

PARNASSE

Conditions Générales

Parnasse Essentiel
Particulier

09/10/2025

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 Essentiel
6. Durée du contrat
7. Tarifs et conditions de paiement
8. Cession de contrat
9. Migrations vers les services Parnasse Pour Vous, 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. Convention de preuve
16. Droit applicable et Attribution de Compétence
17. Notification
18. Langue applicable

Annexe

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. 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 légalement sanctionnée.

(1) Pour en savoir plus sur les ondes et les avis scientifiques : www.WHO.int/fr - https://ec.europa.eu/health/scientiic_committees_fr - www.anses.fr - www.radiofrequences.gouv.fr – www.orange.fr « Ondes et santé »

Conditions Générales d'Adhésion et de Service Parnasse Essentiel (PARTICULIER)

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 privilèges qui leur sont réservés.

Client

Personne physique titulaire du contrat

Coach Digital Personnel à distance

Personne physique dont la mission est 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.

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 domiciliée en France métropolitaine.

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 3.3 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 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 Membre le service Parnasse dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé.

Article 3 :

3.1 Condition d'accès aux offres de service Parnasse

Parnasse propose l'Offre de Service Parnasse Essentiel pour un usage réservé aux activités personnelles du Client. Cette offre permet d'apporter un accompagnement et des prestations sur les offres Parnasse mobile, les offres internet et mobile d'Orange. Pour bénéficier de l'Offre, le Client doit obligatoirement souscrire à une offre Parnasse mobile. Le contrat prend fin automatiquement si le Membre 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 3.1 des Conditions Générales d'Adhésion et de Service.

3.1.1

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 les offres internet et mobile d'Orange.

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 d'aucun forfait Parnasse mobile. Un Membre qui ne disposerait plus d'aucun forfait mobile Parnasse perd sa qualité de Membre.

3.2 Disponibilité géographique

Les services sont disponibles dans toute la France (*en zone et Hors Zone Parnasse*)

3.3 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 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 Membre 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 Membre.

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 Membre 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.

3.3.1 Processus de vérification des critères d'éligibilité

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.

3.3.2 Processus de décision du comité de sélection

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.

3.3.3 Procédure d'appel En cas de refus

Le candidat peut faire appel de la décision dans un délai de 30 jours calendaires. L'appel doit être motivé et adressé par écrit à l'adresse

suivante : 111, quai du Président Roosevelt 92130 Issy-les-Moulineaux.
Le comité de sélection réexaminera la candidature lors de sa prochaine réunion

Article 4 :

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 et droit de rétractation

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 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 Membres 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 de service Parnasse Essentiel

L'offre Parnasse Essentiel comprend l'intégralité des services ci-après décrits :

- Un Coach digital personnel à distance dédié au Membre, qui constitue le point de contact privilégié. Ce Coach accompagne le Membre dans l'utilisation de son forfait mobile et équipements Parnasse, et prend en charge les lignes internet et mobile d'Orange. Il fournit des conseils personnalisés pour le choix d'achats multimédias et d'équipements adaptés aux besoins du Membre.

- Un Desk dédié, disponible en soutien du Coach, Celui-ci, en accompagnement du Coach répond à l'ensemble des demandes du Membre concernant la ou les offre(s) Parnasse mobile, les lignes internet et mobile d'Orange auxquelles il a souscrit. Il apporte des conseils spécifiques sur l'univers du téléphone mobile dans le cadre des offres Parnasse et sur l'univers mobile et internet.

En cas de dysfonctionnement des offres Parnasse mobile et de l'univers mobile et internet d'Orange, le Desk effectue ou fait effectuer un diagnostic approfondi afin d'identifier et localiser précisément le problème. Il met en œuvre les actions nécessaires afin de tenter de résoudre le dysfonctionnement dans les meilleurs délais. Il répond au Membre sur tous les aspects commerciaux liés aux offres Parnasse mobile et sur l'univers mobile et internet d'orange, notamment :

- a) l'aide au règlement des factures.
- b) les changements d'offres.

c) l'ajout ou la modification d'options.

- Une assistance technique téléphonique 24/7/365 sur l'univers des forfaits mobile Parnasse et le smartphone associé.

- Le remplacement s'il est nécessaire du smartphone en moins de 24h au domicile ou bureau du Membre.

- Mise à disposition de la solution de sécurité Bitdefender pour le mobile activable à la demande. Ce service vise à protéger les terminaux mobiles du client contre les menaces connues ou inconnues.

- Un Rendez-vous d'entrée réalisé avec le Coach digital personnel en physique.

- Un Rendez-vous annuel réalisé à distance avec le Coach digital.

- Conseil et assistance portant sur une (1) seule offre Parnasse Mobile.

- L'accès à l'application Parnasse sur smartphone.

- L'accès aux options lignes supplémentaire

- Gestion des offres mobile Orange

- Gestion des offres Internet Orange

- invitation à une soirée par an.

5.1. Modalités d'accès au Desk

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. 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.

5.2 Coach digital personnel à distance

Le Membre bénéficie aux heures et jours ouvrables, du lundi au vendredi de 8h à 20h, des services d'un Coach digital personnel à distance dédié, joignable par téléphone sur son numéro de portable. En cas d'indisponibilité du Coach digital personnel dédié, le Membre se verra proposer un autre référent pour traiter ses demandes.

L'offre comprend un (1) rendez-vous en physique pour le Rendez-vous d'entrée du Membre qui consiste à présenter l'offre, à compter du jour de signature du contrat. L'absence de recours à ce rendez-vous physique ne permet pas au Membre d'en bénéficier au-delà du délai de douze (12) mois. Ainsi, ce rendez-vous physique ne pourra pas être reporté d'une année sur l'autre. Ce rendez-vous a lieu aux heures et jours ouvrables, du lundi au vendredi sur des créneaux horaires compris entre 8h et 20h en Île-de-France et entre 8h et 17h pour le reste de la France, ou de manière programmée en dehors de ces plages horaires sous réservation à minima quarante-huit (48) heures avant le début de la visite.

Il est précisé que le Coach a pour mission d'accompagner les Membres uniquement pour des demandes liées à l'environnement du mobile Parnasse Orange ainsi que les offres Internet et mobile d'Orange. Tout autre rendez-vous physique supplémentaire à la demande du Membre sera intégralement à la charge du Membre. Le tarif horaire d'intervention est mentionné en Annexe 1. Le cas échéant, le prix sera précisé au Membre avant toute intervention. Par ailleurs, aucun rendez-vous ne sera réalisé sans l'accord préalable écrit (courrier, courriel, SMS) du Membre. Les rendez-vous à l'initiative de Parnasse ne sont pas facturés.

À la demande du Membre et pour répondre à des besoins spécifiques formulés par celui-ci, le Coach digital personnel pourra proposer au Membre d'autres offres Parnasse et/ou 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, effectuée 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. 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 L'assistance technique distance

L'assistance téléphonique à distance, vise, d'une part à fournir une prise en charge de toutes les demandes du Membres, 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. 4 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. 5 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. 6 Types de Problèmes Pris en Charge

Mobile

- 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.

Internet

Livebox, modems et internet

Installer et utiliser : Brancher ou débrancher la Livebox

Connecter et associer le matériel : Connexion Ethernet, la connexion wifi au domicile, la connexion des équipements au wifi du domicile.

Piloter et paramétrer le matériel : configurer l'interface de la Livebox, paramétrage wifi, paramétrage du firewall de la LiveBox, Paramétrage avancé réseaux(NAT/PAT/IP).

Dépanner

Problème d'accès Internet, ou de connexion, déconnexion intempestives , lenteur de navigation.

Problème d'identifiant et de mot de passe

Problème matériel Livebox et décodeur TV et télécommande

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

5.7.1 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 précédant 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.

5.7.2 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/USIM 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 précédant 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. 7.3 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.

5. 7.4 Modalités de Livraison

- 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).

5.7.4 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.

5.7.5 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. 7.6 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. 8 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. 9 La Solution de sécurisation du mobile

5.9.1 Objet de la Solution de Sécurité

La solution de sécurité des équipements proposée par Parnasse vise à protéger les terminaux mobiles, tablettes et ordinateurs du Membre contre les menaces connues ou inconnues, afin d'assurer la protection des données et des actifs du Membre. Cette solution repose sur l'application d'un partenaire tiers spécialisé dans la prévention et la détection des cyber-menaces.

5.9.2. Modalités d'activation

La solution de sécurité est incluse dans l'offre de service Parnasse, mais n'est activée qu'à la demande expresse du Membre. Sans activation à la demande du Membre, la solution de sécurité n'est pas installée et les équipements concernés ne bénéficient d'aucune protection au titre de la présente option.

5.9.3. Mise en service et accompagnement

L'installation de la solution de sécurité est réalisée de manière personnalisée par téléphone, avec l'assistance d'un coach Parnasse. Le coach accompagne le Membre dans toutes les étapes d'installation et de configuration de l'application de sécurité sur les équipements compatibles, et adapte les paramètres de sécurité aux besoins spécifiques du Membre.

5.9.4. Fonctionnalités et périmètre de protection

La solution de sécurité comprend :

- Des mises à jour régulières et automatiques, sans intervention du Membre, pour garantir une protection contre les menaces les plus récentes.

- Une détection avancée des menaces sur les applications mobiles, les accès réseaux et les systèmes d'exploitation des terminaux.

- Une classification des menaces détectées selon leur niveau de risque, permettant une gestion proactive.

- Une remontée des alertes de sécurité auprès des équipes Parnasse via l'Agent mobile et le Tableau de bord, assurant une surveillance continue et une réponse rapide aux incidents.

5.9.5. Typologies de menaces couvertes

La solution couvre notamment :

- Les menaces réseaux: attaques réseau, intrusions, tentatives de phishing.

- Les menaces liées au système d'exploitation: vulnérabilités, malwares, logiciels espions.

- Les menaces applicatives: applications malveillantes, failles de sécurité dans les applications, comportements suspects.

5.9.6. Compatibilité

La solution de sécurité est compatible avec :

- iOS version 7 et supérieure
- Android version 4 et supérieure

Elle n'est pas compatible avec les terminaux fonctionnant sous Windows Phone ou OS BlackBerry.

5.9.7. Conditions d'accès

Le Membre doit disposer, pour chaque équipement à protéger, d'un accès au réseau internet permettant le téléchargement et l'utilisation de l'application du partenaire tiers.

5.9.8. Désactivation ou Résiliation de la Solution de Sécurité

Le Membre peut demander à tout moment la désactivation ou la résiliation de la solution de sécurité sur tout ou partie de ses équipements, en contactant le coach Parnasse ou le service client par écrit ou par téléphone.

La désactivation ou la résiliation de la solution de sécurité entraîne la suppression de la protection sur les équipements concernés. Le Membre est expressément informé que, dès la désactivation ou la résiliation, ses équipements ne bénéficient plus d'aucune protection au titre de la présente solution et s'expose aux risques inhérents à l'absence de dispositif de sécurité.

5.9.9. Limitation de responsabilité

Parnasse s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires à l'installation et au bon fonctionnement de la solution de sécurité. Toutefois, Parnasse ne saurait être tenu responsable :

- Des dysfonctionnements liés à l'accès ou à l'utilisation de l'application fournie par le partenaire tiers.
- Des menaces non détectées par ladite application.
- Des conséquences liées à la non-activation, à la désactivation ou à la

résiliation de la solution de sécurité à la demande du Membre.

5.9.10. Responsabilité du Membre

Le Membre est seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès et identifiants fournis pour l'utilisation de la solution de sécurité. Il lui appartient de veiller à un usage conforme, loyal et sécurisé du service, et de ne pas en faire un usage frauduleux ou contraire à la loi.

5.10 Invitation à un événement annuel

Parnasse organise chaque année un événement exclusif pour ses Membres. Cette soirée vise à favoriser les échanges au sein du Cercle Parnasse dans un cadre convivial et prestigieux.

- Organisation de l'évènement :

- Date et Lieu : La date et le lieu de l'évènement sont déterminés exclusivement par Parnasse et seront communiqués aux Membres par e-mail au moins deux mois avant l'évènement. Les Membres ne peuvent pas choisir la date ou le lieu de cette soirée

- Conditions de Participation :

- Inscription : Les Membres souhaitant participer doivent s'inscrire en contactant leur Coach digital personnel. Les inscriptions sont ouvertes jusqu'à une date limite précisée dans la communication de l'évènement.

- Places Disponibles : La participation est soumise à la disponibilité des places. Les places sont attribuées selon le principe du "premier arrivé, premier servi". Parnasse ne garantit pas la disponibilité des places pour tous les Membres inscrits. Une confirmation de participation sera envoyée par e-mail aux Membres ayant obtenu une place.

5.11 Option Ligne Supplémentaire

5.11.1 Généralités

Le Membre Parnasse Essentiel a la possibilité de souscrire à une ou plusieurs options de lignes supplémentaires, dans la limite de trois (3) options au total. Chaque option est facturée 50€ TTC par mois.

La souscription à cette option permet de bénéficier d'une ligne mobile supplémentaire avec les mêmes avantages que le forfait Exclusif Parnasse principal, sous réserve des limitations spécifiques mentionnées dans les Conditions Générales d'Adhésion à l'Offre Parnasse Mobile. Cette option est compatible avec les forfaits mobiles Exclusifs Parnasse.

L'option Ligne Supplémentaire est indissociable d'un forfait Exclusif Parnasse actif.

Chaque option ouvre droit à un renouvellement annuel du mobile avec le même montant que la ligne principale, soit 800€ TTC pour les forfaits Europe, Europe/USA/Canada et Destinations, et sans limite de montant pour le forfait Monde 30Go.

5.11.2 Modalités de souscription de l'option Ligne Supplémentaire

Le Membre peut souscrire à l'option Ligne Supplémentaire :

- Lors de la souscription au Contrat Parnasse Essentiel.
- À tout moment pendant la durée du Contrat Parnasse Essentiel, en contactant son Coach Digital Personnel ou le Desk Parnasse au +33 (0)969 390 380.

5.11.3 Modalités de résiliation de l'option Ligne Supplémentaire

Le Membre peut résilier l'option Ligne Supplémentaire à tout moment pendant la durée du Contrat Parnasse Essentiel, en respectant les modalités suivantes :

- La demande de résiliation doit être notifiée au Desk Parnasse au +33 (0)969 390 380.
- La résiliation prendra effet à la fin du mois civil en cours.

La résiliation de l'option Ligne Supplémentaire, entraîne automatiquement la résiliation du Forfait Exclusif Parnasse associé, de même, la résiliation du Forfait Exclusif Parnasse entraîne automatiquement la résiliation de l'options Ligne Supplémentaire qui lui est associée.

La résiliation du Contrat Parnasse Essentiel, quelle qu'en soit la cause, entraîne la résiliation de plein droit de tous les Forfaits Exclusifs Parnasse et options Ligne Supplémentaire souscrits par le Membre.

Article 5.12 : Service Orange VIP pour Parnasse

5.12.1 Généralités

En tant que Membre Parnasse Essentiel, 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 Essentiel, 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 ses abonnements en son nom et pour son compte, conformément à la Politique de protection des données personnelles (Annexe 5).

5.12.2 Titularité et bénéficiaires

- Les abonnements éligibles (internet et mobiles) doivent être souscrits strictement au même nom et prénom que le titulaire du contrat Parnasse Essentiel.
- Les lignes ainsi déclarées peuvent être utilisées par les membres du foyer du titulaire (enfants mineurs ou majeurs), sans exigence d'adresse commune.

5.12.3 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.

5.12.4 Accès au Service Orange VIP pour Parnasse

Pour bénéficier du Service Orange VIP pour Parnasse, le Membre Parnasse Essentiel 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.

5.12.5 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 Essentiel en cours de validité. En cas de résiliation de l'adhésion Parnasse Essentiel, l'accès au Service Orange VIP pour Parnasse est immédiatement interrompu.

5.13 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.

5.14 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 œuvre 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

5.15 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.

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).

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.

Droits d'entrée	1500€ TTC
Parnasse Essentiel	180€ TTC
Option Bureautique	42€ TTC
Option Messagerie Mail	29€ TTC
Forfait déplacement Coach 300-600Km	1020€TTC
Forfait déplacement Coach plus de 600Km	1380€TTC

7.2 Évolution des prix

7.2.1 Evolution législative et réglementaire

Les prix des Services pourront être modifiés en cas d'évolution législative ou réglementaire telle variation du taux de la taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA). Les prix pourront ainsi être modifiés au maximum à hauteur du montant de la variation du taux.

Cette modification pourra intervenir dans un délai maximum de 3 mois suivant la date d'entrée en vigueur de l'évolution législative ou réglementaire. Dans cette hypothèse, le Membre en sera informé un mois avant. Il est précisé que toute modification du prix des Services et options au bénéfice exclusif du Membre n'ouvre pas droit à résiliation sans frais dans les conditions de l'article 15.3. Dans les autres cas de modification du prix, les stipulations de l'article 15.3 s'appliquent.

7.2.2 Révision

Les prix des Services et options fournis par Parnasse pourront être annuellement révisés à l'initiative de Parnasse en fonction des 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 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, .

7.3 Révision Annuelle des Prix de L'Offre

Les prix de l'Offre applicables aux services et prestations fournis par Parnasse sont susceptibles d'être révisés chaque année. Cette révision annuelle vise à refléter les évolutions économiques, les coûts opérationnels, ainsi que les ajustements nécessaires pour maintenir la qualité et l'excellence des services offerts.

- Modalités de Révision :

- Périodicité de la Révision : Les prix de l'Offre seront révisés une fois par an, à une date déterminée par Parnasse. La date exacte de la

révision sera communiquée aux Membres au moins [nombre de jours] jours avant son entrée en vigueur.

- Critères de Révision : La révision des prix de l'Offre prendra en compte plusieurs facteurs, notamment mais sans s'y limiter :

- 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.

- Communication aux Membres : Parnasse s'engage à informer les Membres de toute révision des prix de l'Offre par le biais d'une notification écrite, envoyée par courrier électronique ou postal, au moins 30 jours avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Cette notification précisera les nouveaux prix de l'Offre ainsi que la date à laquelle ils entreront en vigueur.

- Acceptation des Nouveaux Tarifs : En continuant à utiliser les services de Parnasse après la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, le Membre accepte tacitement les nouveaux prix de l'Offre. Si le Membre n'accepte pas les nouveaux tarifs, il a la possibilité de résilier son contrat sans pénalité, en respectant les modalités de résiliation prévues dans les Conditions Générales de Vente, et ce, avant la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

- Absence de Montant ou Pourcentage Prédéterminé : Le montant ou le pourcentage exact de la révision des prix de l'Offre n'est pas encore déterminé et sera communiqué aux Membres conformément aux modalités de communication mentionnées ci-dessus.

- Dispositions Générales :

- Force Majeure : Parnasse se réserve le droit de modifier les prix de l'Offre en dehors de la révision annuelle en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles affectant significativement les coûts opérationnels.

- 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.

En acceptant les présentes Conditions Générales, le Membre reconnaît avoir pris connaissance de la possibilité de révision annuelle des prix de l'Offre et accepte les modalités de communication et d'acceptation des nouveaux tarifs.

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 (cf. article 8).

7.5 Facturation - Paiement

7.5.1 Contenu de la facture

Parnasse établit une facture relative 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 mobile est dû à terme à échoir.

7.5.2 Transmission de la facture

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 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

Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement des factures. Le paiement doit être parvenu à Parnasse dans le délai de dix (10) jours suivant cette date. Le non-respect de cette date donne lieu à l'application de mesures pour retard de paiement prévues à l'article 7.5.8.

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 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 Créance :

- 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 Pour Vous, 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.

- Migration vers Parnasse Pour Vous et Parnasse Intérieur :

- Enrichissement de l'Offre : En migrant vers les services Parnasse Pour Vous ou Parnasse Intérieur, l'offre de service du Membre est de l'accès à la vie de cercle et à ses événements prestigieux autour de l'art et de la culture. Les déplacements du Coach sont désormais inclus dans l'offre.

- Limitation des Interventions Physiques :

- Parnasse Essentiel 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 :

Modification des Conditions Générales

Parnasse se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales, notamment en cas d'évolution législative ou réglementaire, de modification des offres et services, ou de variation des tarifs.

10.1 Notification des Modifications

Toute modification des Conditions Générales sera notifiée au Membre par email au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur conformément à l'article L. 121-84 du code de la consommation. La notification précisera la nature des modifications et la date à laquelle elles deviendront effectives.

10.2 Droit de Résiliation du Membre

En cas de modification des Conditions Générales, le Membre aura la faculté de résilier le Contrat sans frais et sans pénalité, en notifiant sa décision à Parnasse par email, avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

10.3 Absence de Résiliation : Acceptation Tacite

Si le Membre ne résilie pas le Contrat avant la date d'entrée en vigueur des modifications, il sera réputé avoir accepté les nouvelles Conditions Générales.

Article 11:

Fin de vie du contrat Parnasse

11.1 Disparition de la condition sine qua non

Le Contrat Parnasse Essentiel étant indissociablement lié à la souscription d'au moins un Forfait Exclusif Parnasse Mobile, il prend fin de plein droit dès lors que le Membre ne dispose plus d'aucun Forfait Exclusif Parnasse Mobile actif.

11.2 Résiliation à l'initiative de Parnasse

Parnasse peut résilier le Contrat Parnasse Essentiel dans les cas suivants :

- **Manquement du Membre :** En cas de manquement du Membre à l'une de ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-respect de la Charte de Déontologie (Annexe 3), Parnasse pourra résilier le Contrat après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse pendant un délai de quinze (15) jours.
- **Non-conformité aux critères d'éligibilité :** Si le Membre ne satisfait plus aux critères d'éligibilité mentionnés à l'article 3.3, Parnasse pourra résilier le Contrat après information du Membre par lettre recommandée avec accusé de réception.
- **Modification des Conditions Générales :** En cas de modification des Conditions Générales, notamment en cas de modification tarifaire, Parnasse informera le Membre par email au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur des

modifications. Le Membre aura alors la faculté de résilier le Contrat sans frais, par email, avant la date d'entrée en vigueur des modifications.

11.3. 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 3, 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.

11.4 Résiliation à l'initiative du Membre

Le Membre peut résilier le Contrat Parnasse Essentiel à tout moment, sans motif et sans pénalité, en respectant un préavis de dix (10) jours ouvrés. La demande de résiliation doit être notifiée à Parnasse par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

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

Ou par email à : desk@parnasse.fr

desk@parnasse.fr

11.5 Conséquences de la résiliation

- **Résiliation des offres Parnasse :** La résiliation du Contrat Parnasse Essentiel entraîne la résiliation automatique de l'ensemble des offres Parnasse souscrites par le Membre, y compris les Forfaits Exclusifs Parnasse Mobile et les options associées.
- **Facturation :** En cas de paiement mensuel, la résiliation entraînera la fin des prélèvements dès le mois suivant. En cas de paiement annualisé du service, la somme versée en avance par le Membre sera remboursée au prorata de la période restant à courir jusqu'à la date d'échéance annuelle.
- **Perte des données :** Le Membre prend acte que la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données non enregistrées, notamment des messageries. Parnasse invite le Membre à procéder à la sauvegarde de ses données préalablement à la résiliation.
- **Adresse email :** Parnasse proposera au Membre, pendant une durée de six (6) mois à compter de la résiliation, un accès gratuit à la consultation des emails reçus sur l'adresse électronique attribuée sous son nom de domaine par Parnasse. Au-delà de ce délai, l'accès à l'adresse email sera supprimé.

11.6 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 4 – Politique de protection des données personnelles

Article 14 :

Règlement des litiges

Les Parties s'efforceront de régler toute réclamation ou litige concernant l'interprétation ou l'exécution du Contrat à l'amiable. En cas de réclamation, le Membre ou le Délégué est invité à s'adresser au Desk. Parnasse s'engage alors à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de ladite réclamation. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le Membre peut saisir le Service National Consommateurs à l'adresse postale suivante : 33734 Bordeaux cedex 9. Le Service National Consommateur s'engage à traiter la réclamation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de ladite réclamation.

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

l'adresse suivante : Médiateur de la Téléphonie BP 999 – 75829 Paris Cedex 17.

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

Article 15 :

Convention de preuve

Les parties conviennent de considérer les messages reçus par télécopie ou par voie électronique et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles, comme des écrits d'origine au sens de l'article 1366 du Code Civil, c'est-à-dire comme ayant la même valeur que celle accordée à l'original. Les parties conviennent de conserver les télécopies ou les écrits électroniques de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

Article 16 :

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 dans un délai d'un (1) mois, au Tribunal de commerce de la ville de Paris, 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 17 :

Notification

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

Article 18 :

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 19 :

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 20 :

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.

Annexe 1 :

Tarifs des offres Parnasse

Droits d'entrée dans le Cercle Parnasse

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

Offres de service Parnasse

- Parnasse Essentiel : 180 € TTC/mois.

- Les Option :

Option Lignes Supplémentaires : 50€ TTC / mois

Option Bureautique : 42€ TTC / mois

Option Messagerie Mail : 29€ TTC / mois

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

Forfait Visite Coach en France :

Forfait Visite Coach 300- 600 Km 1020€ TTC

Forfait Visite Coach plus de 600 Km 1380 € TTC

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

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.

Membre Parnasse

Personne physique ou morale ayant souscrit à une offre Parnasse, demeurant en France métropolitaine. Est aussi considérée comme membre toute personne physique bénéficiaire d'une offre Parnasse conclue par une personne morale.

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 3 « 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 4

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 5

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.

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 :

Données d'identification	Identité (nom, prénom, pseudo), identifiant administratif (carte d'identité, SIREN, passeport, identifiant fiscal, Kbis...), identifiant émis par un tiers non administratif (compte Facebook, twitter...)
Vie personnelle	Centres d'intérêts, statut marital, composition du foyer, habitudes de vie, client déclarant avoir une offre chez un opérateur concurrent
Vie professionnelle	Emploi occupé, organisation du travail,
Caractéristiques personnelles	Etat civil, mesure de protection juridique, client bénéficiaire de tarifs sociaux, caractéristiques physiques, photo ou avatar, procuration, signature
Données de contact	Adresse postale, email, numéro de téléphone
Données de localisation	Géolocalisation de la personne ou d'un équipement associé à une personne
Données de connexion, d'usage des services et d'interaction	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...
Données de contenu	Son, image, vidéo, noms des dossiers stockés et arborescence
Données économiques et financières	Identification financière, données économiques, fiscales et comptables, historique des paiements
Produits et services détenus ou utilisés	Offres et options détenues, équipement détenu, paramétrage, contenus achetés, applications téléchargées
Profil, scores et segmentation client	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

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

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

2.1 Exécution du contrat

2.1.1 Exécution du contrat (seule finalité)

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.

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Facturer et encaisser les paiements	Mettre à disposition un suivi de consommation Calculer et facturer l'offre ou l'achat Communiquer et expliquer la facture Encaisser le paiement, rembourser Gérer la comptabilité Remettre en banque le paiement encaissé Gérer les caisses des boutiques	Exécution du contrat
Assurer le Service Après-vente	Accéder aux données de contexte du client Orienter le client vers le back-office concerné Accompagner le client Diagnostiquer et traiter le problème Dépanner à distance Traiter à distance le sinistre d'un équipement Prendre le contrôle, à distance sur l'environnement du client	
Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits sur un contrat	Gérer les créations et modifications des informations et données personnelles Proposer et traiter les modifications des informations personnelles Recueillir et utiliser les informations personnelles complémentaires requises	
Maintenir la qualité du temps de réponse ressenti par les clients Internet Fibre ou ADSL	Détecter les équipements réseau induisant une baisse de performance du réseau pour mettre les actions correctrices nécessaires	
Proposer un service de messagerie électronique mail	Créer et gérer jusqu'à la suppression l'adresse de messagerie électronique Envoyer et recevoir des emails et leurs pièces jointes de manière sécurisée et les stocker jusqu'à suppression de l'email par l'utilisateur Agréger les emails provenant d'autres fournisseurs de messagerie électronique Notifier Gérer un annuaire de contacts Gérer un agenda et exporter les emails	
Assurer un service de messagerie vocale	Sauvegarder les messages vocaux notifier les clients sur l'arrivée d'un nouveau message Supprimer les messages, soit sur demande du client soit après un délai d'expiration Gérer les préférences pour certains clients mobiles Retranscrire en texte les messages vocaux par SMS	
Gérer le matériel	Préparer, configurer, expédier, livrer, réparer, recycler, reconditionner, échanger, récupérer ou détruire	
S'authentifier à un service Parnasse ou à un service de tiers via le service Mobile Connect		
Intervenir en physique chez le client	Informar le client de l'intervention Permettre au client de communiquer avec le technicien en charge du rendez-vous Installer Dépanner, récupérer et désinstaller l'équipement Permettre au client d'évaluer la prestation suite à un rendez-vous technicien Permettre au technicien d'optimiser ses parcours et plannings d'intervention	

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Gérer les impayés	Recouvrer à l'amiable Inscrire les clients en contentieux Recouvrer les impayés des clients en contentieux Alimenter la base du GIE Préventel Interroger les fichiers d'impayés lors de la souscription d'un nouvel abonnement mobile et collecter un dépôt de garantie le cas échéant	

2.1.2 Exécution du contrat et intérêt légitime

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Déployer et opérer les réseaux	Construire, exploiter et optimiser les réseaux Assurer le traitement des dossiers de dommage aux réseaux jusqu'au recouvrement Intervenir sur les réseaux, en préventif ou curatif Paramétrer les réseaux	Exécution du contrat ou intérêt légitime
	Acheminer les communications	Exécution du contrat
Traiter les résiliations	Gérer la résiliation à l'initiative du client ou de son représentant	Exécution du contrat
	Gérer la résiliation à l'initiative de Parnasse	Intérêt légitime
Gérer les courriers entrants	Réception, numérisation et archivage des courriers / documents	Exécution du contrat ou intérêt légitime
Déployer et opérer les offres et services	Fournir au client des rapports d'analyse de ses usages ou de ses offres Opérer des services Permettre au client d'administrer la configuration de ses produits et services	Exécution du contrat et intérêt légitime
Etudier le déploiement des réseaux	Etudier et préparer le déploiement du réseau	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
	Constituer un dossier pour le médiateur des communications électroniques	Obligation légale

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
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

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
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	Informer et interagir autour de l'actualité de Parnasse	Intérêt légitime ou consentement
	Organiser des événements 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 : prospecter, 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	Exécution du contrat Intérêt légitime Obligation légale

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	Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs Auditer et évaluer les vulnérabilités Protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services Anonymiser les données personnelles	Intérêt légitime

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Superviser le dispositif de facturation		
Eviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires	Contrôler les processus sur nos canaux de vente Interroger, et gérer les inscriptions et désinscriptions inter-opérateur nationaux – GIE Préventel – et dans la base des impayés de Parnasse Estimer et prévenir les risques d'impayé client Détecter 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 Constituer le dossier de preuves dans le cadre d'investigations en cas de fraude	
Sonder les clients ou les utilisateurs	Mesurer la qualité de l'acte suite à la sollicitation des clients Enrichir la connaissance clients au travers des sondages clients	
Améliorer notre offre et relation client	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 Mesurer, comprendre et améliorer la performance des parcours clients Améliorer la satisfaction client Analyser nos ventes afin d'adapter nos offres, produits et services Enrichir la connaissance clients au travers d'études Mettre à disposition, en interne, des outils et données d'analyse afin d'améliorer notre relation client	
Mesurer l'audience en boutique	Fournir des rapports de fréquentation des points de vente physiques Réaliser des mesures d'efficacité des actions publicitaires quant au trafic dans les boutiques	
Identifier un client via son compte grâce au service Orange 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 connectés et les offres associées	Optimiser les objets connectés et les offres	Intérêt légitime
	Envoyer des notifications, proposer un ensemble d'objets connectés interagissant avec une base domotique ou plateforme de service dédiée	Consentement
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	Améliorer la qualité de service sur nos réseaux Améliorer la satisfaction client dans les domaines de la qualité des réseaux, des offres et de la relation client Optimiser la qualité de service sur nos réseaux	Consentement
Sonder les prospects		
Identifier un client via son compte grâce au service Orange ID		
Faire des recommandations personnalisées sur la TV d'Orange – le Guide TV	Proposer aux clients de la TV d'Orange de Parnasse des contenus et offres personnalisés en fonction de leur consommation des services de la TV Orange	
Cibler la publicité sur la TV Orange	Recueillir le consentement des clients pour recevoir de la publicité ciblée des partenaires d'Orange Analyser les usages pour calculer, optimiser et mettre à disposition des critères de ciblage Déterminer le profil du consommateur TV	

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.

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

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 15 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 12 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 18 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 12 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 ici.

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 Orange pour les offres internet : les logs d'usage sont conservés 12 mois à compter de leur émission. Pour les autres données, elles sont conservées pendant 12 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 Orange pour les offres mobile : les logs d'usage sont conservés 12 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 Orange 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'Orange- le Guide TV : les données de connexion, d'usage des services et d'interaction sont conservées pendant 18 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'Orange: les données d'identification sont conservées pendant 90 jours sur la télé en live et 13 mois sur le service replay. 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 à partir des 30 derniers jours et recalculés tous les 30 jours.

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 18 mois après la date d'inscription.

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

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.

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.

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.

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.

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 ou en écrivant à :

Orange / 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.

10. Y a-t-il des particularités pour certains services ?

10.1. Annuaire

Orange en tant qu'opérateur de communications électroniques, vous permet en tant qu'abonner 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 Orange à tout éditeur réalisant un annuaire ou fournissant 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 Orange 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.

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 23/04/2024

Annexe 6

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 Déléataire :		
.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)	

parnasse

Annexe 7

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.

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.

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.