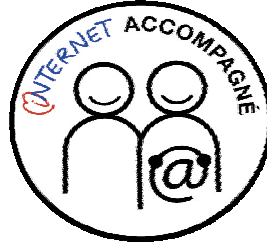


## REGLEMENT DE LA MARQUE « Internet accompagné »

### I- EXISTENCE DE LA MARQUE

La marque semi-figurative, ci-après désignée par « la Marque », est protégée à l'INPI. Son logotype se compose d'un dessin évoquant deux personnages stylisés côte à côte, dont l'un tient en ses mains une arobase, et du texte précité à l'article I, il respecte une charte graphique consultable et téléchargeable depuis le site de la Délégation aux usages de l'internet : [www.delegation.internet.gouv.fr](http://www.delegation.internet.gouv.fr).



Cet enregistrement, conformément au code de la propriété intellectuelle en ses articles L 711-1 et suivant confère à l'Etat un droit privatif de caractère réel opposable à tous sur le territoire national. Celui-ci est fondé à agir aux fins de protection de « la Marque », dès l'instant où celle-ci serait utilisée de manière à induire en erreur le public sur les qualités et caractéristiques qu'elle désigne.

### II – CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MARQUE

Le droit d'usage de « la Marque » est par principe réservé à son propriétaire, c'est à dire à l'Etat qui veille à sa protection. L' Etat concède cependant le droit d'utiliser « la Marque » et de bénéficier de sa signalétique à tous les partenaires qui contribueraient à l'élaboration d'une offre, telle que définie à l'article III, selon une formule «clés en main» d'équipements, de connexion à l'internet haut débit et de services.

Les participants à l'opération « Internet Accompagné », ci-après l'Opération, pourront se prévaloir de leur contribution à sa réalisation, en précisant la nature de leur contribution par l'utilisation des déclinaisons spécifiques de la signalétique correspondant au type de partenariat, tel que précisé à l'article V, ci-après.

En particulier, chacun des partenaires adhèrent au présent règlement, devra confirmer son adhésion par l'envoi à la DUI d'un courrier de confirmation (recommandé avec accusé de réception par précaution) attestant et précisant son engagement selon les formes précisées aux articles IV et V, ci-après. En absence d'opposition argumentée de la DUI, pour non conformité aux spécifications du Règlement, sous délai de 15 jours après réception par la DUI du courrier précité, le Partenaire sera autorisé immédiatement et de plein droit par la DUI à se signaler comme Partenaire de l'Opération, à l'aide de la Marque et de ses éventuelles déclinaisons, telles que prévues ci-après à l'article V, identifiant, sans confusion possible, la nature de l'offre qu'il propose, conformément à leur propre stratégie de communication et ce, quels que soient les supports.

La DUI référencera sur son site (au travers du logo du Partenaire concerné et du lien de navigation vers l'adresse URL de son site dédié à la présentation de l'Opération) l'ensemble des partenaires intégrant sous leur nom et responsabilité une offre «clés en main» telle que décrite ci-après à l'article III. La DUI s'efforcera de signaler de manière égale les contributeurs à l'offre intégrée ou les facilitateurs à sa constitution

### III – COMPOSITION DE LA FORMULE « CLES EN MAIN » : INTERNET ACCOMPAGNE

#### 3.1 - Composition de l'offre de base

La formule « clés en main » : « Internet accompagné » se compose des produits et services suivants :

- la mise à disposition d'ordinateurs personnels spécifiquement configurés et labellisés (équipés de logiciels de bureautique, de composants et de logiciels permettant une connexion à l'Internet, de logiciels de communication et de navigation,) répondant aux usages les plus courants, et disposant d'outils indispensables à la sécurité des biens et des personnes (dispositifs de sécurisation anti-spam, anti-virus, pare-feu, contrôle parental et bénéficiant de garanties matérielles et logicielles), sélectionnés pour leur qualité et leur confort d'utilisation ;

- une **chaîne de services à domicile** incluant la livraison, l'installation, la formation et l'accompagnement dans les premiers usages, proposés par des sociétés locales agréées, dans le contexte des activités de service à la personne, fiscalement favorisées. Ces prestations personnalisées seront exécutées sur une durée de « 4 heures réparties sur 2 interventions » a minima, réalisées au domicile du particulier dans les deux mois suivant l'achat ;

- Des abonnements permettant d'accéder à l'internet à domicile, en haut débit ;

- une offre de formalités d'achat regroupées sur **un seul point de vente**, couvrant tous les produits, accès à l'Internet et services d'accompagnement à domicile, par des prestataires locaux ;

- des **modalités de paiement** et des **démarches administratives simplifiées**, par l'utilisation du Cesu pour les services d'assistance informatique et internet à domicile;

- une assistance téléphonique disponible via un numéro unique, pouvant répondre à l'ensemble des demandes formulées par le particulier sur son usage des équipements matériels, logiciels et réseau acquis dans le cadre de la formule « clés en main » et des prestations associées.

Des offres plus complètes peuvent être composées à partir de cette formule de base, notamment

- par la mise en place d'aides particulières pour les foyers à revenus modestes, qui peuvent bénéficier, sous certaines conditions de la caution de l'Etat, par l'intermédiaire du Fonds de cohésion sociale et ce dans le cadre du microcrédit social (loi du 18 janvier 2005)

- par l'ajout d'options apportant des « plus » en terme de produits adaptés à certains handicaps, de services de formation (spécifiques ou de perfectionnement) et d'accompagnement modulaires et à la carte, de produits périphériques adaptés aux usages pré-cités, de formules de garanties étendues et d'offres de contenus de qualité à des tarifs privilégiés.

#### **IV- ENGAGEMENT DES PARTENAIRES**

Outre le respect des engagements de communication d'éthique et de service au public, ci-après, les Partenaires adhérant à la proposition « Internet accompagné » s'engagent également :

- soit, dans le cas d'un partenaire proposant une offre intégrée, ci-après le « Partenaire intégrateur », à proposer en leur nom, l'offre de produits et services «clés en main» caractérisant l'Opération, offre constituée par regroupement avec d'autres sociétés et/ou organismes lui permettant de couvrir les prestations nécessaires à la constitution de la formule « clés en main ».

- soit, dans le cas d'un partenaire proposant un des éléments d'une offre intégrée, ci-après le « Partenaire intégré », à participer à l'offre «clés en main» par une contribution spécifique intégrée et nécessaire à la construction de l'offre globale « clés en main » par le Partenaire intégrateur.

- soit, dans le cas d'un Partenaire facilitateur, à accompagner le développement de l'Opération par une offre de services complémentaires à l'offre « clés en main » favorisant le succès et la généralisation de l'Opération comme par exemple le préfinancement de Cesu et la mise à disposition de ces Cesu ou la constitution d'une offre de formation dans des points d'accès publics ou encore la garantie de prêts à l'acquisition de l'offre « clés en main »

## **V- LA MARQUE ET SES DECLINAISONS**

La qualité de partenaire à l'Opération est signalée aux yeux du public soit par l'usage de la Marque seule pour valoriser l'action du Partenaire intégrateur, telle que précisée à l'annexe 1, proposant en son nom l'offre intégrée « clés en main », soit par l'utilisation de ses déclinaisons particulières identifiant et promouvant les engagements spécifiques des Partenaires intégrés ou facilitateurs, tels que précisés et distingués aux annexes 2 et 3.

## **VI - ENGAGEMENT ETHIQUE ET DE SERVICE AU "PUBLIC**

Les Partenaires engagés dans une offre de produits et de services commerciaux, en accompagnement de cette offre, conviennent d'inscrire leur action dans une démarche éthique de service au public, clairement communiquée par ceux-ci et caractérisé autant que possible par :

- une écoute et des conseils clairs et explicites ;
- un accompagnement personnalisé sur l'ensemble des démarches (personnel qualifié et interlocuteur privilégié) ;
- des conseils et des dispositifs techniques garantissant une sécurité maximale d'utilisation et l'utilisation la plus « en confiance » possible ;
- une déontologie exemplaire, en matière de politique de prix et de conditions de vente, telle que précisée à l'article VII, ci-après ;

D'une manière générale, les Partenaires suivront une démarche qualité affichée, selon des modalités et/ou des certifications en rapport avec leur activité, qu'ils restent libres de choisir. Ils s'engagent à des obligations de transparence, de justesse de l'information sur les délais de livraison, de respect des lois et notamment de celles qui régissent le commerce en ligne, de qualité de service et de fonctionnalités offertes, de pédagogie et de respect des consommateurs, d'informations sur les droits et devoirs des particuliers dans le cadre des prestations de services à la personne dont ils bénéficient et de l'utilisation du chèque emploi service universel Cesu.

## **VII - POLITIQUE DE PRIX ET COMMUNICATION DES CONDITIONS DE VENTE**

Les Partenaires engagés dans une offre de produits et de services commerciaux sont libres de leur politique tarifaire, mais respecteront, dans ce cas une démarche déontologique en matière de qualité/prix, clairement explicitée au consommateur de façon à lui permettre de décider de son acte d'achat en connaissance de cause, et ce, quelle que soit l'étape du processus d'achat.

Ils s'attacheront à présenter de façon exhaustive au client et de la manière la plus précise :

- les prix pratiqués selon la nature et le mode d'intervention, la couverture de la garantie, l'unité de base (temps, prestation minimum,...) relative aux prestations de services d'assistance, de formation et d'accompagnement, les formules par forfait, les options, .... ;

- l'indication des sommes dues, en fonction du type de prestations et des coûts annexes facturés (forfait minimum, déplacement forfaitaire et/ou kilométrique, supports fournis,...) ;
- les conditions générales de vente précisant notamment les droits et recours du consommateur, les solutions de remplacement en cas de défaillance de l'offre, le type d'agrément de la société de services à la personne, les processus de qualité associés ;
- une information détaillée sur les avantages fiscaux dont bénéficient les utilisateurs de l'offre « Internet accompagné » pour les prestations « d'assistance informatique et internet » à domicile ( déductions fiscales, utilisation des cesu....)

## **VII – PUBLICITE ET ENGAGEMENT GENERAL DE COMMUNICATION**

Le Règlement est public et téléchargeable depuis le site de la DUI. Ce site expose le contexte et l'esprit de la démarche et décrit ses détails pratiques. Il présente en particulier un tableau récapitulatif détaillant les offres proposées par les Partenaires. Sa mise à jour et sa maintenance sont effectuées, dans la mesure du possible, par les Partenaires eux mêmes. Dans l'hypothèse où l'information communiquée par le Partenaire ne pourrait être mise à jour par ses soins, il communiquera au Ministère les informations permettant au Ministère de compléter le tableau précité.

En cas de différence entre l'offre sur le site et celle proposée, par ailleurs, sous le label de la « Marque » ou de ses déclinaisons par l'un ou l'autre des Partenaires, le bénéficiaire de l'offre est fondé à lui réclamer le respect de celle qu'il jugera la plus avantageuse. La DUI vérifiera ou fera vérifier tous les deux mois la cohérence entre les offres et exigera de la part des Partenaires les modifications qui conviennent sous peine de résiliation de l'accord de partenariat correspondant.

Les Partenaires bénéficiant du droit d'usage de « la Marque » ou de ses déclinaisons, outre les obligations de l'article III, ci-dessus, s'engagent à tout mettre en oeuvre pour assurer une bonne visibilité et à mener sous le label de l'Opération et en fonction de leur propre stratégie, une communication adaptée à leurs couleurs et réseaux propres. Chaque Partenaire, veillera à la présence de son offre « Internet accompagné » sur son propre site (de préférence en moins de 6 clics depuis la page d'accès à son site national) pendant toute la durée contractuelle de l'Opération.

Les Partenaires ont vocation à régler directement les litiges qu'ils rencontrent avec les consommateurs. Mais la DUI, étant régulièrement interpellée par des particuliers pour obtenir des renseignements complémentaires, cherchera avec les Partenaires à mettre en oeuvre les moyens nécessaires pour apporter des réponses efficaces à ces particuliers. Dans la mesure du possible, les équipes de la DUI élaborent et traitent seules les réponses mais peuvent avoir besoin d'un complément d'information de la part des Partenaires. Les Partenaires s'engagent donc à fournir une réponse circonstanciée au demandeur, dans les meilleurs délais.

## **VIII - FIN DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE**

Toute modification, adjonction autre que le logo du Partenaire ou soustraction d'un quelconque élément composant le logo de « la Marque », ou de ses déclinaisons telle que celles ci sont décrites dans la Charte graphique, téléchargeable depuis le site de la Délégation aux usages de l'internet, entraînera de plein droit extinction du droit d'usage en absence d'autorisation de la DUI. Cependant, il pourra être dérogé sans formalité à cette interdiction de procéder à toute modification, adjonction ou soustraction d'un quelconque élément composant le logo de « la Marque » afin de tenir compte des contraintes techniques ou économiques liées à certains moyens de communication éventuellement employés (SMS, radio ...).

Tout Partenaire ne respectant pas les clauses du présent Règlement et annexes jointes, s'expose à perdre le droit d'utiliser «la Marque» ou ses déclinaisons et pourra se voir averti par un courrier avec AR du Ministère.

En absence de prise en compte de cette notification par la rectification qui s'imposerait, sous délai de quinzaine après réception de ce courrier, le Partenaire perdrait de fait et immédiatement le droit d'utiliser la Marque. Cette interdiction temporaire ne pourra être levée que par l'éventuelle décision collective de l'ensemble des Partenaires ayant signé l'engagement contractuel de respecter le présent Règlement et statuant à la majorité d'entre eux.

Chaque Partenaire peut saisir le Ministère par tout moyen afin qu'il fasse respecter les clauses du présent règlement auprès d'un Partenaire défaillant sans préjudice de tout droit d'agir à l'encontre du Partenaire défaillant afin de faire réparer le préjudice subi. D'une manière générale, tout usager de « la Marque » devra répondre de toutes les conséquences directes ou indirectes résultant d'une utilisation de « la Marque » non conforme aux termes de la présente.

## **IX – ANNEXES**

Annexe 1 : Obligations spécifiques aux Partenaires intégrateurs (responsables de l'offre « clés en main »)

Annexe 2 : Obligations spécifiques aux Partenaires intégrés (constructeurs d'ordinateurs, FAI, sociétés de services à la personne)

Annexe 3 ; Obligations spécifiques aux Partenaires facilitateurs (organismes de crédit, collectivités, enseignes de services à la personne, ...)



Le Délégué aux usages de l'internet  
Benoit Sillard