de l'intéressé sous réserve des articles L. 335-7 et L. 335-7-1 ». Votre responsabilité pourrait être engagée en cas de manquement. Lorsque l'ARCOM est saisie de faits susceptibles de constituer un manquement à cette obligation, elle peut vous rappeler le contenu de l'obligation, vous mettre en demeure de la respecter et vous fournir les informations utiles concernant la lutte contre le piratage. Afin de prévenir les manquements à l'obligation, des moyens de sécurisation pourront être mis à votre disposition vous permettant de contrôler l'utilisation du Service par des tiers. Vous êtes informé que la violation des droits d'auteurs et des droits voisins au sens du code de la propriété intellectuelle par vous ou l'un des utilisateurs du Service est un délit puni des peines pénales et susceptible de sanctions civiles.

Logiciels open source : La liste des logiciels open source utilisés dans le cadre du Service, leur licence et le téléchargement de leur code source se situent sur : [opensource.orange.com](http://opensource.orange.com). Vous pourrez accéder à l'ensemble de ces informations pour chaque version d'un logiciel concerné mis à disposition via l'Equipement, puis pendant trois (3) ans après la date de déploiement d'une nouvelle version du logiciel ou du terme définitif de la mise à disposition de ladite version via l'Equipement.

Avertissement « produits du tabac manufacturé » : Vous êtes informé de l'interdiction de procéder en France à des opérations de vente à distance (via un moyen de communications électroniques), d'acquisition, d'introduction en provenance d'un autre État membre de l'Union Européenne ou d'importation en provenance de pays tiers de produits du tabac manufacturé via une vente à distance. La violation de cette interdiction est également sanctionnée.

(1) Pour en savoir plus sur les ondes et les avis scientifiques : [www.WHO.int/fr](http://www.WHO.int/fr) - [https://ec.europa.eu/health/scientific\\_committees\\_fr](https://ec.europa.eu/health/scientific_committees_fr) - [www.anses.fr](http://www.anses.fr) - [www.radiofrequencies.gouv.fr](http://www.radiofrequencies.gouv.fr) - [www.orange.fr](http://www.orange.fr) « Ondes et santé »

## Article 1

---

### Définitions

**Adhésion :** Le Membre rejoint le Cercle Parnasse après validation de sa candidature par le comité de sélection et paiement des droits d'entrée.

**Cercle Parnasse :** Cercle dédié uniquement aux Membres. Il permet à ces derniers d'accéder à certains services et priviléges qui leur sont réservés.

**Client :** Personne physique titulaire du contrat

**Coach digital personnel :** Personne physique dont la mission est d'anticiper et de conseiller le Membre dans les domaines du multimédia, de lui proposer des prestations complémentaires sur devis répondant au mieux à ses besoins, et d'assister le Membre dans l'utilisation de ses équipements de téléphonie mobile, de l'Internet et du multimédia en fonction des évolutions et des évènements de sa vie.

**Comité de sélection :** Assemblée décisionnaire de Parnasse se réunissant une fois par semaine dans le but d'examiner les candidatures des candidats Membres souhaitant rejoindre le Cercle Parnasse et devenir titulaire de l'Offre.

**Conciergerie John Paul Privilège :** Service optionnel de traitement de demandes (réservations diverses, organisation de transports, d'événements...) formulées par le Membre. Ce service recherche en lieu et place du Membre un ou plusieurs prestataire(s) susceptible(s) d'y répondre.

**Conditions Générales adhésion et Service Parnasse :** Désigne les présentes conditions générales d'adhésion et de service Parnasse et ses annexes, le formulaire de souscription du Service Parnasse, ainsi que tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et partagé avec le Client à l'occasion de sa souscription du service.

**Contrat Parnasse :** Désigne l'ensemble contractuel constitué des documents énumérés aux articles « Documents contractuels »

**Délégué :** Le Membre a la faculté de désigner une seule personne chargée

de le représenter. Pour ce faire, il devra indiquer sur le formulaire d'adhésion le nom, prénom et adresse du Délégué ainsi que ses coordonnées. Chaque demande du Délégué sera considérée comme émanant du Membre qui devra s'acquitter des factures correspondantes. Tout remplacement du Délégué devra être notifié au Desk par écrit.

**Desk :** Accueil téléphonique dédié au traitement des demandes du Membre de nature commerciale et technique relatives aux offres Parnasse.

**Membre :** Personne Physique dont la candidature a été validée par le Comité de sélection pour entrer dans le Cercle Parnasse. Le Membre utilise la (les) offre(s) Parnasse souscrite(s) par le Client pour un usage individuel. Le Membre peut également souscrire en son nom et pour un usage strictement personnel et privé une (des) offre(s) Parnasse supplémentaire(s). Le Membre doit pouvoir justifier, lors de la souscription du contrat, d'un lieu de résidence en France Métropolitaine ou d'un lien stable avec la France Métropolitaine (en justifiant par exemple : d'un emploi non temporaire à temps complet ou inscription dans un établissement d'enseignement à temps complet).

**Membre honoraire :** Tout Membre qui résilie son contrat Parnasse peut devenir Membre Honoraire sous réserve de ne pas avoir fait l'objet d'une procédure de recouvrement et de remplir les conditions d'éligibilité énoncées à l'article 3 des présentes conditions. Ce statut lui permet de revenir dans le Cercle Parnasse sans avoir à s'acquitter des droits d'entrée, mais ne donne pas accès au cadeau de bienvenue.

**Offre :** Désigne l'ensemble des services fournis par Parnasse dans le cadre du Contrat souscrit par le Membre.

**Orange VIP pour Parnasse :** Service téléphonique d'accueil, de prise en charge et de traitement des demandes des lignes Orange Grand Public dont le Membre est titulaire.

**Profils de gestion :** Modalités de gestion et de traitement, choisies par le Client, des demandes susceptibles d'être formulées par le Délégué. Les Demandes sont bien entendu celles formulées par le Client dans le cadre de(s) l'Offre(s) souscrite(s) par le Client à son profit.

**Rendez-vous d'entrée :** Premier rendez-vous physique entre le

Membre et son Coach Digital Personnel au cours duquel le Coach se présente et présente l'Offre au Membre.

**Souscription :** Le Membre souscrit au Contrat Parnasse lors de la signature du contrat.

**Service Parnasse ou service :** Ensemble des services fournis par Parnasse envers le client pour assurer la sérénité numérique incluant notamment les conseils du coaching digital et l'assistance technique.

**Zone Parnasse :** La Zone Parnasse désigne les régions géographiques où les services de Parnasse sont disponibles, tant pour les interventions à distance que pour les interventions physiques. La zone de couverture est décrite en annexe 2 du présent contrat.

## Article 2

---

### Objet des Conditions Générales

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles Parnasse fournit au Client le service Parnasse dans le cadre d'un usage personnel et privé.

## Article 3

---

### Conditions d'adhésion au Cercle Parnasse

#### 3.1

#### Condition d'accès aux offres de service Parnasse

Parnasse propose l'Offre d'adhésion et de Service Parnasse pour un usage réservé aux activités personnelles du Client. Cette offre permet d'apporter un accompagnement et des prestations sur les offres Parnasse mobile. Pour bénéficier de l'Offre, le Client doit obligatoirement souscrire à une offre Parnasse mobile. Le contrat prend fin automatiquement si le Client ne dispose plus d'aucune offre mobile Parnasse.

Pour bénéficier des Offres, le Client

doit s'acquitter de droits d'entrée dont le montant est mentionné en Annexe 1 du présent contrat et satisfaire aux conditions précitées à l'article 2 des Conditions Générales d'Adhésion et de Service

### 3.2

#### **La condition sine qua non d'accès aux offres de service Parnasse**

L'offre de Service Parnasse permet d'apporter aux Client un accompagnement et des prestations liées à l'utilisation du mobile. Afin d'accéder aux offres de Service Parnasse, le Client doit avoir souscrit au profit du Membre au moins une offre Parnasse mobile en cours de validité (cf. conditions générales d'abonnement Parnasse mobile). Par ailleurs, il est précisé que le présent contrat étant indissociablement lié à la souscription d'au moins un forfait Parnasse mobile, il prend fin de plein droit dès lors que les Membres ne disposent plus daucun forfait Parnasse mobile. Un Membre qui ne disposerait plus daucun forfait mobile Parnasse perd sa qualité de Membre.

### 3.3

#### **Disponibilité géographique**

Les services sont disponibles dans la zone Parnasse détaillée dans l'annexe 2 du présent contrat

### 3.4

#### **Critères d'éligibilité**

##### **3.4.1 Processus de vérification des critères d'éligibilité.**

Pour rejoindre le Cercle Parnasse, le Membre doit remplir les conditions suivantes :

- Avoir une résidence en France métropolitaine.
- Ne pas être inscrit dans la base Préventel ou faire l'objet d'une interdiction bancaire.
- Être parrainé par un Membre du Cercle Parnasse ou être invité par Parnasse.
- S'engager à respecter les termes de la charte de déontologie et certifier ne pas exercer d'activités susceptibles de nuire à la notoriété et à l'image du Cercle Parnasse.
- Ne pas être en situation d'impayés ou de retard de paiement chez son Opérateur lors de la souscription.

- En cas de cession de ligne, le client titulaire de la ligne doit être à jour dans le règlement de toutes ses factures auprès de Parnasse.
- Ne pas faire l'objet d'une procédure collective.

Le Client doit également présenter les documents justificatifs suivants :

- L'original d'une pièce d'identité en cours de validité et, pour les étrangers soumis à cette réglementation, une carte de résident valable encore un (1) an.
- Un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives.
- Un chèque annulé ou à zéro (0) euro, ou en l'absence, une attestation bancaire au nom du titulaire du compte bancaire.
- Un relevé d'identité bancaire ou postal français au nom du titulaire du compte bancaire.
- Le formulaire d'abonnement Parnasse rempli et signé par le Client.

Tout changement d'informations concernant le Membre en cours d'exécution des présentes conditions doit être signalé à Parnasse en temps utile. Un comité de sélection sera chargé d'étudier la candidature de chaque Client. Le Comité de sélection dispose d'un pouvoir discrétionnaire quant à la validation de chaque candidature. Parnasse se réserve le droit de refuser une candidature sans être tenu de motiver sa décision. À l'issue de cette phase, si la candidature du Client est retenue, celui-ci recevra un appel au cours duquel lui sera confirmée la validation de sa candidature. Le Client sera alors invité à s'acquitter des droits d'entrée à hauteur de 1 500 euros. Le candidat Membre deviendra alors Membre Parnasse et titulaire de l'Offre.

##### **3.4.2 Processus de décision du comité de sélection**

Parnasse se réserve le droit de demander des justificatifs supplémentaires pour vérifier l'éligibilité du candidat. Ces documents doivent être fournis dans un délai de 15 jour ouvré à compter de la demande.

##### **3.4.3 Procédure d'appel En cas de refus**

Le comité de sélection se réunit une fois par semaine pour examiner les

candidatures. La décision est prise à la majorité simple des membres du comité. En cas d'égalité, la voix du président du comité est prépondérante.

## **Article 4**

---

### **Souscription du contrat à distance et droit de rétractation**

#### 4.1

**La souscription du contrat**  
d'adhésion et de service s'effectue auprès d'un représentant de Parnasse et se fait obligatoirement de manière simultanée avec l'abonnement mobile Parnasse.

Le Client doit présenter les documents justificatifs suivants lors de la souscription :

- L'original recto verso d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'État français ou carte d'identité de l'Union européenne, passeport, carte de résident délivrée par l'État français ou carte de séjour délivrée par l'État, livret de circulation délivré par l'État français) ;
- Un justificatif de domicile à son nom en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives, un relevé d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire de la ligne.

A des fins de lutte contre la fraude, un relevé d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire de la ligne.

#### 4.2

#### **Souscription du contrat à distance**

En cas de souscription à distance, le Membre doit transmettre sous quinze (15) jours à compter de la date de la signature du présent formulaire, les documents justificatifs suivants tels que définis par les articles en vigueur dans le Code de la consommation.

- L'original recto verso d'une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité délivrée par l'État français ou carte d'identité de l'Union européenne, passeport, carte de résident délivrée par l'État français ou carte de séjour délivrée par l'État, livret

de circulation délivré par l'État français) ;

- un justificatif de domicile à son nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives, un relevé d'identité bancaire ou postal au nom du titulaire de la ligne.

Ces documents devront être expédiés, par courrier, à l'adresse suivante :

**Orange / Parnasse - 111, quai du  
Président Roosevelt - 92130 Issy-les-  
Moulineaux.**

En cas de non-envoi par le Membre des éléments susvisés, Parnasse suspendra puis résiliera le Contrat huit (8) jours après avoir relancé le Membre, et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

#### **4.3 Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Membre, qui souscrit à distance, a la faculté d'exercer son droit de rétractation en contactant le Service Desk Parnasse au +33 (0) 969 390 380 ou en adressant un mail à [desk@parnasse.fr](mailto:desk@parnasse.fr) ou au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse : Orange / Parnasse - 111, quai du Président Roosevelt - 92130 Issy-les-Moulineaux). En cas de commande d'équipements, ceux-ci doivent être retournés dans les quatorze (14) jours suivant la rétractation, à cette même adresse. Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Membre. Parnasse remboursera au Membre les paiements effectués dans les quatorze (14) jours qui suivent la demande de rétractation. Toutefois, Parnasse pourra facturer au Membre les éventuels usages (prorata d'abonnement et communications non incluses) effectués pendant le délai de rétractation. Les obligations de renvoi et de restitution des équipements ainsi que la facturation des usages sont identiques en cas de portabilité sortante pendant le délai de rétractation.

En outre et conformément aux dispositions de l'article L. 121-21-5 du code de la consommation, le Membre 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

susmentionnés, renonce expressément de ce fait au bénéfice de son droit de rétractation.

## **Article 5**

### **Description de l'offre d'adhésion et de service Parnasse**

#### **5.1**

#### **Coach digital personnel dédié**

Le Membre bénéficie également, aux heures et jours ouvrables, du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, des services d'un Coach digital personnel dédié, joignable par téléphone. En cas d'indisponibilité du Coach digital, le Membre se verra proposer un autre référent pour traiter ses demandes. L'offre comprend deux (2) interventions physiques par an, à la demande du Membre, à compter du jour de signature du contrat. L'absence de recours à ces interventions ne permet pas au Membre d'en bénéficier au-delà du délai de douze (12) mois. Ainsi, ces interventions physiques ne pourront pas être reportées d'une année sur l'autre. Ces interventions ont lieu aux heures et jours ouvrables, du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 en Zone Île de France et Zone Sud à l'exception des départements 2A et 2B, ou de manière programmée en dehors de ces plages horaires sous réservation à minima quarante-huit (48) heures avant le début de l'intervention.

L'intervention d'un Coach digital personnel s'entend comme le déplacement du Coach digital personnel au domicile du Membre ou en tout autre lieu désigné, dans la Zone Parnasse, associé à une prestation configuration clé-en-main d'un téléphone mobile ou d'une tablette. Il est précisé à toutes fins utiles que le Coach digital personnel intervient uniquement pour des demandes liées à l'environnement du mobile.

Un compteur d'interventions permet de comptabiliser les interventions physiques du Coach digital personnel ou du technicien effectuées et celles restantes pour le Membre. Il est précisé que les interventions physiques relatives au service Après-Vente ne décrémentent pas ce compteur sauf

dans le cas où le constructeur rejette la prise en charge du terminal (cf. Conditions Générales d'Abonnement à l'Offre Parnasse Mobile, service Après-Vente).

Toute autre intervention physique supplémentaire à la demande du Membre sera intégralement à sa charge. Le tarif horaire d'intervention est mentionné en Annexe 1 du présent contrat. Le cas échéant, le prix sera précisé au Membre avant toute intervention. Par ailleurs, aucune intervention ne sera réalisée sans l'accord préalable écrit (courrier, courriel, SMS) du Membre. Les interventions à l'initiative de Parnasse ne sont pas facturées.

Le Coach Digital personnel anticipe les besoins du Membre afin de répondre à ses attentes en matière de multimédia et de besoins de téléphonie mobile en fonction des évolutions et des événements de sa vie. Il répond à des besoins spécifiques formulés par celui-ci, le Coach digital personnel pourra proposer au Membre de le mettre en relation avec un(des) prestataire(s) susceptible(s) de lui proposer des prestations d'installation et/ou de prise en main multimédia.

#### **5.2**

#### **Modalités d'accès au Desk**

Un Desk dédié qui répond à l'ensemble des demandes portant sur la ou les offre(s) Parnasse mobile auxquelles il a souscrit et le conseille dans le choix de ses achats multimédias, effectue ou fait effectuer, en cas de dysfonctionnement des offres Parnasse mobile, un diagnostic pour identifier et localiser le problème

Le Desk est accessible 24h/24, 7j/7 pour répondre au Membre ou au Délégué par téléphone au 0969 390 380 (appel non surtaxé). Le Desk est également accessible par courriel à l'adresse suivante : [desk@parnasse.fr](mailto:desk@parnasse.fr). Les réponses aux courriels pourront uniquement être faites du lundi au vendredi de 8h à 20h. En dehors de ces plages horaires, il convient de joindre le Desk par téléphone pour toute demande urgente.

#### **5.3**

#### **Service optionnel d'accès à la conciergerie John Paul Privilège.**

Parnasse permet au Membre de souscrire l'option à un tarif préférentiel et de bénéficier de l'accès à la conciergerie John Paul Privilège pour

Parnasse en contactant le 0969 390 480 (appel non surtaxé), 24h/24 et 7j/7, ou via le Desk au 0969390 380 (appel non surtaxé).

La conciergerie John Paul Privilège se charge de recueillir sa demande et d'effectuer en lieu et place du Membre toute recherche utile afin de trouver un ou des prestataires susceptibles de répondre au mieux à ses demandes. Le Membre reste libre de conclure avec les prestataires ainsi proposés ou de s'adresser à tout autre prestataire de son choix.

Dans le cadre de cette option, le Membre autorise la conciergerie John Paul à communiquer ses données à caractère personnel au(x) dit(s) prestataire(s) en vue de la réalisation des prestations demandées.

Il est clairement entendu que le Membre sera redevable, auprès des prestataires qu'il aura choisis, des sommes dues pour toutes les demandes formulées auprès du service de conciergerie. En aucun cas, Parnasse ne pourra être tenu pour responsable des sommes facturées par les prestataires choisis par le Membre.

#### 5.4

#### L'option Ligne Supplémentaire :

Chaque Membre peut souscrire à 3 lignes supplémentaires pour un montant de 50€ TTC/mois/ligne. Chaque ligne supplémentaire donne droit à un renouvellement annuel.

#### 5.5

#### L'assistance technique distance

L'assistance téléphonique à distance, vise, d'une part à fournir une prise en charge de toutes les demandes du Membre, et d'autre part à optimiser l'utilisation des services et équipements numériques. Ce service permet de garantir une continuité de service et une satisfaction optimale des Membres.

- Outils de Prise en Main à Distance : Parnasse utilise des outils sécurisés et certifiés pour la prise en main à distance des équipements du Membre. Pour les iPhones, la prise en main se fait via le partage d'écran. Pour les appareils Android, Parnasse utilise l'outil LogMeIn Rescue pour une prise en main à distance complète.

- Mesures de Sécurité : Toutes les sessions de prise en main à distance sont enregistrées et surveillées pour assurer une traçabilité complète. Les données échangées sont cryptées pour

éviter toute interception.

#### 5.6

#### Organisation de l'Assistance à Distance

Disponibilité 24/7/365 jours par an. Les Membres peuvent contacter le Desk Parnasse par téléphone au 0969 390 380 (appel non surtaxé), e-mail desk@parnasse.fr ou via l'application mobile Parnasse. Les demandes d'assistance sont prises en charge immédiatement par le Desk Parnasse.

#### 5.7

#### Déroulement de l'Assistance à Distance

- Diagnostic Initial : Le Desk procède à un diagnostic initial du problème en posant des questions précises au Membre et peut demander au Membre de fournir des descriptions détaillées du problème.

- Intervention à Distance : Prise en Main à Distance : Avec l'accord du Membre, le technicien peut prendre la main à distance sur les équipements du Membre pour diagnostiquer et résoudre le problème. Le technicien utilise des outils sécurisés pour garantir la confidentialité et la sécurité des données du Membre. La prise en main à distance est possible partout dans le monde, dès lors que le matériel est compatible, qu'il fonctionne avec une offre Parnasse mobile et est connecté à un réseau 4G ou 5G.

- Guidage Téléphonique : Si la prise en main à distance n'est pas possible, le technicien guide le Membre par téléphone pour effectuer les manipulations nécessaires. Des instructions claires et détaillées sont fournies pour résoudre le problème.

- Disponibilité du Membre : Le Membre doit se montrer disponible pour effectuer, si besoin, des manipulations ou réglages à distance avec le collaborateur Parnasse. Le Membre est invité à suivre les instructions du technicien pour garantir une résolution rapide et efficace du problème.

- Résolution des Problèmes : Le technicien s'efforce de résoudre le problème lors du premier contact et effectue des tests pour s'assurer que le problème est résolu et que les équipements fonctionnent correctement.

#### 5.8

#### Types de Problèmes Pris en Charge

- Problèmes de Téléphonie Mobile : Activation des cartes SIM, configuration des forfaits mobiles, transfert de données entre mobiles, envoi et réception de messages, résolution des problèmes de réseau.

- Problèmes de Sécurité : Installation et configuration des logiciels antivirus, résolution des problèmes de sécurité des données, mise en place de pare-feu.

- Problèmes de Logiciels et Applications : Installation et mise à jour des logiciels, résolution des bugs et des erreurs, configuration des applications, assistance pour les logiciels de productivité.

- Problèmes de Matériel : Diagnostic des pannes matérielles, conseils pour le remplacement ou la réparation des équipements, assistance pour les problèmes de batterie et de charge.

#### 5.9

#### L'assistance à l'international

L'offre de service Parnasse Privé permet au Membre de disposer d'une assistance à l'international disponible 24h/24 et 7j/7. Parnasse assure un accompagnement direct ou indirect pour aider le Membre à diagnostiquer et à résoudre son problème. Ce service comprend :

- un diagnostic ;
- le dépannage à distance si celui-ci est possible ;
- l'envoi depuis la France de matériel par Parnasse si le Membre le souhaite ;
- la conduite de l'incident auprès de prestataires locaux présélectionnés (conciergerie et/ou dépanneurs).

Parnasse est responsable de la mise en oeuvre des moyens nécessaires en vue de résoudre le problème du Membre. Tous les frais engagés (matériel, frais d'expédition...) y compris ceux engagés localement (déplacement de prestataires, réparations, expéditions, achat de matériel...) sont à la charge du Membre.

Ils seront facturés au Membre sur une facture service.

Cette assistance ne porte que sur les matériels directement liés aux Services et aux offres dans le cadre du service : téléphones mobiles ou tablettes fonctionnant avec les forfaits de l'offre Parnasse Mobile ou Forfait Wifi de Voyage (Domino 4G).

L'assistance à l'international n'est proposée que dans les pays listés ci-

après :

Afrique du Sud, Algérie, Allemagne, Argentine, Australie, Autriche, Bahamas, Bahreïn, Belgique, Bénin, Bermudes, Brésil, Burundi, Cameroun, Canada, Chili, Chine, Chypre, Colombie, Congo, Costa Rica, Croatie, Danemark, Egypte, Émirats Arabes Unis, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gabon, Grèce, Hollande, Hong-Kong, îles Caïman, Irlande, Israël, Italie, Japon, Kenya, Luxembourg, Maldives, Malte, Maroc, Maurice, Mauritanie, Mexique, Monaco, Namibie, Niger, Nigeria, Norvège, Panama, Paraguay, Pérou, Pologne, Polynésie, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Rwanda, Saint-Barthélemy, Sainte-Lucie, Seychelles, Singapour, Suède, Suisse, Syrie, Tchad, Thaïlande, Tunisie, Turquie, Venezuela, Zambie, Zimbabwe

## 5.10 Service Orange VIP pour Parnasse

### 5.10.1 Généralités

En tant que Membre Parnasse, vous bénéficiez d'un accès privilégié au Service Orange VIP pour Parnasse, vous offrant une assistance et un accompagnement personnalisé pour la gestion de votre accès internet et des forfaits mobiles Orange éligibles. Ce service est dédié aux lignes souscrites au même nom et prénom que le titulaire du contrat Parnasse, quelle que soit l'adresse associée à ces lignes. Le Service Orange VIP pour Parnasse est dédié à vous apporter une assistance pour toutes vos demandes concernant les abonnements, qu'elles soient d'ordre commercial (souscription, modification, résiliation) ou technique (pannes, assistance). En déclarant ses lignes lors de la souscription ou ultérieurement, le Membre consent expressément à ce que Parnasse gère les prestations liées à ses abonnements en son nom et pour son compte, conformément à la Politique de protection des données personnelles (Annexe 5).

### 5.10.2 Titularité et bénéficiaires

- Les abonnements éligibles (internet et mobiles) doivent être souscrits strictement au même nom et prénom que le titulaire du contrat Parnasse.

- Les lignes ainsi déclarées peuvent être utilisées par les membres du foyer du titulaire (enfants mineurs ou majeurs), sans exigence d'adresse commune.

### 5.10.3 Eligibilité des Lignes et Forfaits

Le Service Orange VIP pour Parnasse prend en charge, sous réserve de titularité conforme ci-dessus :

- Un (1) abonnement internet Orange (fibre ou ADSL), ainsi que les services et options qui y sont attachés.
- Jusqu'à trois (3) forfaits mobiles Orange (hors Sosh, Mobicarte et forfaits bloqués) détenus par les membres du foyer.
- La multi-SIM est prise en charge.
- Sont exclus : les lignes professionnelles, les offres Sosh, Mobicarte et les forfaits bloqués. Les lignes et forfaits éligibles peuvent être modifiés ou ajoutés ultérieurement, à condition que ces modifications soient déclarées à Parnasse.

### 5.10.4 Accès au Service Orange VIP pour Parnasse

Pour bénéficier du Service Orange VIP pour Parnasse, le Membre Parnasse doit contacter le service selon les modalités suivantes :

Ce Service est accessible au 0 969 368 627 (appel non surtaxé), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 20h, depuis partout dans le monde pour une prise en charge téléphonique et un traitement des demandes commerciales du Membre sur les lignes Orange éligible.

### 5.10.5 Conditions d'Accès et de Maintien au Service Orange VIP pour Parnasse

L'accès au Service Orange VIP pour Parnasse est conditionné à la qualité de Membre Parnasse en cours de validité. En cas de résiliation de l'adhésion Parnasse, l'accès au Service Orange VIP pour Parnasse est immédiatement interrompu.

## 5.11

### Accès à des prestations associées aux offres Parnasse mobile

- Le service inclut les prestations suivantes associées aux offres Parnasse mobile :
  - envoi d'un nouveau mobile (le terminal acheté via Parnasse lors de l'ouverture d'une nouvelle ligne Parnasse à la signature de l'avenant, le terminal acheté en cas de migration d'une ligne Orange vers une ligne Parnasse mobile (envoi en Zone Parnasse), le terminal en renouvellement (envoi en Zone Parnasse, le terminal de retour de SAV, le terminal de retour assurance (envoi en Zone Parnasse) ;
  - configuration clé-en-main du(des) mobiles (le terminal acheté via Parnasse lors de l'ouverture d'une nouvelle ligne Parnasse, le terminal détenu et associé à une ligne Orange avant la migration vers une offre Parnasse mobile, le terminal reçu à l'occasion du renouvellement, le terminal de retour de SAV). Toute autre configuration clé-en-main (hors cas mentionnés) sera facturée au Membre ;
  - suivi des demandes de portabilité entrante et sortante ;
  - changement de numéro de téléphone ;
  - désimlockage après trois (3) mois
  - renouvellement de la carte SIM ;
  - déblocage de la carte SIM après trois (3) codes Pin erronés
  - mise à disposition d'une carte SIM de secours à chaque ouverture de ligne ;
  - mise à disposition et activation à la demande du service carte multi-SIM Appels et Internet ou du service multi- SIM Internet (dès que disponible). Il est à noter que ces services sont exclusifs l'un de l'autre, les deux services ne pouvant pas être souscrits simultanément ;
  - assurance du mobile en cas de panne, vol et casse telle que définie en annexe 8 des Conditions Générales d'Abonnement à l'Offre Parnasse Mobile ;
  - suspension temporaire de la ligne en cas de perte et vol ;
  - suspension du forfait d'un (1) à trois (3) mois dans la limite d'une (1) suspension sur les douze (12)

derniers mois (par année glissante)..

## 5.12 Service Après-Vente (SAV) et remplacement de Mobile en 24h

### 5.12.1 Modalités du Service Après-Vente (SAV)

Le Service Après-Vente (SAV) Mobile de Parnasse permet aux Membres de bénéficier d'un remplacement de leur smartphone en cas de panne, de vol ou de casse. Ce service vise à minimiser les interruptions d'usage et à garantir une continuité de service optimale.

- Conditions pour Bénéficier du SAV :
  - Le Membre doit être abonné à un Forfait Exclusif Parnasse au moment où il contacte le Desk pour déclarer la panne. Le smartphone doit avoir été utilisé avec la carte SIM/USIM de la ligne Parnasse au moins une fois dans les 30 jours précédent la date de survenance du problème.
- Étapes du Processus :
  - Contact Initial : Le Membre contacte Parnasse en raison d'un dysfonctionnement de son smartphone. Un Soutien MultiMedia (SMM) réalise un diagnostic pour déterminer si le problème est éligible à un remplacement sous garantie ou par l'assurance.
  - Livraison : Le délai de livraison court à compter du diagnostic et après validation de la panne par le SMM. L'échange sera effectué par un équipement identique (même marque, même modèle) ou de gamme équivalente (en cas de rupture de stock du modèle), neuf.

### 5.12.2 Équipements Éligibles

Sont éligibles au Service Après-Vente (SAV) les équipements suivants :

- Tout téléphone mobile (à l'exclusion des téléphones satellites, téléphones de prêt et téléphones de location) ou toute tablette tactile avec carte SIM, acheté par le Membre auprès de Parnasse en France.
- Tout appareil de substitution ou

de remplacement fourni au titre du Contrat, à condition que cet appareil soit utilisé :

- avec la carte SIM de la ligne Parnasse,
- au moins une fois dans le cadre de l'abonnement Forfait Exclusif Parnasse ou Forfait Illimité Parnasse, dans les 30 jours précédent la date de survenance du problème ou le jour même de sa survenance,
- pendant la période de validité des garanties,
- sans avoir subi de modification de ses caractéristiques d'origine hors SAV constructeur ou SAV Parnasse.

Le Membre qui demande à bénéficier du SAV doit être abonné à un Forfait Exclusif Parnasse au moment où il contacte le desk pour déclarer la panne.

### 5.12.3 Valeur de Remplacement

La valeur de remplacement correspond à la valeur d'achat de l'appareil garanti au jour de la déclaration de la panne ou du sinistre. La valeur de remplacement ne pourra dépasser le prix d'achat TTC de l'appareil garanti, hors subvention opérateur et toutes remises déduites. Le matériel de remplacement en fonction des disponibilités du stock est effectué sur la base d'un matériel identique (même marque, même modèle) ou par un matériel équivalent (même marque, même capacité).

### 5.12.4 Modalités de Livraison après validation du diagnostic

- Du lundi au vendredi (hors jours fériés) : Livraison le lendemain au plus tard à 15h pour les dossiers validés avant 17h.
- Dossiers validés après 17h : Livraison à J+2.
- Chronopost effectue les livraisons du lundi au vendredi. Les colis déposés le samedi sont pris en charge le lundi suivant
- Les dossiers validés le vendredi après 17h seront livrés le mardi au plus tard à 15h.
- Exceptions : Pour la Corse et les pays à l'international, le délai est de 72 heures (du lundi au vendredi, hors jours fériés).

### 5.12.5 Transfert de Données et procédure de retour

- Le service inclut un transfert de données à distance, réalisé par un SMM ou par le Coach digital personnel du Membre. Avant le transfert, le Membre est invité à sauvegarder ses données pour éviter toute perte.
- Transfert de Données Physique : Si le Membre préfère un transfert de données physique, un Coach peut se déplacer sur demande. Le déplacement est facturé selon les tarifs en vigueur, mentionnés en Annexe 1. Les données sont transférées en utilisant des outils sécurisés pour garantir leur confidentialité.

### 5.12.6 Procédure de Retour et Expédition Internationale

- Récupération du Smartphone : Un bordereau de renvoi est fourni et inséré systématiquement dans le colis envoyé au Membre. Au-delà de 3 mois sans restitution du smartphone défectueux, le prix du smartphone sera facturé au Membre.
- Membres Internationaux : Pour les Membres résidant dans des pays en dehors de l'Union Européenne, les expéditions sont soumises aux droits de douane à la charge du Membre.

### 5.12.7 Exclusions

Le remplacement n'est pas possible dans les cas suivants :

- Dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien de l'équipement : Encrassement, oxydation, corrosion ou incrustation de rouille, traces visibles de rouille, altération des composants internes du terminal provoquée par une exposition anormale ou prolongée à un élément liquide, ainsi que la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi.
- Dommages survenant en cours d'installation ou de montage de l'équipement.
- Dommages dont la cause est extérieure à l'équipement : Mauvaise installation, incendie, foudre, dégâts des eaux, etc., et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine

- serait postérieure à la vente (notamment : les rayures, écaillures, égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures de l'appareil et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement).
- Modification non autorisée de l'équipement : L'équipement dont le logiciel embarqué à l'origine par le constructeur aurait été modifié.
- Réparation non agréée : L'équipement qui aurait été modifié ou réparé par une personne non agréée par le constructeur.
- L'équipement défectueux fera l'objet d'une expertise technique par un Soutien MultiMedia (SMM). Le résultat de cette expertise pourra conclure, après la réalisation effective de l'échange, à une panne relevant de l'une des exclusions prévues ci-dessus. Dans ce cas, la prestation d'échange sera alors payante pour un montant dont le tarif est indiqué dans la fiche tarifaire mobile Orange en vigueur lors de la demande d'échange.

### **5.13 Garanties**

Tous les Produits bénéficient des garanties légales et d'une garantie commerciale dans les conditions décrites ci-dessous. Pour mettre en œuvre une garantie, le Membre contacte son Coach ou le Desk par téléphone au 0969 390 380 (appel non surtaxé). Parnasse est tenu des défauts de conformité des Produits (article L.217-3 et suivants du Code de la consommation), et de ses vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil).

#### **Garantie légale de conformité :**

- Vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir.
- Vous pouvez choisir le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 217-9 du code de la consommation.
- Vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois (24) suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion.
- Vous pouvez décider de mettre en

œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil.

- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

#### **Garantie des vices cachés :**

- Article 1641 du Code civil : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.
- Article 1648, alinéa 1 du Code civil : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

#### **Conformité au contrat :**

- Article L. 217-4 du Code de la consommation : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

- Article L. 217-5 du Code de la consommation : Pour être conforme au contrat, le bien doit :
- Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
- Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle.

- Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.
- Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que

ce dernier a accepté.

- Article L. 217-12 du Code de la consommation : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien

### **5.14**

#### **Assurance Casse et Vol**

Ce service permet au Membre de bénéficier d'une assurance pour son mobile. Les conditions spécifiques de cette Assurance sont détaillées dans l'annexe 8 du présent contrat.

### **5.15**

#### **Service conférence mobile**

Ce service est accessible depuis un mobile compatible et sur le(s) réseau(x) compatibles. Le Desk ou le Coach renseigneront le Membre sur la compatibilité de son mobile avec ce service. Ce service permet la mise en relation simultanée de deux (2) à cinq (5) participants. Il est précisé au Membre que tous les appels émis dans le cadre d'une même conférence mobile sont facturés. Chaque appel dans le cadre du service est facturé aux conditions tarifaires précisées au Chapitre 3 du présent document.

### **5.16**

#### **Présentation du numéro**

Le numéro de téléphone du Membre est présenté systématiquement à son correspondant lors de chacun de ses appels. Toutefois, s'il souhaite préserver de manière ponctuelle la confidentialité de son numéro, le Membre a la possibilité d'utiliser gratuitement le mode « secret appel par appel » en composant sur le terminal la séquence #31# suivie du numéro de téléphone de son correspondant. Ce service n'est disponible qu'en France métropolitaine.

### **5.17**

#### **Suivi de consommation**

Le Membre peut connaître le solde du forfait en appelant le Desk ou le Coach.

Le Membre peut également, en composant le #123#, recevoir gratuitement et directement sur l'écran de son terminal, sous réserve que celui-ci soit compatible, le solde de son forfait et, le cas échéant, le

montant des communications passées hors et au-delà de son forfait.

## 5.18 Annuaire et services de renseignements

Choix entre Options annuaires (hors inversé ou pas) avec ou sans prospection commerciale.

Le Membre peut faire paraître les coordonnées dans les annuaires et services de renseignements. Ils disposent de plusieurs options gratuites de publication :

- initiale du prénom : seule l'initiale du prénom apparaît (sauf en cas d'homonymie)
- adresse incomplète : seuls la commune et le code postal apparaissent (indisponible pour les professionnels)
- option de protection anti-annuaire inversé : les coordonnées ne pourront pas être retrouvées à partir du numéro
- option anti-prospection commerciale (inclus automatiquement) : pas de réception d'annonces commerciales, sauf si demande expresse.

Le Membre peut faire paraître les coordonnées d'un autre utilisateur du numéro de mobile sous réserve de l'accord de celui-ci.

Souscription auprès du Coach ou du Desk Par défaut, il n'y aura pas de parution de vos coordonnées dans les annuaires et services de renseignement.

## 5.19 Sans dépôt de message

Si le mobile du Membre est éteint ou hors zone de couverture et qu'un correspondant a cherché à le joindre sans laisser de message, il reçoit un SMS de notification d'appel sans message indiquant le numéro de l'appelant.

## 5.20 Recharge pour un proche

Service réservé au Membre ayant une ancienneté égale ou supérieure à un (1) mois. Rechargement limité à soixante-six euros et soixante-sept centimes (66,67€) HT soit quatre-vingt (80€) euros TTC/mois.

## 5.21 Mon Numéro Parnasse

L'option Mon Numéro Parnasse consiste en la fourniture au Membre d'un service de recherche approfondi dans les banques de données de numéros Orange, lui permettant d'avoir l'usage d'un numéro de mobile personnalisé. Le Membre formulera une demande quant au numéro qu'il souhaite se voir attribuer. En fonction des disponibilités d'Orange le Membre se verra proposer trois (3) combinaisons possibles, facturées sur devis. Parnasse s'engage à mettre tout en œuvre pour satisfaire la demande du Membre dans un délai de trois (3) semaines, mais n'est en aucun cas tenu de fournir au Membre un numéro correspondant exactement à sa demande. Parnasse ne peut garantir que le numéro attribué n'ait pas été auparavant utilisé par un autre Membre. L'option Mon Numéro Parnasse peut être souscrite simultanément à la commande d'une nouvelle ligne Parnasse ou en cas de dénumérotation.

## 5.22 Dénumérotation

Cette option permet au Membre de demander à Parnasse en contactant le Desk ou le Coach de changer son numéro de téléphone. Cette possibilité est limitée à une (1) fois par an, sauf motif légitime relatif à la protection du Membre.

## 5.23 La Solution de sécurisation du mobile

La solution de sécurité des smartphones proposée par Parnasse vise à protéger les terminaux mobiles du Membre contre les menaces connues ou inconnues, assurant ainsi que les données et les actifs du Membre restent protégés. Ce service inclut une installation personnalisée par téléphone ainsi que l'application d'un partenaire tiers, spécialisé dans la protection et la prévention des menaces externes.

- Mises à Jour Régulières : La solution de sécurité est régulièrement mise à jour pour inclure les dernières protections contre les nouvelles menaces. Les mises à jour sont automatiques et ne nécessitent aucune

intervention du Membre.

- Options de Personnalisation : Le Coach configure les paramètres de sécurité en fonction des besoins spécifiques du Membre, assurant une protection optimale contre les menaces. Le Membre peut également personnaliser certains paramètres de sécurité via l'application de sécurité.
- Typologies de Menaces Couvertes :
- Menaces Réseaux : Protection contre les attaques réseau, les intrusions et les tentatives de phishing.
- Menaces OS (Système d'Exploitation) : Protection contre les vulnérabilités du système d'exploitation, les malwares et les logiciels espions.
- Menaces Applicatives : Protection contre les applications malveillantes, les failles de sécurité dans les applications et les comportements suspects des applications installées.
- Compatibilité :
  - La solution de sécurité est compatible avec les terminaux mobiles suivants :
  - iOS : Version 7 et supérieure.
  - Android : Version 4 et supérieure.
  - La solution n'est pas compatible avec les terminaux fonctionnant sous Windows Phone et OS BlackBerry.
- Fonctionnalités du Service :
  - Détection Avancée des Menaces : Le service utilise des technologies de pointe pour détecter les menaces sur les applications mobiles, les accès réseaux et le système d'exploitation des terminaux mobiles.
  - Classification du Niveau de Risque : Les menaces détectées sont classifiées en fonction de leur niveau de risque, permettant ainsi une gestion proactive des menaces.
  - Remontée des Alertes : Les alertes de sécurité sont remontées via l'Agent mobile et le Tableau de bord auprès des équipes Parnasse, assurant une surveillance continue et une réponse rapide aux incidents de sécurité.
  - Installation et Configuration

- Installation Personnalisée : L'installation du logiciel de sécurisation est réalisée de manière personnalisée par téléphone, avec l'assistance d'un technicien Parnasse. Le coach guide le Membre à travers les étapes d'installation et de configuration de l'application de sécurité sur les terminaux mobiles compatibles.
- Configuration Initiale : Le coach configure les paramètres de sécurité en fonction des besoins spécifiques du Membre, assurant une protection optimale contre les menaces.

La facture service inclut également :

- Toute autre prestation fournie par Parnasse au titre des présentes.
- Tout achat d'équipement par le Membre.

- L'éventuel supplément à la dotation du mobile annuel fixée à 800 euros TTC par ligne et par an.

Parnasse se réserve le droit de demander au Membre des garanties financières supplémentaires, qui pourront prendre la forme d'une avance sur consommation. Le montant ainsi que la date de versement ou de mise en place de cette garantie financière demandée seront indiqués au Membre par Parnasse.

avant révision x (1 = variation de l'indice INSEE ou de l'indice le plus proche communiqué par Parnasse.

En cas de mise en œuvre de cette révision, Parnasse préviendra les Membres au moins un mois avant la modification du prix ; des explications pratiques seront délivrées au Membre à cette occasion sur Parnasse.fr

En cas de hausse du prix par application de la présente clause de révision, le Membre disposera de la faculté de résilier son contrat. L'exécution des stipulations ci-dessus est sans préjudice de l'éventuelle application de l'article L 224-33 du Code de la consommation en cas de modification contractuelle notamment sur les prix.

Des modifications tarifaires peuvent intervenir en cours d'exécution du Contrat. Elles seront portées à la connaissance du Membre avant leur application dans les conditions prévues à l'article 10 et conformément à l'article L. 224-33 du code de la consommation le Membre pourra résilier le contrat, sans aucun frais.

Dispositions Générales :

#### **7.2.3 Entrée en Vigueur :**

Les présentes dispositions relatives à la révision annuelle des prix de l'Offre entrent en vigueur à compter de leur publication et s'appliquent à tous les Membres de Parnasse.

#### **7.4 Modalités de paiement et de facturation**

Les droits d'entrée font l'objet d'un paiement unique à l'entrée du Cercle Parnasse. Concernant le paiement de l'abonnement à l'offre de service, le Membre paye mensuellement l'abonnement à l'offre de service. Il est précisé que le Membre ne peut jamais modifier ses modalités de paiement en cours d'année y compris en cas de migration.

#### **7.5 Facturation – Paiement**

##### **7.5.1 Contenu des factures**

Parnasse établit des factures relatives à l'offre de service souscrite. L'abonnement est dû à terme à échoir. Parnasse établit des factures conformément aux conditions de l'offre Parnasse mobile. Le forfait

## **Article 6**

### **Durée du contrat**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sans période d'engagement, et prend effet à la date de conclusion du Contrat

## **Article 7**

### **Prix et conditions de paiement**

Les prix des offres de Services Parnasse figurent en Annexe 1 des présentes conditions générales ..

#### **7.1 Structure des prix**

Dès l'adhésion au Cercle Parnasse, les droits d'entrée qui s'élèvent à mille cinq cents euros (1500) euros TTC sont facturés au Membre. Le Membre devra s'acquitter des droits d'entrée après la validation de sa candidature par le comité de sélection, par Carte Bancaire, AMEX, ou virement.

À cela s'ajoute le paiement mensuel du service Parnasse (cf. Annexe 1 : Tarifs du service Parnasse) ainsi que le forfait mensuel relatif à l'offre Parnasse mobile suivant l'(les) offre(s) souscrite(s) (cf. Conditions Générales d'Adhésion à l'Offre Parnasse Mobile).

#### **7.2.2 Révision Annuelle des Prix de L'Offre**

Les prix des Services et options fournis par Parnasse pourront être annuellement révisés à l'initiative de Parnasse en prenant en compte toute ou partie des critères de révision suivants :

- Les variations des coûts de production et d'exploitation.
- Les évolutions économiques générales.
- Les ajustements nécessaires pour maintenir la qualité des services.
- Les modifications réglementaires et législatives.
- Les variations de l'indice des salaires mensuels de base (NAF rév2 niveau A38 JB) 6 Base 100 au T2 2017 (référence INSEE 010562718) selon la formule de calcul suivante : prix révisé = prix

mobile est dû à terme à échoir.

### 7.5.2 Transmission des factures

Les factures seront adressées au Membre en version électronique sur l'adresse de messagerie électronique mentionnée par le Membre lors de la souscription au Service. Dans le cas où le Membre ne dispose pas d'un accès à Internet, les factures lui seront adressées par courrier à l'adresse mentionnée par le Membre dans le formulaire d'abonnement. L'adresse postale indiquée doit impérativement être valide et existante afin que les factures soient acheminées.

### 7.5.3 Moyens de paiement

Les droits d'entrées doivent être payés en une seule fois, à l'issue de la validation de la candidature du Client par le comité de sélection. Le paiement se fait par CB, AMEX, ou virement. Le Membre s'engage à régler par prélèvement automatique le prix de l'offre de service ainsi que le prix des offres Parnasse qu'il a souscrites, en signant les formulaires SEPA (Single Euro Payments Area ou Espace unique de paiement en euros) joints au formulaire d'abonnement.

### 7.5.4 Cas de facturation au prorata temporis et cas de facturation pleine et entière

Les premières et dernières factures des parties liées aux offres Parnasse mobile sont établies au prorata temporis. Après l'émission de la première facture, les factures sont mensuelles. Dans le cas où le paiement du service est mensuel, le premier mois fait l'objet d'une facturation au prorata temporis. La dernière facture du service est établie de manière pleine et entière. Ainsi, tout mois entamé est donc dû. Il est précisé qu'en cas de résiliation du contrat Parnasse, la somme versée en avance par le Membre n'est pas restituée.

### 7.5.5 Les délais de paiement

Le Membre s'engage à payer les sommes facturées via un des moyens de paiement proposés par Parnasse. Les sommes facturées sont payables au plus tard à la date limite de paiement figurant sur la facture. Une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restantes dues à cette date et est égale à trois (3) fois le taux

de l'intérêt légal en vigueur au jour de la facturation. Elle est calculée sur le montant des sommes restants dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement.

### 7.5.6 Prescription des créances

En application du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription des créances est d'un (1) an. Ce délai est interrompu quand le Membre adresse une réclamation écrite à Parnasse ou quand Parnasse lui envoie toute relance de paiement.

### 7.5.7 Contestation du montant de la facture

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

### 7.5.8 Retard de paiement

En cas de défaut de paiement des factures dans le délai imparti, une majoration pour retard de paiement est appliquée aux sommes restantes dues à la date limite de paiement figurant sur les factures, et ce à compter de l'envoi de la première lettre de relance. Cette majoration est égale à une fois et demie le taux de l'intérêt légal. Elle est calculée sur le montant des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze (15) jours à compter du premier jour de retard suivant la date limite de paiement portée sur le compte-rendu de facture.

### 7.5.9 Conséquences en cas de défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la part du Membre, Parnasse se réserve le droit de prendre les mesures suivantes, conformément aux présentes Conditions Générales :

### Suspension du Contrat :

- Si le Membre est débiteur de Parnasse au titre d'autres contrats d'abonnement, de service, ou de prestations de services, et en l'absence de contestation justifiée de la créance, Parnasse se réserve la possibilité de suspendre le contrat dès la constatation de cette dette.
- La suspension du contrat intervient après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours à compter de sa date d'établissement.
- Pendant la période de suspension, le paiement de l'abonnement reste dû par le Membre.

### Résiliation du Contrat :

- Si le non-paiement persiste au-delà de la période de suspension, le contrat sera résilié de plein droit à l'issue d'un délai de huit (8) jours à compter de la suspension.
- Parnasse peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une nouvelle lettre de mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours à compter de sa date d'établissement.

### Services en Option :

- S'agissant d'un service en option, Parnasse se réserve la possibilité de résilier ou de modifier cette option en cas de non-respect des obligations de paiement par le Membre, en tenant compte d'un préavis raisonnable.
- La résiliation ou la modification de l'option intervient après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours à compter de sa date d'établissement.

### Procédure de Mise en Demeure :

- Parnasse envoie une lettre de mise en demeure au Membre, indiquant le montant dû et la nature de la créance.
- Si la mise en demeure reste sans effet pendant un délai de huit (8) jours à compter de sa date d'établissement, Parnasse peut suspendre tout ou partie du service.
- Une nouvelle lettre de mise en demeure peut être envoyée en cas de persistance du non-paiement, et si celle-ci reste sans

effet pendant un délai de huit (8) jours, Parnasse peut résilier de plein droit le contrat.

#### **Conséquences de la Suspension et de la Résiliation :**

- Pendant la période de suspension, le Membre reste redevable du paiement de l'abonnement.
- En cas de résiliation du contrat, le Membre est tenu de régler l'intégralité des sommes dues jusqu'à la date de résiliation effective.
- Parnasse se réserve le droit de recouvrer les créances par tous les moyens légaux à sa disposition.

#### **Contestation de la Créditance :**

- En cas de contestation justifiée de la créance, le Membre doit en informer Parnasse par écrit dans les plus brefs délais, en fournissant tous les éléments justificatifs nécessaires.
- Parnasse examinera la contestation et informera le Membre de sa décision dans un délai raisonnable.
- Si la contestation est jugée non fondée, les mesures de suspension ou de résiliation pourront être maintenues.

#### **Dispositions Générales :**

- Force Majeure : Parnasse se réserve le droit de modifier les conditions de suspension et de résiliation en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles affectant significativement les obligations de paiement du Membre.
- Entrée en Vigueur : Les présentes dispositions relatives au défaut de paiement entrent en vigueur à compter de leur publication et s'appliquent à tous les contrats d'abonnement, de service, et de prestations de services conclus avec Parnasse.

En acceptant les présentes Conditions Générales, le Membre reconnaît avoir pris connaissance des modalités de suspension et de résiliation en cas de défaut de paiement et accepte les conséquences qui en découlent.

## **Article 8**

### **Cession de contrat**

Le Membre ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers, à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, le contrat Parnasse.

## **Article 9**

### **Migrations vers les services Parnasse Intérieur**

La migration constitue la faculté pour le Membre de basculer d'une offre de service qu'il a souscrite vers une autre proposée par Parnasse. Toute migration est sans frais. Il est précisé qu'une seule migration est autorisée par an à partir de la date d'adhésion au service Parnasse.

#### **Conditions de Migration :**

- Formulaire de Migration : Afin que la migration soit effectivement prise en compte, le Membre doit dûment compléter et signer le formulaire fourni par Parnasse.
- Délai de Traitement : Parnasse garantit l'effectivité de la migration à compter du premier jour du mois suivant, à condition que le formulaire de migration soit retourné et réceptionné par Parnasse avant le 23 du mois en cours. Si le formulaire ne parvient pas en temps utile à Parnasse, la migration sera reportée d'un mois supplémentaire.
- Réajustement du Prélèvement : Dans le cas où le paiement du service est mensuel, le montant du prélèvement du service sera réajusté le premier du mois suivant la date effective de la migration de service.
- Échéance des Factures : L'échéance des prochaines factures intervient à chaque date anniversaire de ladite migration. Le Membre ne peut en aucun cas modifier ses modalités de paiement en cours d'année, même à l'occasion d'une migration.

#### **Limitation des Interventions Physiques :**

- Parnasse Intérieur vers Parnasse Pour Vous : Le nombre d'interventions physiques d'un Coach est limité à deux (2) par période de douze (12) mois consécutifs à compter de la souscription au Cercle.

#### **Dispositions Générales :**

- Force Majeure : Parnasse se réserve le droit de modifier les conditions de migration en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles affectant significativement les obligations du Membre.
- Entrée en Vigueur : Les présentes dispositions relatives à la migration des services entrent en vigueur à compter de leur publication et s'appliquent à tous les contrats d'abonnement, de service, et de prestations de services conclus avec Parnasse.

En acceptant les présentes Conditions Générales, le Membre reconnaît avoir pris connaissance des modalités de migration des services et accepte les conséquences qui en découlent.

## **Article 10**

### **Modifications**

Parnasse peut être amené à procéder à des modifications de prix ou de caractéristiques. Le Membre sera informé de toute modification le concernant au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur conformément à l'article L. 121-84 du code de la consommation. Parnasse se garde la possibilité de supprimer totalement l'abonnement à l'un des services et/ou options. Dans ce cas, il en informera alors les Membres dans un délai de trois (3) mois avant la date de suppression du service et/ou de l'option.

## **Article 11**

---

### **Fin de vie du contrat Parnasse**

#### **11.1**

#### **Résiliation à l'initiative du Membre**

En cas de résiliation du Contrat à l'initiative du Membre, des frais indiqués dans la documentation tarifaire sont facturés par Parnasse.

La résiliation du Contrat prend effet dans un délai de dix (10) jours suivant la réception par Parnasse de la demande de résiliation. Toutefois, le Membre peut demander que cette résiliation prenne effet plus de dix (10) jours après la réception, par Parnasse, de sa demande de résiliation.

En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Membre et en fonction de la date de résiliation, ce dernier doit payer les redevances mensuelles restantes dues. Les sommes dues deviennent immédiatement exigibles. Entre la demande de résiliation et sa prise d'effet, le Membre reste redevable des redevances mensuelles dues au titre du Contrat ainsi que du prix des communications passées et des options souscrites. Le Membre peut annuler sa demande de résiliation du Contrat en contactant le desk Parnasse.

Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir moins de vingt-quatre (24) heures avant la date de résiliation effective précisée par le Desk.

Le Membre peut mettre fin au Contrat sans frais pour motif légitime figurant dans la liste non limitative ci-dessous, en cas de :

- Licenciement du Membre en contrat de travail à durée indéterminée ;
- Dossier de surendettement du Membre déclaré recevable par la Commission de Surendettement des Particuliers dans les conditions définies par le code de la consommation ;
- Déménagement en France métropolitaine dans une zone où le Service est inaccessible depuis le nouveau domicile ;
- Déménagement du Membre à l'étranger pour une longue durée ;
- Maladie ou handicap physique du Membre rendant impossible l'utilisation du Service ;
- Mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une

durée minimum de trois (3) mois ;

- Décès du Membre ;
- Force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation ;
- Non-respect par Parnasse de ses engagements.

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Membre devra faire parvenir à Parnasse avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes. La résiliation du Contrat prend effet au plus tard dix (10) jours après la date de leur réception.

#### **11.2**

#### **Résiliation pour manquement**

En cas de manquement d'une Partie à une obligation substantielle du Contrat, notamment du non-respect de déontologie de la charte visée en annexe 5, ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse au-delà du délai énoncé dans cette lettre, l'autre Partie aura la faculté de résilier, de plein droit, le formulaire d'adhésion concerné par la lettre recommandée avec demande d'avis de réception. et ce, sans préjudice de tout droit dont elle dispose.

#### **11.3**

#### **Résiliation à l'initiative de Parnasse**

Le Contrat est résilié de plein droit par Parnasse dans les cas suivants :

- Retrait à Parnasse des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du Service ;
- Dans les dix (10) jours suivant la suspension du Service réalisée dans les conditions de l'article 7.5.9
- En cas de défaut de paiement, Parnasse peut également résilier de plein droit le contrat après l'envoi d'une nouvelle lettre de mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours à compter de sa date d'établissement.

#### **11.4**

#### **Conséquences de la résiliation**

En tout état de cause, la résiliation du présent contrat emportera résiliation automatique de l'ensemble des offres Parnasse souscrites par le Membre. En cas de paiement mensualisé du service, la résiliation entraînera la fin des prélèvements dès le mois suivant. Par

ailleurs, en cas de paiement annualisé du service, la somme versée en avance par le Membre n'est pas restituée.

Dans le cadre de ses Offres, Parnasse attribue à ses Membres une adresse de courrier électronique. Parnasse est tenu de proposer à ces derniers, lorsqu'ils changent de fournisseur, une offre leur permettant de continuer pour une durée de six mois à compter de la résiliation, à avoir accès gratuitement au courrier électronique reçu sur l'adresse électronique attribuée sous son nom de domaine par Parnasse. Parnasse n'est pas tenu d'informer le Membre avant la coupure réelle.

Ainsi, le Membre prend acte de ce que la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données, notamment des messageries, non enregistrées. À cet égard, Parnasse invite le Membre à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à ladite résiliation. Un Membre ne peut exiger que Parnasse réachemine ses messages vers un nouvel opérateur ou qu'il maintienne l'accès à ce service au-delà du délai de six mois.

#### **11.5**

#### **Conservation et suppression des données**

Après la résiliation du contrat, Parnasse conservera les données du Membre pendant une durée de 6 mois à des fins de gestion et de statistiques. Au-delà de cette période, les données seront anonymisées ou supprimées, sauf obligation légale de conservation.

## **Article 12**

---

### **Responsabilités**

#### **12.1**

#### **Responsabilité du Membre**

Le Membre s'engage à communiquer toute information utile à Parnasse pour permettre l'établissement d'un diagnostic et notamment fournir les éléments nécessaires aux éventuelles installations techniques dans le cadre des services et/ou options souscrits par le Membre

#### **12.2**

## **Responsabilité de Parnasse**

Parnasse est responsable de la mise en œuvre des moyens nécessaires à la fourniture du Service dans les conditions mentionnées aux présentes. Toutefois, la responsabilité de Parnasse ne saurait être engagée :

- Pour les prestations assurées par des tiers.
- En cas de non-respect par le Membre de ses obligations.
- En cas d'événements qui ne lui sont pas imputables comme le fait d'un tiers ou un cas de force majeure telle que définie à l'article 11.3.

### **12.3 Force majeure**

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure tel qu'habituellement reconnu par la jurisprudence française. Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à sept (7) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent Contrat par l'une ou l'autre des parties huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision

### **12.4 Limitation de responsabilité**

La responsabilité de Parnasse ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée et est limitée aux dommages directs, à l'exclusion de tout dommage indirect, de quelque nature que ce soit.

## **Article 13**

### **Données personnelles, droit d'accès et droit d'opposition aux fichiers informatisés**

Les stipulations portant sur le traitement des données personnelles sont précisées à l'Annexe 7 du présent contrat – Politique de protection des données personnelles

dans un délai d'un (1) mois, au Tribunal de commerce de la ville de Nanterre, auxquels les parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

## **Article 16**

### **Notification**

Toutes les notifications devant être faites dans le cadre du Contrat s'effectueront par écrit (courrier, télecopie ou courrier électronique) aux adresses respectivement indiquées dans le Formulaire d'abonnement

## **Article 17**

### **Langue applicable**

En cas de traduction de tout ou partie du Contrat, il est expressément convenu que seule la version française fera foi en cas de difficulté d'interprétation.

## **Article 18**

### **Modification des conditions générales**

Parnasse se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Toute modification sera notifiée au Membre au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. En cas de désaccord, le Membre aura la possibilité de résilier son contrat sans frais.

## **Article 15**

### **Droit applicable et Attribution de Compétence**

Le Contrat est soumis à la loi française. Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat seront soumises, à défaut d'accord amiable suite à une réclamation du Membre non résolue

## **Article 19**

---

### **Propriété intellectuelle**

Tous les éléments du Service Parnasse, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. Ils sont la propriété exclusive de Parnasse ou de ses partenaires

## **Article 20**

---

### **Programmes relatifs aux sanctions économiques**

Le Membre déclare et garantit que lui-même ou le Délégué, n'est pas sujet aux sanctions mises en œuvre par un organisme national ou international en charge de l'application des Sanctions Economiques. Les activités couvertes par le Contrat Parnasse pourraient tomber, dans le champ d'application de Sanctions Economiques et le Membre s'engage à se conformer impérativement aux Sanctions Economiques. Dans la mesure où cela serait nécessaire pour être en conformité avec les Sanctions Economiques, Parnasse sera autorisée à suspendre ou résilier de plein droit et sans indemnité, tout ou partie des Services affectés par le Contrat Parnasse y compris ou la vente ou l'achat de terminaux affectés, nonobstant toute stipulation contraire du Contrat Parnasse.

## **Annexe 1**

---

### **Forfait Visite Coach en France :**

- Sur devis

#### **Droits d'entrée dans le Cercle**

**Parnasse :**

1 500 € TTC à l'entrée du Cercle  
(paiement unique).

#### **Offres de service Parnasse :**

- Parnasse pour Vous :  
265 € TTC/mois
- Option Accès à la Conciergerie John Paul  
Privilège : 100 €  
TTC/mois
- Option lignes supplémentaires : 50€  
TTC/mois/membre

#### **Tarif horaire des déplacements**

**en IDF :**

Prix du déplacement : 100 €  
TTC/déplacement auquel s'ajoute  
:

- Intervention d'un Coach
  - en heures ouvrées :  
150 € TTC/heure
- intervention d'un technicien :
  - en heures ouvrées :  
120 € TTC/heure ;  
première heure  
indivisible puis 50 €  
TTC par demi-heure  
supplémentaire
  - en heures non-  
ouvrées : 140 €  
TTC/heure,  
première heure  
indivisible puis 60 €  
TTC/demi-heure  
supplémentaire

## **Annexe 2**

---

### **Zones Parnasse**

La **Zone Parnasse** désigne les régions géographiques où les services de Parnasse sont disponibles, tant pour les interventions à distance que pour les interventions physiques :

- Accessibilité à Distance : Le Service Parnasse est accessible par téléphone depuis n'importe où dans le monde pour des interventions à distance, sous réserve des limitations techniques.
- Interventions Physiques : Les interventions physiques sont disponibles dans les zones suivantes :
  - Zone Ile de France : 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95
  - Zone Nord : 02, 51, 59, 60, 62, 80, 54, 57, 67, 68
  - Zone Sud : 2A, 2B (Ajaccio), 13 (Aix-en-Provence), 84, 06 (Mougins), 83, 69 (Lyon), 01, 73, 74 (Annecy), 98 (Monaco)
  - Zone Grand Ouest : 14 (Caen), 27, 28, 49, 50, 61, 76, 22 (Rennes), 35, 53, 56, 44 (Nantes), 85, 18 (Tours), 36, 37, 41, 45, 49, 72
  - Zone Grand Sud-Ouest : 33 (Bordeaux), 40 (Biarritz), 64, 31 (Toulouse)

#### **Mise à Jour des Zones :**

Les zones Parnasse peuvent être révisées périodiquement. Pour toute question concernant la disponibilité des services dans des zones spécifiques, veuillez contacter le Desk

## Annexe 3

### Délégations

Le Client a la faculté de désigner une personne chargée de le représenter : le Délégué. Pour ce faire, Le Client devra indiquer sur le formulaire d'adhésion les informations demandées dans ce document. Chaque demande du Délégué considérée comme émanant du Client qui devra s'acquitter des factures correspondantes. Tout remplacement du Délégué devra être notifié au Desk par écrit.

#### Profils de Gestion :

Deux Profils de Gestion sont proposés :

**Gestion libre :** le Client autorise le Membre à formuler toute demande auprès de Parnasse sans que cette dernière n'ait à recueillir une quelconque validation préalable auprès du Délégué à l'exception de la rupture du contrat. Parnasse exécute toutes les demandes émises par le Membre et les notifie a-posteriori au Délégué. Il est expressément convenu entre les Parties que les demandes exécutées par Parnasse dans le cadre d'une Gestion libre seront réputées acceptées par le Client et seront dues par ce dernier.

Toute demande de rupture du contrat émane du Client et non du Délégué ni du Membre.

**Gestion contrôlée :** toute demande formulée par le Membre auprès de Parnasse ne sera exécutée par ce dernier qu'après qu'il ait obtenu au préalable l'autorisation du Délégué. Cette demande d'autorisation sera

adressée par courriel à l'adresse du Délégué indiquée dans le formulaire d'abonnement dans les douze (12) heures suivant la demande du Membre. L'autorisation du Délégué sera confirmée par écrit au Responsable de compte du Membre et au Coach du Membre, sous quarante-huit (48) heures. A défaut de réponse, le Délégué sera relancé. La demande sera réputée invalide sans réponse à cette relance sous quarante-huit (48) heures. Le Délégué en sera informé par son Coach.

#### Informations à fournir :

Il appartient au Client de désigner la personne, « le Délégué », en précisant sur un document libre ou proposé par Parnasse les informations suivantes concernant le Délégué :

Nom du Client Délégataire :		
Nom Prénom du Délégué :		
Qualité / fonction du Délégué :		
Adresse mail du Délégué :		
N° mobile de contact du Délégué :		
Profil de gestion choisi :	Gestion libre (oui/non) :	
	Gestion contrôlée (oui/non)	

## Annexe 4

### Conditions Générales de cooptation

#### Article 1

##### Définitions

Cooptation : L'opération de cooptation se définit comme la possibilité pour un membre Parnasse, appelé Coopteur, de proposer à Parnasse un nouveau membre, appelé Coopté. Dans le cas où Parnasse valide ladite opération, le Coopteur sera gratifié selon les conditions prévues ci-dessous. Cette opération de cooptation est réservée à tous les membres Parnasse ayant souscrit au programme Parnasse.

#### Article 2

##### Objet :

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et les modalités dans lesquelles Parnasse va accepter la cooptation d'un nouveau membre proposé par le Coopteur.

#### Article 3

##### Description de la Cooptation :

Il est rappelé que Parnasse étant un cercle privilégié doté d'un numerus clausus, la cooptation fonctionne dans un cadre privé.

Le Coopteur propose à Parnasse le nom d'un nouveau membre. Parnasse étudiera la demande et aura la faculté d'accepter ou de refuser la cooptation après avoir entrepris toutes les investigations nécessaires afin de contrôler l'exactitude des renseignements fournis par le Coopteur et le Coopté. Parnasse

informe le Coopteur et le Coopté de sa décision par tous moyens.

Le nombre de cooptations est limité à deux par Membre et par an. Parnasse pourra donc refuser toute cooptation au-delà de ce seuil.

Si un Membre souhaite coopter plus de deux personnes, Parnasse se réserve le droit d'étudier les propositions au cas par cas.

Les Cooptés doivent être éligibles à l'offre Parnasse et de ce fait respecter les critères d'éligibilité énumérés dans l'article « Conditions d'accès au Cercle Parnasse et aux offres de service » des présentes conditions générales.

Pour pouvoir coopter, le Membre doit être à jour dans le règlement de ses factures et ne pas faire l'objet d'une procédure de recouvrement.

Une même personne ne peut être cooptée qu'une seule fois.

Parallèlement, le Coopteur ne pourra proposer à Parnasse qu'une seule fois la même personne en qualité de Coopté.

Il est précisé que la décision prise par Parnasse n'a pas à être motivée et que toute fausse déclaration de l'un des deux membres entraîne automatiquement l'annulation de la cooptation.

Tout usage commercial, lucratif ou abusif au titre de la cooptation est interdit.

Dans le cas où Parnasse rendrait une décision de refus de cooptation et si le Membre le souhaite, ce dernier pourra demander son engagement auprès de Parnasse en dehors de la cooptation s'il remplit les conditions d'éligibilité.

Énoncées à l'article 4 « Conditions d'accès au Service » du contrat d'abonnement à l'offre Parnasse

#### Article 4

### Contrepartie de la cooptation :

À compter de la signature du contrat Parnasse par le Coopté, le Coopteur dispose d'un délai de six (6) mois pour choisir parmi le catalogue de cooptation qui lui sera communiqué, la récompense de son choix. Ledit délai de six (6) mois court à compter de chaque nouvelle cooptation. La demande du Coopteur doit être adressée à Parnasse. À compter de la réception de la demande de la récompense, Parnasse dispose d'un délai minimum de six (6) semaines pour livrer l'objet choisi. Dans le cas où le Coopteur n'a pas choisi son cadeau dans le délai imparti, le Coopteur ne peut plus prétendre à recevoir ladite récompense, sa demande devenant caduque.

Sous réserve du respect des conditions susmentionnées, le Membre choisit librement son ou ses cadeaux parmi le catalogue et dans l'ordre qu'il souhaite. Sur simple demande, Parnasse informera le Membre de ses droits, du nombre de cooptations qu'il comptabilise au jour de sa requête ainsi que de l'état des délais existants.

#### Article 5

##### Dispositions diverses :

Si l'une quelconque des stipulations des présentes conditions générales de cooptation est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

#### Article 6

##### Litiges :

Les présentes conditions sont régies par la loi française et soumises à la compétence des tribunaux d'instance et de grande instance situés dans le ressort de la Cour d'Appel de Paris.

## **Annexe 5**

---

### **Charte de déontologie**

Le Cercle Parnasse est fondé sur un ensemble de valeurs et de principes d'action. La Charte de déontologie vise à en promouvoir le respect et à en assurer une application loyale et efficace. Le présent document a pour objectif de formaliser les attendus en termes de comportement et d'attitude des Membres au sein du Cercle.

L'admission au Cercle nécessite l'acceptation de cette charte. Au travers de la signature du Contrat, le Membre s'engage à respecter les règles qui y sont décrites en termes de bon usage des services et produits qui lui sont fournis. La transgression de ces principes, contraire aux intérêts du cercle, peut entraîner la suspension ou l'interruption de tout ou partie des services du Cercle Parnasse.

#### **Article 1**

Afin de toujours garantir le même niveau d'excellence, les adhésions sont contrôlées et nécessitent un parrainage par un autre membre ou par le Cercle. En conséquence, cette offre est personnelle et

exclusivement réservée aux membres adhérents. La cession ou la revente, totale ou partielle, de l'adhésion au Cercle est strictement interdite. De plus, l'accès au service de Conciergerie ne saurait être partagé avec des tiers. L'utilisation de l'accès au service de Conciergerie est réservée au seul Membre, membre du Cercle Parnasse.

Par ailleurs, seuls les titulaires du contrat Parnasse, ainsi que les personnes faisant partie de son foyer peuvent bénéficier de cinq lignes.

#### **Article 2**

Le Membre, du Cercle Parnasse, s'engage à ne pas utiliser le Cercle à des fins autres que personnelles. L'utilisation du Cercle aux fins d'en faire commerce est strictement prohibée.

#### **Article 3**

Le Membre, doit se conformer aux cas d'utilisation appropriés du Cercle Parnasse. Sans que cette liste soit exhaustive, les utilisations suivantes sont considérées comme illicites :

- l'utilisation ininterrompue de l'offre de services télécom voix ;
- l'utilisation de l'offre générant une consommation de communications

téléphoniques supérieure à 24h par jour, l'envoi en masse de messages ;

- la carte multi-SIM Appels et Internet ne doit pas être utilisée en communications voix/data au même moment que la carte principale ;

- la carte multi-SIM Appels et Internet ne doit pas être utilisé par un tiers ;

- la carte multi-SIM Internet doit être utilisée sur des « Devices » mobile ou tablette, toute utilisation en dehors sera considérée comme frauduleuse (notamment routeur).

#### **Article 4**

Le Membre, en souscrivant au Cercle Parnasse, s'engage, par son comportement, ses usages ou ses activités, à ne pas nuire à la notoriété et à l'image du Cercle Parnasse.

En outre, le Membre s'engage à ne pas divulguer toute information relative aux Offres et à la vie du Cercle Parnasse de façon publique sous quelque moyen que ce soit.

Par ailleurs, le Membre s'engage également à avoir un comportement approprié. Ainsi, il s'interdit de tenir des propos injurieux, menaçants envers les équipes de Parnasse.

## **Annexe 6**

---

### **L'étiquette du cercle**

Devenir Membre Parnasse, la marque sélective d'Orange, est une invitation à bénéficier des avantages d'une vie de Cercle. Faite d'attentions particulières, elle constitue l'opportunité de

rencontrer ses pairs et de développer un réseau professionnel et personnel.

Toute photographie devra être prise en accord avec les personnes concernées et le lieu.

De même, Parnasse protège les données personnelles de ses Membres. Chaque Membre s'engage en retour à ne pas communiquer d'informations personnelles sans l'accord de la personne concernée.

Le Cercle Parnasse se tient toujours à la disposition et à l'écoute de ses Membres pour leur apporter entière satisfaction.

#### **La confidentialité**

La confidentialité étant essentielle pour Parnasse, nous invitons nos Membres à ne pas communiquer sur l'activité du Cercle ni de diffuser de photos d'autres Membres avec leur identité sur les réseaux sociaux.

## Annexe 7

### Politique de protection des données personnelles

Parnasse s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la réglementation en vigueur, à faire de la protection et de l'usage responsable de vos données à caractère personnel (ci-après « données personnelles ») une priorité.

La présente politique de protection de vos données personnelles (ci-après la « Politique ») vous informe sur la façon dont Parnasse, ses sous-traitants et ses partenaires traitent vos données personnelles. Cette Politique s'applique aux clients et utilisateurs des offres et services de Parnasse et aux visiteurs du site parnasse.fr et de l'application dédiée. Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées directement et explicitement à votre connaissance, s'agissant d'une offre, d'une composante de votre offre ou d'un service particulier.

### Article 1.

#### Quelles sont les données traitées ?

Parnasse traite des données personnelles vous concernant dans le cadre de ses relations avec vous et de votre utilisation de ses offres et services. Parnasse ne traite que les données pertinentes et nécessaires à l'objectif poursuivi.

Les données personnelles collectées par Parnasse sont regroupées sous les catégories suivantes :

<b>Données d'identification</b>	Identité (nom, prénom, pseudo), identifiant administratif (carte d'identité, SIREN, passeport, identifiant fiscal, Kbis...), identifiant émis par un tiers non administratif (compte Facebook, twitter...)
<b>Vie personnelle</b>	Centres d'intérêts, statut marital, composition du foyer, habitudes de vie, client déclarant avoir une offre chez un opérateur concurrent
<b>Vie professionnelle</b>	Emploi occupé, organisation du travail,
<b>Caractéristiques personnelles</b>	Etat civil, mesure de protection juridique, client Membre de tarifs sociaux, caractéristiques physiques, photo ou avatar, procuration, signature
<b>Données de contact</b>	Adresse postale, email, numéro de téléphone
<b>Données de localisation</b>	Géolocalisation de la personne ou d'un équipement associé à une personne
<b>Données de connexion, d'usage des services et d'interaction</b>	Logs de connexion, et d'usage, données de trafic, compte rendu d'intervention, équipements détenus, rendez-vous technicien, contenu d'une demande faite à Parnasse, faits litigieux d'une réclamation ou d'un contentieux, références du dossier, date de début et de clôture du dossier, commentaires relatifs à la description et au suivi du dossier...
<b>Données de contenu</b>	Son, image, vidéo, noms des dossiers stockés et arborescence
<b>Données économiques et financières</b>	Identification financière, données économiques, fiscales et comptables, historique des paiements
<b>Produits et services détenus ou utilisés</b>	Offres et options détenues, équipement détenu, paramétrage, contenus achetés, applications téléchargées
<b>Profil, scores et segmentation client</b>	Score et segmentation marketing, indicateur de satisfaction client, profil bon ou mauvais payeur et éventuel plan de recouvrement, scoring du risque de fraude

Les données collectées indirectement auprès de tiers

- Au travers de sources provenant de partenaires sur la base de votre consentement
- Au travers de sources en libre accès

et obligation légale) les finalités pour lesquelles Parnasse traite vos données :

### 2.1 Exécution du contrat

#### 2.1.1 Exécution du contrat (seule finalité)

Certaines données traitées par Parnasse sont collectées de manière indirecte :

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

### Article 2

#### Pourquoi Parnasse traite vos données ?

Vos données sont traitées par Parnasse pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Vous trouverez ci-dessous, pour chaque base légale, (exécution du contrat, intérêt légitime, consentement

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

<b>Finalité du traitement</b>	<b>Description</b>	<b>Base légale applicable</b>
Facturer et encaisser les paiements	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à disposition un suivi de consommation</li> <li>Calculer et facturer l'offre ou l'achat</li> <li>Communiquer et expliquer la facture</li> <li>Encaisser le paiement, rembourser</li> <li>Gérer la comptabilité</li> <li>Remettre en banque le paiement encaissé</li> <li>Gérer les caisses des boutiques</li> </ul>	
Assurer le Service Après-vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accéder aux données de contexte du client</li> <li>Orienter le client vers le back-office concerné</li> <li>Accompagner le client</li> <li>Diagnostiquer et traiter le problème</li> <li>Dépanner à distance</li> <li>Traiter à distance le sinistre d'un équipement</li> <li>Prendre le contrôle, à distance sur l'environnement du client</li> </ul>	
Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits sur un contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les créations et modifications des informations et données personnelles</li> <li>Proposer et traiter les modifications des informations personnelles</li> <li>Recueillir et utiliser les informations personnelles complémentaires requises</li> </ul>	
Maintenir la qualité du temps de réponse ressenti par les clients Internet Fibre ou ADSL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déetecter les équipements réseau induisant une baisse de performance du réseau pour mettre les actions correctrices nécessaires</li> </ul>	
Proposer un service de messagerie électronique mail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer et gérer jusqu'à la suppression l'adresse de messagerie électronique</li> <li>Envoyer et recevoir des emails et leurs pièces jointes de manière sécurisée et les stocker jusqu'à suppression de l'email par l'utilisateur</li> <li>Agréger les emails provenant d'autres fournisseurs de messagerie électronique</li> <li>Notifier</li> <li>Gérer un annuaire de contacts</li> <li>Gérer un agenda et exporter les emails</li> </ul>	Exécution du contrat
Assurer un service de messagerie vocale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sauvegarder les messages vocaux notifier les clients sur l'arrivée d'un nouveau message</li> <li>Supprimer les messages, soit sur demande du client soit après un délai d'expiration</li> <li>Gérer les préférences pour certains clients mobiles</li> <li>Retranscrire en texte les messages vocaux par SMS</li> </ul>	
Gérer le matériel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer, configurer, expédier, livrer, réparer, recycler, reconditionner, échanger, récupérer ou détruire</li> </ul>	
S'authentifier à un service Parnasse ou à un service de tiers via le service Mobile Connect		
Intervenir en physique chez le client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informier le client de l'intervention</li> <li>Permettre au client de communiquer avec le technicien en charge du rendez-vous</li> <li>Installer</li> <li>Dépanner, récupérer et désinstaller l'équipement</li> <li>Permettre au client d'évaluer la prestation suite à un rendez-vous technicien</li> <li>Permettre au technicien d'optimiser ses parcours et plannings d'intervention</li> </ul>	

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Gérer les impayés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recouvrer à l'amiable</li> <li>Inscrire les clients en contentieux</li> <li>Recouvrer les impayés des clients en contentieux</li> <li>Alimenter la base du GIE Préventel</li> <li>Interroger les fichiers d'impayés lors de la souscription d'un nouvel abonnement mobile et collecter un dépôt de garantie le cas échéant</li> </ul>	

#### 2.1.2 Exécution du contrat et intérêt légitime

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Déployer et opérer les réseaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construire, exploiter et optimiser les réseaux</li> <li>Assurer le traitement des dossiers de dommage aux réseaux jusqu'au recouvrement</li> <li>Intervenir sur les réseaux, en préventif ou curatif</li> <li>Paramétrier les réseaux</li> </ul>	Exécution du contrat ou intérêt légitime
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acheminer les communications</li> </ul>	Exécution du contrat
Traiter les résiliations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer la résiliation à l'initiative du client ou de son représentant</li> </ul>	Exécution du contrat
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer la résiliation à l'initiative de Parnasse</li> </ul>	Intérêt légitime
Gérer les courriers entrants	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réception, numérisation et archivage des courriers / documents</li> </ul>	Exécution du contrat ou intérêt légitime
Déployer et opérer les offres et services	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir au client des rapports d'analyse de ses usages ou de ses offres</li> <li>Opérer des services</li> <li>Permettre au client d'administrer la configuration de ses produits et services</li> </ul>	Exécution du contrat et intérêt légitime
Etudier le déploiement des réseaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etudier et préparer le déploiement du réseau</li> </ul>	Exécution du contrat ou intérêt légitime

#### 2.1.3. Exécution du contrat et consentement

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Gérer la commande	Recueillir et gérer les informations nécessaires à la commande	Exécution du contrat
	Gérer l'état de la commande : validation, annulation / rétractation, refus	
	Gérer la livraison de la commande : préparer, expédier, suivre la livraison	
	Livrer et installer la commande	
	Recueillir les consentements pour les sollicitations hors commandes	Consentement

#### 2.1.4. Exécution du contrat et obligation légale

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Traiter les réclamations	Réceptionner et étudier la réclamation, apporter les corrections nécessaires, expliquer ces corrections, et éventuel geste commercial ou remboursement client	Exécution du contrat

<b>Finalité du traitement</b>	<b>Description</b>	<b>Base(s) légale(s) applicable(s)</b>
	Constituer un dossier pour le médiateur des communications électroniques	Obligation légale
Communiquer au titre de la gestion de la clientèle	Cibler et envoyer des communications nécessaires à l'exécution du contrat vers les clients	Obligation légale et exécution du contrat

## 2.1.5. Exécution du contrat, consentement et intérêt légitime

<b>Finalité du traitement</b>	<b>Description</b>	<b>Base(s) légale(s) applicable(s)</b>
Gérer les activités publicitaires digitales (sur ordinateur, mobile, décodeur TV)	Cibler et diffuser des publicités	Intérêt légitime ou consentement
	Collecter et vendre des données	Consentement
	Vendre des publicités	Intérêt légitime ou consentement
Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au client	Analyser le contexte client, collecter les besoins potentiels et lui faire des propositions	Consentement, Exécution du contrat ou intérêt légitime
	Proposer des publicités ciblées, de filiales ou partenaires du Groupe Parnasse, sur les différents sites de Parnasse	Consentement
Organiser des animations	Informier et interagir autour de l'actualité de Parnasse	Intérêt légitime ou consentement
	Organiser des évènements physiques (manifestation, séminaire...)	Exécution du contrat intérêt légitime (clients), consentement (prospects)
	Organiser et animer des communautés d'intérêts	Intérêt légitime / exécution du contrat
	Proposer une opération commerciale (offre de remboursement)	Exécution du contrat
Organiser des jeux concours	Proposer des animations et jeux (jeux concours, tirages au sort...)	Intérêt légitime (clients), consentement (prospects)
	Organiser et piloter les animations et jeux	Exécution du contrat
Assurer le service avant-vente et vendre	Identifier le prospect ou le client et ses besoins ou offres	Consentement
	Gérer les prises d'intérêt pour certains offres et services	
	Recueillir et enregistrer l'acceptation de la proposition commerciale	
	Proposer et vendre les offres de Parnasse et de ses filiales : prospector, gérer les rdv clients, présenter les offres, gérer les documents commerciaux et contractuels	Consentement et exécution du contrat
	Gérer la file d'attente en boutique	Intérêt légitime
Fournir des services de renseignements universels et non universels	Mettre à disposition un annuaire, avec fourniture des services de renseignements universels et non universels, et exercer l'activité d'opérateur intermédiaire au sens de la décision de l'ARCEP n°06-0639	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exécution du contrat</li> <li>• Intérêt légitime</li> <li>• Obligation légale</li> </ul>

## 2.2. Intérêt légitime

### 2.2.1. Intérêt légitime (seule finalité)

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

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Assurer la sécurité des technologies de l'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs</li> <li>Auditer et évaluer les vulnérabilités</li> <li>Protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services</li> <li>Anonymiser les données personnelles</li> </ul>	
Superviser le dispositif de facturation		
Eviter la fraude et préserver le Chiffre d’Affaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôler les processus sur nos canaux de vente</li> <li>Interroger, et gérer les inscriptions et désinscriptions inter-opérateur nationaux – GIE Préventel – et dans la base des impayés de Parnasse</li> <li>Estimer et prévenir les risques d'impayé client</li> <li>Déetecter et superviser des situations suspectes pouvant impacter le chiffre d'affaires et/ou relever des cas de fraudes afin d'en limiter les risques et d'assurer les actions de remédiations nécessaires</li> <li>Constituer le dossier de preuves dans le cadre d'investigations en cas de fraude</li> </ul>	
Sondier les clients ou les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer la qualité de l'acte suite à la sollicitation des clients</li> <li>Enrichir la connaissance clients au travers des sondages clients</li> </ul>	Intérêt légitime
Améliorer notre offre et relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer, catégoriser et comprendre les sollicitations clients et les réponses sondages afin de dimensionner et améliorer la relation client et afin d'améliorer nos produits et services</li> <li>Mesurer, comprendre et améliorer la performance des parcours clients</li> <li>Améliorer la satisfaction client</li> <li>Analyser nos ventes afin d'adapter nos offres, produits et services</li> <li>Enrichir la connaissance clients au travers d'études</li> <li>Mettre à disposition, en interne, des outils et données d'analyse afin d'améliorer notre relation client</li> </ul>	
Mesurer l'audience en boutique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir des rapports de fréquentation des points de vente physiques</li> <li>Réaliser des mesures d'efficacité des actions publicitaire quant au trafic dans les boutiques</li> </ul>	
Identifier un client via son compte grâce au service Parnasse ID		

## 2.2.2. Intérêt légitime et exécution du contrat

Voir 2.1.2

## 2.2.3. Intérêt légitime et consentement

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Commercialiser et optimiser des objets	Optimiser les objets connectés et les offres Envoyer des notifications, proposer un ensemble d'objets connectés interagissant avec une base domotique ou plateforme de service dédiée	Intérêt légitime Consentement

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

\*

#### 2.2.4. Intérêt légitime et obligation légale

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Piloter notre impact environnemental	Traiter les plaintes environnementales relatives à une boutique ou à une installation spécifique	Intérêt légitime
	Calculer et restituer l'empreinte carbone	Obligation légale

#### 2.3. Consentement

Parnasse recueille votre consentement afin d'effectuer certains traitements sur vos données personnelles. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

##### 2.3.1. Consentement (seule finalité)

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Améliorer la qualité de service sur nos réseaux par collecte d'informations du terminal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer la qualité de service sur nos réseaux</li> <li>Améliorer la satisfaction client dans les domaines de la qualité des réseaux, des offres et de la relation client</li> <li>Optimiser la qualité de service sur nos réseaux</li> </ul>	Consentement
Sondre les prospects		
Identifier un client via son compte grâce au service Parnasse ID		
Faire des recommandations personnalisées sur la TV d'Parnasse – le Guide TV	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer aux clients de la TV d'Parnasse des contenus et offres personnalisés en fonction de leur consommation des services de la TV Parnasse</li> </ul>	
Cibler la publicité sur la TV Parnasse	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recueillir le consentement des clients pour recevoir de la publicité ciblée des partenaires d'Parnasse</li> <li>Analyser les usages pour calculer, optimiser et mettre à disposition des critères de ciblage</li> <li>Déterminer le profil du consommateur TV</li> </ul>	

##### 2.3.2. Consentement et exécution du contrat

Voir 2.1.3

##### 2.3.3. Consentement et intérêt légitime

Voir 2.1.2

#### 2.4. Obligation légale

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

Orange, Société Anonyme au capital de 10 640 226 396 €  
111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les- Moulineaux  
RCS Nanterre 380 129 866

#### 2.4.1. Obligation légale (seule finalité)

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Archiver les données comptables		Obligation légale
Répondre aux demandes des tiers autorisés par la réglementation		
Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice		
Gérer le livre de police	• Lutte contre la fraude fiscale et le recel d'objets volés)	
Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées	• Réception des plaintes, des réclamations et/ou demandes d'exercice des droits	
Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés		

#### 2.4.2. Obligation légale et exécution du contrat

Voir 2.1.4

#### 2.4.3. Obligation légale et intérêt légitime

Voir 2.2.4

##### Article 3

###### Pendant combien de temps vos données sont conservées ?

Vos Données Personnelles sont conservées sur les périodes suivantes :

- Données utilisées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale et à des fins de prospection commerciale : les données d'un client d'une offre résidentielle sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un client d'une offre entreprise sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un prospect sont conservées pendant 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.
- Données relatives à l'identification des clients au titre des articles L34-1 et R10-13 du Code des postes et des communications électroniques :

ces données sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

- Données de connexion, d'usages des services et d'interaction : ces données sont conservées deux ans à compter de leur collecte, sauf pour les données de trafic au sens de l'article L34-1 du Code des Postes et communication électronique qui sont conservées un an à compter de leur collecte.
- Données d'interactions avec les services clients Parnasse : les conversations écrites (e-chat) sont conservées pendant 13 mois. Les conversations orales sont enregistrées de manière aléatoire (échantillonnage) et sont conservées 6 mois.
- Les données de contenus des services vendus par Parnasse sont conservées le temps de délivrer le service (acheminement, remise du contenu et accès au contenu).
- Données relatives au paiement : ces données relatives sont conservées pendant 13 mois suivant la date de débit à titre de preuve, et jusqu'à 13 mois afin de

prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé.

- Données relatives au score et à la segmentation client : ces données sont conservées jusqu'à 2 ans à compter de leur calcul.
- Données utilisées dans le cadre de la gestion des impayés : en cas de non-paiement, les informations sont conservées jusqu'à 56 mois après la résiliation, durée éventuellement prolongée d'un délai correspondant à la période maximale pendant laquelle un client mobile peut être inscrit dans le fichier du GIE Préventel. En cas de paiement les informations sont conservées 48 heures à compter du paiement.
- Données spécifiques utilisées pour éviter la fraude et préserver le chiffre d'affaires : les données d'alerte en cas de fraude sont conservées dans un délai de 11 mois à compter de l'émission des alertes pour les qualifier. Les alertes non qualifiées sont supprimées directement. Les

- données d'alerte en cas de fraude avérée sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Les données de lutte contre le blanchiment sont conservées pendant 5 ans à compter de l'exécution de l'opération. Justificatifs d'identité : Ils sont conservés jusqu'à 13 mois à compter de leur collecte à des fins de lutte contre la fraude.
- Données permettant de réaliser des jeux concours : les données sont conservées 3 mois et jusqu'à 6 mois après la fin du jeu s'il existe un risque élevé de contestation.
  - Données permettant de piloter notre impact environnemental : pour le traitement des plaintes environnementales, les données sont conservées 11 mois à partir de la collecte ou du dépôt de la plainte. Pour le calcul et la restitution de l'empreinte carbone, les données ne sont pas conservées.
  - Données relatives à la géolocalisation pour déployer et opérer les réseaux et les services : ces données sont conservées jusqu'à 6 mois à compter de leur collecte.
  - Cookies et traceurs : les informations issues des cookies et traceurs sont conservées pour une durée de 25 mois. Pour en savoir plus Parnasse vous invite à consulter sa Politique Cookies et Traceurs sur Parnasse.fr.
  - Données relatives aux annuaires : les données sont conservées deux ans après la fin de la parution de vos données à l'annuaire.
  - Données traitées dans le cadre du service de messagerie électronique Mail Parnasse pour les offres internet : les logs d'usage sont conservés 11 mois à compter de leur émission. Pour les autres données, elles sont conservées pendant 11 mois à compter de la résiliation du client si celui-ci n'utilise plus le service. Si le client n'utilise plus le service mail plus de 9 mois après la résiliation les données sont conservées alors 5 mois à compter de l'arrêt d'utilisation du service.
  - Données traitées dans le cadre du service de messagerie électronique Mail Parnasse pour les offres mobile : les logs d'usage sont conservés 11 mois à compter de leur émission. Pour les autres données, elles sont conservées pendant 6 mois à compter de la résiliation du client.
- Données spécifiques traitées dans le cadre du service de messagerie vocale : les données d'identification (numéro de téléphone) et de contact (mail) sont conservées pendant toute la durée vie du contrat et supprimées 20 jours après résiliation. Les données de contenu du message vocal sont conservées jusqu'à 40 jours s'il n'y a pas d'action du client, et 14 jours si le message est lu par le client.
  - Données spécifiques traitées dans le cadre de l'identification d'un client via son compte grâce au service Parnasse ID : les données de logs lors de l'utilisation du service sont conservées pendant 370 jours.
  - Données spécifiques traitées dans le cadre des recommandations personnalisées sur la TV d'Parnasse- le Guide TV : les données de connexion, d'usage des services et d'interaction sont conservées pendant 13 mois. Les autres données sont conservées tant que le Client est actif sur le service TV.
  - Données spécifiques traitées dans le cadre du ciblage de la publicité sur la TV d'Parnasse: les données d'identification sont conservées pendant 13 mois. Les données de contact et les données de vie personnelles sont conservées jusqu'à 3 ans à compter de la résiliation du client. Les données connexion, d'usage des services et d'interaction (usage et log TV, consentement) sont conservées pendant 13 mois. Les profils, scores et segmentations client sont conservés jusqu'à 13 mois et sont recalculés à fréquence quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle selon les cas..
  - Données utilisées dans le cadre de contentieux : les données sont conservées tant que le contentieux est actif, et jusqu'à l'expiration de l'ensemble des voies de recours.
  - Parnasse conserve également des données dans le cadre de ses obligations légales :

- Données comptables devant être archivées : ces données sont conservées 10 ans en base d'archivage à titre de preuve.
- Données permettant de répondre au droit de communication des autorités et aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice : ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de la réponse.
- Données relatives au livre de police : ces données sont conservées pendant 10 ans après leur collecte.
- Données relatives aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : ces données sont conservées pour une durée de 5 ans après le traitement de la demande ou, à défaut, dès la prescription d'une décision de l'autorité de contrôle compétente ou prescription du contentieux.
- Données nécessaires pour assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés : ces données sont conservées pendant 13 mois après la date d'inscription.

## Article 4

### Quelles personnes sont concernées par ces traitements de données ?

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

- Clients détenteurs d'une offre Parnasse et utilisateurs
- Prospects
- Ayants-droits, représentants et mandataires de ces clients

## Article 5.

### Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données traitées sont destinées aux services internes de Parnasse (dont vos coachs) et à ses filiales : seuls peuvent avoir accès à vos données les salariés habilités en ayant besoin dans le cadre de leurs missions.

Les données traitées peuvent être, selon les offres, destinées aux sous-traitants de Parnasse : dans ce cas

Parnasse ne communique vos données qu'aux sous-traitants avec lesquels Parnasse a conclu un contrat par lequel ils assurent leur engagement et leurs garanties sur leur capacité à répondre aux exigences de sécurité et de confidentialité, et à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires en matière de protection des données personnelles.

Les données traitées peuvent également être destinées aux partenaires de Parnasse, publics ou privés : il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture d'offres ou services complémentaires. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir ; une mention d'information sera disponible avant le recueil de votre consentement.

Les données traitées peuvent, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales. Elles peuvent enfin être transmises aux tiers autorisés par une décision de justice.

## **Article 6.**

### **Vos données sont-elles traitées hors UE ?**

Les données personnelles 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 afin de garantir un niveau de protection de vos données personnelles adéquat et ce en conformité avec la réglementation applicable.

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

supplémentaires adaptées aux traitements mis en œuvre.

## **Article 7**

### **Comment vos données sont-elles sécurisées ?**

Parnasse accorde une importance particulière à la sécurité de vos données personnelles.

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

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

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

Parnasse a mis en place des procédures visant à détecter, analyser et traiter toute suspicion de violation de vos données personnelles, et vous avertit ainsi que toute autorité de contrôle concernée d'une violation lorsqu'Parnasse est légalement ou contractuellement tenue de le faire.

## **Article 8**

### **Quels sont vos droits ?**

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

#### **8.1 Droit d'accès**

Vous avez le droit d'obtenir les données personnelles vous concernant dont Parnasse dispose, et de prendre

connaissance du ou des traitements vous concernant réalisés par Parnasse.

#### **8.2 Droit de rectification**

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

#### **8.3 Droit d'opposition**

Ce droit s'applique lorsque le traitement repose sur l'intérêt légitime de Parnasse et dès lors que vos droits et libertés prévalent sur ce dernier. Lorsque les données personnelles vous concernant sont traitées à des fins de prospection, vous pouvez vous opposer à tout moment à ce que vos données personnelles fassent l'objet d'un tel traitement. Les clients peuvent exercer ce droit directement depuis leur espace client.

#### **8.4. Droit de suppression**

Vous pouvez demander à Parnasse de supprimer vos données personnelles. Mais vous ne pouvez exercer ce droit dans le cas où vos données personnelles sont nécessaires à la fourniture de vos services, ou qu'elles sont nécessaires à Parnasse pour respecter ses obligations légales ou exercer ses droits, ou si l'intérêt légitime de Parnasse prévaut.

#### **8.5 Droit à la portabilité des données fournies**

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

#### **8.6 Droit à la limitation d'un ou plusieurs traitements**

Ce droit vous permet, en cas de doute sur la légalité de l'un de nos traitements ou pour faire constater, exercer ou défendre vos droits en justice, de demander à Parnasse de ne

plus réaliser temporairement tout ou partie des traitements de vos données personnelles sans pour autant les effacer.

## **8.7 Testament numérique**

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

## **Article 9**

### **Comment exercer vos droits ?**

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles en écrivant à l'adresse suivante : [desk@parnasse.fr](mailto:desk@parnasse.fr) ou en écrivant à :  
Parnasse / Parnasse Gestion des données personnelles  
111, quai du Président Roosevelt  
92130 Issy-les-Moulineaux

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée d'éléments permettant de justifier de votre identité. Une pièce d'identité pourra être demandée en cas de doute raisonnable quant à votre identité. Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. En cas de complexité de la demande, ce délai

peut être allongé. Dans ce cas vous en serez notifié.

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 protection des données personnelles en France.

## **Article 10**

### **Y a-t-il des particularités pour certains services ?**

#### **10.1 Annuaires**

Parnasse en tant qu'opérateur de communications électroniques, vous permet en tant qu'abonné d'un service de téléphonie ouvert au public (fixe ou mobile), de décider si vous souhaitez que vos coordonnées (numéro de téléphone, nom, prénom, adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité) soient ou non publiées, gratuitement, dans sa liste d'annuaire. Cette liste, conformément à ses obligations réglementaires, est transmise par Parnasse à tout éditeur réalisant un annuaire ou fournit un service de renseignements. Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les

listes anti-prospection ou interdire toute parution en demandant à être sur liste rouge.

Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement sur votre espace client.

## **10.2**

### **Utilisation de données anonymes – Flux vision**

Les données relatives à la localisation des utilisateurs du réseau mobile Parnasse sont agrégées afin de constituer des indicateurs statistiques de fréquentation de provenance et de déplacement à destination de divers partenaires du secteur du commerce, du tourisme, des transports...

Le dispositif technique utilisé par Flux Vision garantit une anonymisation irréversible en supprimant toute donnée à caractère personnel et en rendant impossible l'identification d'une personne physique, ainsi que la réidentification de manière directe ou indirecte.

## **Article 11**

### **Modification de la Politique de protection des données**

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

Dernière mise à jour le 11/10/2024

## Annexe 8

---

### Assurance Casse et Vol

Contrat d'assurance pour compte « **Parnasse** »

Informations aux assurés Membres

L'assurance « Parnasse » est un contrat d'assurance souscrit par ORANGE SA, Société Anonyme au capital de 10.640.226.396 € dont le siège social est situé 111 quai du Président Roosevelt 92130 IssyLes-Moulineaux, immatriculé au RCS de Nanterre sous le n° 380 129 866, enregistrée à l'ORIAS sous le numéro 13001387 ci-après dénommée « ORANGE », auprès de CARDIF - Assurances Risques Divers - S.A. au capital de 21 602 240 € - 308 896 547 RCS Paris - Siège social : 1 Boulevard Haussmann 75009 Paris - Entreprise régie par le Code des assurances, ci-après dénommée « l'Assureur » par l'intermédiaire d'ORANGE BANK, SA au capital de 924 775 712 €, dont le siège social est situé 67 rue Robespierre – 93107 Montreuil Cedex - 572 043 800 RCS Bobigny et immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 07006369 en qualité de Courtier d'Assurance ci-après dénommée « ORANGE BANK », pour le compte des assurés-Membres, titulaires de l'abonnement « Parnasse », conformément aux articles L.112-1 et suivants du Code des assurances et dont l'objet est de garantir les assurés Membres contre les risques de casse, d'oxydation, de vol et d'utilisation frauduleuse atteignant les appareils garantis définis dans le Lexique ci-après.  
La mise en œuvre des garanties « Parnasse » est déléguée à la société KARAPASS COURTAGE, SAS au capital de 400 000 €, n°384 681 904 RCS Versailles siège social 93 rue Nationale 92100 Boulogne Billancourt, immatriculée à l'ORIAS sous le n°10 055 055, en qualité de courtier Gestionnaire, ci-après dénommée « KARAPASS » ou « le Gestionnaire ».  
Registre des intermédiaires d'assurance ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

Parnasse est la marque sélective d'Orange proposant des offres de services et de télécommunications innovantes qui permettent à ses Membres de bénéficier d'un service haut de gamme.

En tant que titulaire de l'abonnement « Parnasse », vous êtes désigné assuré-Membre des prestations d'assurance du contrat « Parnasse ».

### 1 Lexique

Les termes de référence sont définis dans le lexique et apparaissent, en couleur bleue et italique, dans le présent contrat.

**Accessoires et connectiques fournis d'origine :** Tout accessoire connexe à l'appareil garanti fourni par le constructeur dans le pack de l'appareil garanti.

**Accessoires et connectiques achetés chez Orange :** Tout accessoire connexe à l'appareil garanti : sacoches, étuis, coques, films protecteurs, chargeurs, batteries, alimentations, cordons, cartes mémoires.

**Année d'assurance :** Période de 12 mois consécutifs démarrant à compter de la date de conclusion de l'abonnement « Parnasse ».

**Appareil équivalent :** Appareil reconditionné fourni au titre des présentes garanties, présentant les mêmes caractéristiques techniques principales (iso-fonctionnel) que l'appareil garanti, à l'exception des caractéristiques de marque, de poids, de taille, de couleur, de revêtement, de graphisme ou de design.

**Appareil garanti :** Tout téléphone mobile (sauf les téléphones satellites) avec carte SIM/USIM/multi-SIM, toute tablette tactile avec carte SIM/multi-SIM, ou toute montre connectée avec carte multi-SIM acheté neuf, reconditionné, ou d'occasion, par l'assuré-Membre, auprès d'un professionnel, en France ou, tout appareil de substitution ou de remplacement fourni au titre du Contrat à condition que cet appareil :

- soit utilisé pour au moins un appel, ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la carte SIM / USIM/multi-SIM de la ligne assurée, pendant la période de validité des garanties dans les 30 jours précédent et incluant la date de survenance du sinistre ;
- n'ait subi aucune modification de ses caractéristiques d'origine hors SAV constructeur ou SAV Orange.

Les accessoires et connectiques fournis d'origine ou accessoires et connectiques achetés chez Orange ou Parnasse sont également couverts au titre de ce Contrat s'ils font l'objet du même sinistre que l'appareil garanti.

**Appareil d'occasion :** Appareil usagé en parfait état de marche, exempt de tout dommage et pouvant présenter des traces d'usure.

**Appareil reconditionné :** Appareil d'occasion remis, à neuf ou dans un état proche du neuf par un professionnel avec des pièces d'origine constructeur.

**Appareil de remplacement** : Appareil reconditionné identique à l'appareil garanti ou, en cas d'indisponibilité, appareil équivalent.

**Appareil de substitution** : Appareil fourni à l'assuré pour compte par le constructeur ou le distributeur de l'appareil garanti dans le cadre des garanties légales ou commerciales.

**Assuré-Membre** : Personne physique majeure (âgée de plus de 18 ans) titulaire de l'abonnement Parnasse. L'assuré-Membre est le Membre des prestations d'assurance. Toutefois, l'assureur versera lesdites prestations au Souscripteur, à charge pour ce dernier de les reverser ensuite à l'assuré Membre.

**Carte SIM / USIM / multi-SIM** : La carte délivrée par Orange à l'assuré-Membre, au titre de son offre « Parnasse » pour l'utilisation de l'appareil garanti. La carte SIM / USIM/ multi SIM inclut également l'eSIM.

**Casse** : Destruction ou détérioration de l'appareil garanti nuisant à son bon fonctionnement, à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'appareil garanti et sous réserve des exclusions de garanties (figurant à l'article 5).

**Faute intentionnelle** : Faute volontairement commise pour provoquer le sinistre.

**Oxydation** : Corrosion par effet chimique des composants de l'appareil garanti, nuisant à son bon fonctionnement à condition de ne pas avoir pour origine un phénomène interne à l'appareil garanti et sous réserve des exclusions de garanties (figurant à l'article 5).

**Sinistre** : Événement susceptible de mettre en jeu les garanties du Contrat.

**Souscripteur** : Orange SA. L'assureur versera les prestations d'assurance au Souscripteur, à charge pour ce dernier de les reverser ensuite à l'assuré-Membre, qui est le Membre des prestations d'assurance.

**Tiers** : Toute personne autre que l'assuré-Membre.

**Utilisation frauduleuse** : Communications effectuées frauduleusement par un tiers dans les 48 heures suivant la date et l'heure du vol et avant la demande de mise hors service de la ligne suite au vol de l'appareil garanti.

**Valeur d'achat** : Prix d'achat toutes taxes comprises, toutes remises déduites (hors subvention opérateur) de l'appareil garanti.

**Valeur de remplacement** : Valeur d'achat de l'appareil garanti au jour de survenance du sinistre. La valeur de remplacement ne pourra dépasser le prix d'achat TTC de l'appareil garanti, hors subvention opérateur et toutes remises déduites.

**Vol** : Soustraction frauduleuse par un tiers de l'appareil garanti dans les cas suivants : vol à la sauvette, vol à la tire, vol par introduction clandestine, vol par effraction, vol par agression.

**Vol à la sauvette** : Vol de l'appareil garanti commis par un tiers en s'emparant sans violence de l'appareil garanti en présence de l'assuré lorsque l'appareil garanti est posé dans un rayon maximum de 2 mètres à distance de l'assuré pour compte.

**Vol à la tire** : Vol de l'appareil garanti commis par un tiers en prélevant sans violence l'appareil garanti de la poche d'un vêtement ou d'un sac porté par l'assuré-Membre.

**Vol par effraction** : Vol de l'appareil garanti commis par un tiers en forçant, dégradant ou détruisant le dispositif de fermeture extérieure (activé au moment du vol) :

- D'un local immobilier ou d'un bien mobilier,
- D'un véhicule terrestre à moteur, d'une caravane, d'un bateau ou d'un aéronef à condition que l'appareil garanti ne soit pas visible de l'extérieur.

**Vol par introduction clandestine** : Vol de l'appareil garanti commis par un tiers en s'introduisant, à l'insu de l'assuré-Membre et sans effraction, dans un local immobilier, un véhicule terrestre à moteur, une caravane, un bateau ou un aéronef, occupé par l'assuré pour compte ou par une personne autorisée par l'assuré-Membre à s'y trouver au moment du vol, à condition que l'appareil garanti ne soit pas visible de l'extérieur.

**Vol par agression** : Vol de l'appareil garanti commis par un tiers en exerçant une violence physique ou une menace sur l'assuré-Membre.

## **2 L'objet du contrat**

Le Contrat couvre l'appareil garanti en cas de :

- Casse
- Oxydation
- Vol à la sauvette
- Vol à la tire
- Vol par effraction
- Vol par introduction clandestine
- Vol par agression
- Utilisation frauduleuse

## **3 La vie du contrat**

### **3.1 Prise d'effet des garanties**

Les garanties prennent effet sous réserve que la carte SIM/USIM/multi-SIM de la ligne assurée ait été insérée dans l'appareil garanti et que ce dernier ait été utilisé pour au moins un appel, ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la carte SIM / USIM/multi-SIM de la ligne assurée.

Toutefois, les garanties ne prennent pas effet si l'assuré-Membre fait l'objet de mesures restrictives ou de gel des avoirs en vertu du règlement européen n° 2580/2001 du 27 décembre 2001 ou des articles L 562-1 et suivants du Code monétaire et financier.

### **3.2 – Durée du contrat**

La durée de la présente assurance pour compte est identique à celle du contrat d'abonnement « Parnasse ».

### **3.3 – Fin des garanties**

Les garanties prennent fin dans les cas suivants :

- En cas de résiliation du contrat d'assurance par l'assureur ou le souscripteur adressée 2 mois avant chaque échéance annuelle (L. 113-12 du Code des assurances) ;
- En cas de non-paiement des cotisations d'assurance par le souscripteur conformément à la procédure précisée à l'article L. 113-3 du Code des assurances) ;
- En cas de fraude ou de tentative de fraude lors de la déclaration de sinistre ;
- En cas de demande de l'assuré-Membre, auprès des équipes Parnasse, de ne pas bénéficier de l'offre d'assurance ;
- En cas de résiliation de l'abonnement « Parnasse » de l'assuré-Membre.

## **4 Les garanties et les prestations du contrat**

### **4.1 Quelles sont les prestations dues au titre des garanties casse et oxydation ?**

L'échange de l'appareil garanti par un appareil de remplacement.

Si aucun appareil de remplacement n'est disponible, vous serez indemnisé par Parnasse par virement à hauteur de la valeur de remplacement.

Les Accessoires et connectiques seront indemnisés.

### **4.2 Quelles sont les prestations dues au titre des garanties vol et utilisation frauduleuse ?**

La mise à disposition d'un appareil de remplacement.

Si aucun appareil de remplacement n'est disponible, Parnasse vous indemniserà par virement à hauteur de la valeur de remplacement.

Le remboursement de votre carte SIM/USIM/multi-SIM s'effectue dans la limite de 20 € TTC.

En cas d'utilisation frauduleuse de votre appareil garanti, vous seront également remboursés :

- Le montant des communications ou des connexions effectuées frauduleusement par un tiers dans les 48h suivant le vol.
- Les frais relatifs à la facture permettant de justifier les éventuelles communications et connexions frauduleuses.

Les Accessoires et connectiques seront indemnisés.

### **4.3 Quelle est la territorialité de vos garanties ?**

Orange, Société Anonyme au capital de 10 640 226 396 € -  
111 quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les- Moulineaux  
RCS Nanterre 380 129 866

Les garanties produisent leurs effets, pour les sinistres survenant dans le monde entier et les prestations découlant de la mise en œuvre des garanties se font exclusivement en France métropolitaine.

#### **4.4 Quelles sont les limites de garanties ?**

L'intervention de l'Assureur est limitée, par assuré-Membre, à :

- 3 sinistres par année d'assurance
- La valeur de remplacement par sinistre
- 20 € TTC maximum par sinistre au titre du remplacement de la carte SIM/USIM/multi-SIM
- 3000 € TTC maximum par année d'assurance.
- 

Les accessoires et connectiques de l'appareil garanti sont couverts à hauteur de 100€ TTC maximum par sinistre par votre Contrat.

### **5 Les exclusions de garanties**

Le Contrat ne peut pas couvrir tout type de situation, c'est pourquoi, ne sont pas couverts, les éléments cités ci-dessous :

Lisez-les très attentivement !

Sont exclus :

**Toutes garanties confondues :**

- Les sinistres dus à la faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré-Membre,
- Les préjudices et conséquences financières ou non d'un échange dans un délai supérieur à 24h,
- La perte de l'appareil garanti et ses conséquences,
- La panne de l'appareil garanti et ses conséquences,
- Les sinistres pour lesquels l'assuré-Membre n'est pas en mesure de déclarer les circonstances du sinistre, justifiant l'état du produit,
- Les sinistres résultant d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute, d'un mouvement populaire, d'une insurrection ou d'une confiscation par les autorités,
- Les sinistres résultant d'un risque atomique.

**En outre, ne sont pas couverts pour les garanties casse ou oxydation :**

- Les sinistres pour lesquels l'assuré-Membre ne peut pas fournir l'appareil garanti,
- Les sinistres lorsque le numéro de série ou le numéro IMEI de l'appareil garanti est illisible,
- Tout dommage causé aux parties extérieures de l'appareil garanti ne nuisant pas à son bon fonctionnement : rayures, écaillures, égratignures, décolorations, éraflures, fissures, o Tout sinistre tant que la géolocalisation n'est pas désactivée.

## 6 Comment déclarer le sinistre ?

Lors de la déclaration d'un sinistre, vous devez communiquer au Desk Parnasse ou à toute personne habilitée à agir pour le compte d'Orange (au 09 69 39 03 80) le numéro d'IMEI de l'appareil garanti.

**Attention particulière si vous utilisez un terminal dual-SIM**

Les mobiles dual SIM disposent de 2 slots, chacun pouvant accueillir une carte SIM/USIM/multi-SIM, et disposant de son propre IMEI. En cas de sinistre, vous devrez indiquer l'IMEI correspondant au slot dans lequel vous avez installé la carte SIM/USIM/multi-SIM de votre ligne assurée. Dans la majorité des cas, la facture d'achat ne précise qu'un seul des 2 IMEIs de votre terminal. Il s'agit habituellement de celui associé au slot principal du terminal (parfois noté « slot 1 » sur l'appareil). Vous pouvez cependant retrouver les deux IMEIs du terminal dans les réglages de l'appareil. Pour une meilleure prise en charge du sinistre, par précaution et avant tout sinistre, vous devez relever dans les réglages de leur appareil, et noter par exemple sur la facture d'achat, les deux IMEIs de votre terminal, en notant bien celui utilisé pour la ligne Parnasse assurée.

Afin de permettre au Gestionnaire de vérifier que l'appareil au titre duquel vous déclarez le sinistre est bien l'appareil garanti, vous êtes considéré comme ayant donné votre accord exprès pour que le Gestionnaire puisse vérifier que cet appareil a bien été utilisé, pour au moins un appel ou une donnée (texte ou image) ou une connexion, avec la carte SIM/USIM/multi-SIM, pendant la période de validité des garanties, dans les 30 jours précédents et incluant la date de survenance du sinistre

#### **6.1 - Que faire en cas de sinistre ?**

En cas de vol : vous devrez, dès la connaissance du sinistre, mettre en opposition la carte SIM / USIM/multi-SIM concernée.

En cas de casse ou d'oxydation : vous devrez remettre l'appareil garanti à Orange ou à toute personne habilitée à agir pour le compte d'Orange.

**IMPORTANT :** Avant d'expédier l'appareil garanti, effectuez une copie de sauvegarde des fichiers, bases de données et logiciels contenus ou enregistrés dans l'appareil garanti. Il vous appartient de sauvegarder régulièrement vos données, vous êtes seul responsable en cas de perte de vos données. Vous devez également dé-géolocaliser votre terminal.

#### **Ce qu'il ne faut pas faire :**

- Procéder vous-même à toute réparation,
- Mandater pour réparation un service après-vente de votre choix.

Vous devez vous conformer aux instructions du Gestionnaire.

#### **6.2 - Quelles pièces justificatives doivent être transmises ?**

Quel que soit le sinistre, les documents suivants vous seront demandés :

- La déclaration sur l'honneur des circonstances exactes du sinistre ;
- La facture d'achat attestant le paiement de l'appareil garanti si le terminal n'a pas été acheté chez Orange ou Parnasse ;
- La pièce d'identité de l'assuré-Membre.

En cas de casse ou oxydation :

- Des photos de l'appareil garanti.

En cas de vol :

- Le récépissé de déclaration remis lors de votre dépôt de plainte comprenant la copie intégrale du compte rendu d'infraction
- Ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, modèle, numéro d'IMEI).

En cas d'utilisation frauduleuse :

- Le récépissé de déclaration remis lors du dépôt de plainte comprenant la copie intégrale du compte rendu d'infraction ainsi que les références de l'appareil garanti (marque, modèle, numéro d'IMEI) ;
- La copie de la facture détaillée établie par Orange, attestant le montant des communications et/ou des connexions effectuées frauduleusement par un tiers, pour l'appareil garanti.

Si vous utilisez volontairement des documents inexacts comme justificatifs, ou des moyens frauduleux ou que vous effectuez des déclarations inexactes ou incomplètes, les garanties ne seront pas mises en œuvre.

#### **6.3 - Quelles sont les modalités de prise en charge ?**

##### **Modalités de prise en charge du sinistre en cas de casse ou d'oxydation :**

###### **Sinistre avéré**

L'appareil est échangé contre un appareil de remplacement. A défaut, une indemnité vous sera versée, par virement, dans la limite de la valeur de remplacement et des limites mentionnées à l'article 4.3 de la présente note d'information.

###### **Sinistre non avéré**

Orange, Société Anonyme au capital de 10 640 226 396 € -  
111 quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les- Moulineaux  
RCS Nanterre 380 129 866

Si le diagnostic effectué révèle que le sinistre déclaré n'est pas avéré, une somme équivalente au prix de l'appareil de remplacement vous sera facturée.

L'appareil de remplacement demeure la propriété de l'Assureur tant que vous ne vous serez pas acquitté de ladite somme. L'Assureur sera en mesure de réaliser, mettre en œuvre tout recours, toute poursuite qu'il estimera nécessaire à cette fin.

#### **Propriété de l'Assureur**

Si l'appareil garanti est échangé par un appareil de remplacement, ou si une indemnité est versée, l'appareil garanti devient la propriété de plein droit de l'Assureur (article L121-14 du Code des assurances).

#### **Modalités de prise en charge du sinistre en cas de vol :**

L'appareil garanti volé est remplacé par un appareil de remplacement.

A défaut, une indemnité vous sera versée par virement, dans la limite de la valeur de remplacement et des limites mentionnées à l'article 4.3 de la présente notice.

## **7. Informations générales**

### **7.1 qui contacter en cas de réclamation ?**

<i>Niveaux de traitement</i>	<i>Contacts</i>	<i>Coordinnées</i>
<i>1<sup>er</sup> niveau</i>	<i>Vous pouvez adresser toute réclamation concernant l'assurance au numéro de téléphone suivant :</i>	<i>Desk Parnasse 09 69 39 03 80</i>
<i>2<sup>ème</sup> niveau</i>	<i>En cas de désaccord sur la réponse donnée, vous pouvez contacter CARDIF à l'adresse ci contre :</i>	<i>CARDIF Assurances Risques Divers Service Qualité Réclamations Prévoyance SH123 8, rue du Port 92728 Nanterre Cedex</i>

L'Assureur s'engage à accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de sa réception, sauf si la réponse elle-même est apportée dans ce délai. La réponse à la réclamation sera apportée dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 2 mois de sa réception. Le cas échéant, si des circonstances particulières justifient d'un délai de traitement plus long, vous en serez dûment informé.

3 <sup>ème</sup> niveau	<p>En cas de désaccord sur la réponse donnée et si toutes les voies de recours internes ont été épuisées, l'assuré-Membre peut solliciter l'avis du Médiateur de l'Assurance, personne extérieure et indépendante CARDIF, sans préjudice pour l'assuré-Membre d'exercer une action en justice. La procédure est écrite, gratuite et confidentielle. La Charte de la Médiation et les conditions d'accès à ce médiateur sont disponibles sur le site internet de ou sur simple demande à l'adresse des bureaux de l'Assureur. La saisine du Médiateur se fait à l'adresse ci-après :</p> <p>Par courrier : La Médiation de l'Assurance TSA 50 110 75441 PARIS cedex 09</p> <p>Par voie électronique, en complétant le formulaire de saisine sur le site internet de la Médiation de l'Assurance : <a href="http://www.mediation-assurance.org">http://www.mediation-assurance.org</a></p> <p>Les dispositions ci-dessus relatives au processus de réclamation s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales que vous pouvez à tout instant exercer.</p>
-------------------------	--

## 7.2 - Rappel des dispositions légales

### Fausse déclaration :

Article L.113-8 du Code des assurances : « Indépendamment des causes ordinaires de nullité, et sous réserve des dispositions de l'article L.132-26, le contrat d'assurance est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'assuré a été sans influence sur le sinistre.

Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts. Les dispositions du second alinéa du présent article ne sont pas applicables aux assurances sur la vie. »

Article L113-9 du Code des assurances : « L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance. Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus. Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés ».

## 7.3 - Prescription

Conformément à l'article L.114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant du contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le Membre est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Membres sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du Membre sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré ».

Conformément à l'article L.192-1 du Code des assurances :

« Si le souscripteur a sa résidence principale dans les départements du Bas-Rhin, Haut-Rhin et Moselle, le délai prévu à l'article L.114-1, alinéa 1er, est porté à 5 ans en matière d'assurance vie ».

Conformément aux dispositions de l'article L.114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité ».

Conformément aux dispositions des articles 2240 à 2244 du Code civil :

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription » ;

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription (...) » ;

« Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. » ;

« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance » et cette interruption « est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périr l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. » ;

« Le délai de prescription (...) est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée ».

Conformément aux dispositions de l'article L.114-3 du Code des assurances :

« Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci ».

Conformément aux dispositions des articles 2233 à 2239 du Code civil :

« La prescription ne court pas : à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ; à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ; à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé ;

La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure ;

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pension alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts ;

Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité ;

Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession ;

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ;

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à 6 mois.

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès ;

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée ».

#### **7.4 - Droit et langue applicables**

La langue utilisée pendant la durée du contrat est le français. Les relations précontractuelles et le Contrat sont régis par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

#### **7.5 - Pluralité d'assurances**

Conformément aux dispositions de l'article L.121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 du Code des assurances. L'assuré-Membre doit au moment de la conclusion de son contrat d'abonnement Parnasse, déclarer les autres assurances couvrant le même risque, dont il bénéficiaire.

#### **7.6 - Informatique et Libertés**

Dans le cadre de la relation d'assurance, l'Assureur, en tant que responsable de traitement, est amené à recueillir auprès du Souscripteur des données à caractère personnel des assurés-Membres protégées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et par le Règlement (UE) général sur la protection des données n°2016-679.

Les données à caractère personnel qui sont demandées par l'Assureur sont obligatoires. Si des données à caractère personnel demandées par l'Assureur sont facultatives, cela sera précisé au moment de leur collecte.

Les données à caractère personnel collectées par l'Assureur sont nécessaires :

##### **a. Pour respecter les obligations légales et règlementaires auxquelles il est soumis**

L'Assureur collecte les données à caractère personnel de l'assuré-Membre afin d'être conforme aux différentes obligations légales et règlementaires qui s'imposent à lui, telles que :

- La prévention de la fraude à l'assurance ;
- La lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ;
- La lutte contre la fraude fiscale, l'accomplissement des contrôles fiscaux et les obligations de notification ;
- La surveillance et le report des risques que l'Assureur pourrait encourir ;
- La réponse à des demandes officielles émanant d'une autorité publique ou judiciaire dûment habilitée.

##### **b. Pour l'exécution d'un contrat avec l'assuré-Membre ou pour prendre des mesures, à sa demande, avant de conclure un contrat.**

L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'assuré pour compte pour conclure et exécuter ses contrats, et en particulier :

- Evaluer les caractéristiques du risque pour déterminer une tarification ;
- Gérer les réclamations et l'exécution des garanties du contrat ;
- Communiquer à l'assuré-Membre des informations concernant les contrats de l'Assureur ;
- Accompagner l'assuré-Membre et répondre à ses demandes ;
- Evaluer si l'Assureur peut proposer à l'souscripteur un contrat d'assurance et le cas échéant évaluer à quelles conditions.

##### **c. Pour la poursuite d'un intérêt légitime**

L'Assureur utilise les données à caractère personnel de l'assuré-Membre dans le but de déployer et développer ses contrats d'assurance, pour améliorer sa gestion des risques et pour faire valoir ses droits, en particulier :

- La preuve du paiement de la prime ou cotisation d'assurance ;
- La prévention de la fraude ;
- La gestion des systèmes d'information, comprenant la gestion des infrastructures (ex: plateforme partagée), ainsi que la continuité des opérations et la sécurité informatique ;
- L'établissement de modèles statistiques individuels, basés sur l'analyse du nombre et de la fréquence des sinistres pour l'Assureur, par exemple dans le but d'aider à définir le score de risque d'assurance de l'assuré-Membre ;
- L'établissement de statistiques agrégées, de tests et de modèles pour la recherche et le développement, dans le but d'améliorer la gestion des risques ou dans le but d'améliorer les produits et services existants ou d'en créer de nouveaux ;
- Le lancement de campagnes de prévention, par exemple en créant des alertes liées à la survenance de catastrophes naturelles ou d'intempéries, en cas de ralentissement sur les routes, verglas... ;
- La sensibilisation du personnel de l'Assureur par l'enregistrement des appels émis et reçus par ses centres d'appel ;

- La personnalisation des offres de l'Assureur pour l'assuré-Membre à travers l'amélioration de la qualité de ses contrats d'assurance, ou la communication concernant ses contrats d'assurance en fonction de la situation de l'assuré-Membre et de son profil.

Cela peut être accompli par :

- La segmentation des prospects et Membres de l'Assureur ;
- L'analyse des habitudes et préférences de l'assuré-Membre dans l'utilisation des différents canaux de communication que l'Assureur met à sa disposition (mails ou messages, visite des sites internet de l'Assureur, etc.) ;
- L'association des données relatives aux contrats que l'assuré-Membre a déjà souscrits ou pour lesquels il a effectué un devis, avec d'autres données que l'Assureur possède sur lui (ex: l'Assureur peut identifier que l'assuré-Membre a des enfants mais qu'il ne dispose pas encore de protection assurance familiale).
- L'organisation de jeux concours, loteries et campagnes promotionnelles.

Les données à caractère personnel de l'assuré-Membre peuvent être regroupées au sein de statistiques anonymes qui peuvent être fournies à des entités du Groupe BNP Paribas pour les aider dans le développement de leur activité.

L'assuré-Membre dispose des droits suivants :

- Droit d'accès : l'assuré-Membre peut obtenir les informations relatives au traitement de ses données à caractère personnel, et une copie de ces dernières.
- Droit de rectification : dès lors qu'il considère que ses données à caractère personnel sont inexactes ou incomplètes, l'assuré-Membre peut demander à ce que ses données à caractère personnel soient modifiées en conséquence.
- Droit à l'effacement : l'assuré-Membre peut demander la suppression de ses données à caractère personnel, dans la limite de ce que permet la loi.
- Droit à la limitation : l'assuré-Membre peut demander la limitation des traitements sur ses données à caractère personnel.
- Droit d'opposition : l'assuré-Membre peut formuler une opposition au traitement de ses données à caractère personnel, pour des raisons tenant à sa situation particulière. L'assuré Membre bénéficie par ailleurs d'un droit d'opposition absolu concernant les traitements de ses données à caractère personnel aux fins de prospection commerciale, et y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.
- Droit de retirer son consentement : lorsque l'assuré-Membre a donné son consentement pour le traitement de ses données à caractère personnel, il a le droit de retirer son consentement à n'importe quel moment.
- Droit à la portabilité des données : dans certains cas, l'assuré-Membre a le droit de récupérer les données à caractère personnel qu'il a délivrées à l'Assureur, ou lorsque cela est techniquement réalisable, de solliciter leur transfert à un autre responsable de traitement.
- Droit à la mort numérique : l'assuré-Membre peut définir auprès de l'Assureur des directives particulières relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. L'assuré-Membre peut modifier ou révoquer ces directives particulières à tout moment.

Pour exercer l'un des droits listés ci-dessus, le Souscripteur doit adresser un courrier ou mail à l'adresse suivante :

**BNP PARIBAS CARDIF - DPO**

**8, rue du Port, 92728 Nanterre Cedex-France, ou [data.protection@cardif.com](mailto:data.protection@cardif.com)**

Toute demande de l'assuré-Membre doit être accompagnée d'une photocopie/scan de sa pièce d'identité afin que l'Assureur puisse avoir une preuve de son identité.

Si l'assuré-Membre souhaite avoir plus d'informations sur le traitement de ses données à caractère personnel réalisé par l'Assureur, il peut consulter la Notice « protection des données » disponible directement à l'adresse suivante : [www.cardif.fr/notice-protection-des-donnees](http://www.cardif.fr/notice-protection-des-donnees)

Cette Notice contient l'ensemble des informations relatives aux traitements des données à caractère personnel que l'Assureur, en tant que responsable du traitement, doit fournir à l'assuré-Membre, en ce compris les catégories de données à caractère personnel traitées, leur durée de conservation ainsi que les destinataires éventuels des données à caractère personnel.

## **7.7- Contrôle de l'entreprise d'assurance**

L'organisme chargé du contrôle de CARDIF-Assurances Risques Divers en tant qu'entreprise d'assurance, est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4 Place de Budapest, 75436 Paris.

Orange, Société Anonyme au capital de 10 640 226 396 € -  
111 quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les- Moulineaux  
RCS Nanterre 380 129 866