



Conditions générales de vente

éditeur et hébergement :

Orange, société anonyme au capital de 10 595 541 532 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 380 129 866, dont le siège social est sis 78, rue Olivier de Serres, 75015 Paris

Pour joindre Orange :

rendez-vous sur orange.fr > assistance > [nous contacter](#)

Les numéros de téléphone de service clients sont fournis à l'article 11.

services client postal concernant les souscriptions de services :

Orange - service clients internet
33734 Bordeaux Cedex 9

Mobile Orange - service consommateurs
33732 Bordeaux, Cedex 9

Orange - service clients du fixe
33734 Bordeaux Cedex 9

conditions générales de vente

édition du 19 mars 2014

- >> voir les conditions contractuelles des offres de service
- >> accéder au catalogue des offres et services de la téléphonie fixe Orange
- >> voir les conditions générales d'utilisation de la solution ticket transfert pays
- >> voir les conditions spécifiques du programme changer de mobile

article 1 : champ d'application

article 2 : loi applicable

article 3 : offre proposée

article 4 : commande

article 5 : disponibilité des produits

article 6 : prix

article 7 : paiement

article 8 : clause de réserve de propriété

article 9 : livraison

article 10 : satisfait ou remboursé

article 11 : garantie

article 12 : preuve des transactions

article 13 : protection des données

article 14 : force majeure

article 1 : champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux ventes conclues entre Orange et les clients particuliers par le biais du site internet orange.fr (*boutiques fixe, accessoires et mobile, à l'exclusion de l'offre programme changer de mobile*), ci après *la boutique en ligne*.

Ces offres pour certains produits ou services, peuvent être assorties de conditions spécifiques propres . C'est par exemple le cas pour les produits dématérialisés ou les offres associant un téléphone à un forfait mobile.

A cet effet, les conditions spécifiques peuvent déroger aux présentes conditions générales de vente. Les conditions générales de vente ne s'appliquent que pour les commandes livrables en France métropolitaine.

article 2 : loi applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les conditions spécifiques présentes sur *la boutique en ligne* sont soumises au droit français.

Lorsque l'acheteur est commerçant, il est convenu de porter tout litige relatif à une ou plusieurs commandes, et à défaut de règlement amiable, devant les tribunaux relevant de la cour d'Appel de Paris.

article 3 : offre proposée

Sont commercialisées plusieurs catégories de produits et services, avec ou sans abonnement.

Une sélection des offres d'Orange et/ou de ses partenaires est réalisée pour constituer le catalogue des produits et services mis en vente.

Certaines offres ne sont disponibles qu'exclusivement sur *la boutique en ligne* et non dans les boutiques Orange ou par téléphone.

Les fournitures (piles, papier...), autres que celles présentes dans les coffrets, ne sont pas fournies avec les produits.

La boutique en ligne n'a pas pour vocation la vente en gros. Pour toute commande liée à une activité de revente, veuillez vous adresser à vos fournisseurs habituels.

article 4 : commande

Toute commande implique votre acceptation des présentes conditions générales de vente et/ou conditions spécifiques.

Après avoir consulté l'ensemble des informations disponibles pour effectuer votre choix, pour valider votre commande vous devrez préalablement vous identifier. A cet effet, vous remplirez un formulaire à l'aide des indications qui vous sont fournies.

Vous êtes informé et acceptez que la saisie de ces informations fasse preuve de votre identité et de votre engagement.

L'enregistrement de la commande intervient dès la validation du paiement par vos soins. Le numéro et le récapitulatif de la commande sont affichés à l'écran et envoyés par e-mail, à l'adresse électronique préalablement enregistrée.

A réception de la commande, *la boutique en ligne* réalise les contrôles nécessaires à sa prise en compte (conformité de la commande, coordonnées,..). *La boutique en ligne* peut être amenée à vous demander des justificatifs notamment au regard du montant de la commande.

La boutique en ligne se réserve le droit de refuser de fournir le produit prévu si vous ne remplissez pas les conditions pour en bénéficier.

Cas particuliers :

- Pour les commandes portant sur l'offre mobile Orange et/ou comportant un accès au réseau fixe, vous devez être domicilié en France métropolitaine
- Les produits associés à un forfait mobile sont limités à 2 souscriptions tous les 3 mois pour un même titulaire (même nom, même prénom, même adresse)
- L'offre la mobicarte est une offre réservée au grand public. Par dérogation à l'article 2 des Conditions Générales de Vente du service mobicarte, l'acquisition de cartes SIM ou de terminaux mobiles associés à l'offre sans abonnement la mobicarte est limitée à 2 commandes tous les 30 jours
- L'acquisition d'un ordinateur portable ou d'une tablette est limitée à 2 commandes tous les 30 jours

Vous pouvez sur simple demande procéder à l'annulation de votre commande de produit. Cette facilité n'est ouverte que jusqu'au débit du paiement. Au delà, vous bénéficiez du droit au retour (voir article 10).

En cas de commande portant sur un forfait mobile, Orange se réserve le droit de vous demander des compléments d'information afin de valider votre commande, notamment si vous êtes inscrit au fichier d'impayés DECLARIS géré par Orange France, ou sur le fichier des impayés et déclarations irrégulières géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de téléphonie mobile.

Dans cette hypothèse, Orange pourra vous demander de remettre un dépôt de garantie, conformément aux conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange.

Pour les commandes réalisées sur *la boutique en ligne*, Orange se réserve le droit de ne pas donner suite à des commandes en nombre d'un même produit ou d'une même offre (commande unique ou commandes échelonnées dans un temps rapproché). *La boutique en ligne* n'a pas pour vocation la vente en gros. Pour toute commande liée à une activité de revente, veuillez vous adresser à vos fournisseurs habituels.

article 5 : disponibilité des produits

Les offres, les produits et les prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur *la boutique en ligne* ou pendant la durée de validité d'une promotion telle qu'indiquée sur *la boutique en ligne*.

Exceptionnellement, en cas de difficultés d'approvisionnement, votre commande est mise en attente jusqu'à réception de la totalité des produits. La commande ne peut donc pas faire l'objet d'une livraison partielle. Vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre commande dans la rubrique suivi de commande.

Cas particuliers :

Des produits en pré commande peuvent vous être proposés sur *la boutique en ligne mobile*. Leur date de disponibilité figure sur la fiche produit, sous réserve de leur mise en vente effective.

article 6 : prix

Le prix des produits et services mentionnés, qui s'entendent toutes taxes comprises, hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au moment de votre consultation et validation de commande.

Le contenu et le prix des offres faites sont susceptibles d'être modifiés en fonction de l'évolution de l'offre. Des offres spécifiques au web peuvent être mises en ligne, et sont strictement applicables aux seules ventes réalisées sur *la boutique en ligne*. Ces offres spécifiques sont, le cas échéant, soumises à des conditions précisées lors de leur mise en ligne.

Sauf dérogation, les promotions ne sont pas cumulables avec d'autres promotions en cours.

Votre attention est attirée sur le fait que certains prix peuvent être soumis à conditions, et notamment soumis à la souscription d'un abonnement assorti d'une durée minimum d'engagement.

Cas particuliers :

En cas de commande comportant un téléphone associé à un forfait mobile, à défaut de renvoi du contrat d'abonnement (daté, signé, accompagné des justificatifs demandés), dans un délai de 8 jours ouvrés à compter de la date de réception du coffret mobile Orange, vous serez redevable du prix du terminal sans abonnement et des communications passées pendant ce délai.

La TVA et autres taxes éventuelles sont à votre charge.

Le prix affiché sur votre facture correspond au prix figurant sur le reçu électronique au calcul d'arrondi de la TVA près.

Dans le cadre de la réglementation européenne pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques (décret du 20 juillet 2005), une contribution environnementale est incluse dans le prix payé lors de l'achat d'un équipement électrique ou électronique, voir rubrique environnement.

article 7 : paiement

Pour régler vos commandes, il vous est proposé plusieurs modes de règlement :

- **carte bancaire** : Carte Bleue, Visa, Eurocard-Mastercard
le débit de la carte bancaire est effectué à l'expédition du colis
- **carte American Express**
le paiement en carte American Express est proposé exclusivement pour l'achat d'un téléphone associé à un forfait mobile, à l'exclusion des offres Open
le débit de la carte American Express est effectué à l'expédition du colis
- **chèque bancaire** tiré sur une banque française
lors d'un règlement par chèque, le traitement de votre commande n'est effectué qu'à la réception de celui-ci et d'une photocopie recto/verso de votre pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour ou de résident)
le chèque est encaissé immédiatement
Toutefois, le paiement par chèque n'est pas possible pour une commande Open (internet -TV-téléphone + mobile).

Cas particuliers :

Si votre commande comporte un forfait mobile, en cas de paiement par chèque, les coordonnées de votre chèque et de votre commande devront être identiques (nom, prénom).

Dans le cas contraire, Orange se réserve le droit d'annuler votre commande. Vous serez alors informé par e-mail, et vous pourrez :

- renouveler votre commande ultérieurement, en vous conformant aux présentes conditions, ou en choisissant un autre moyen de paiement
- vous rendre en boutique Orange pour acquérir votre forfait et votre mobile aux prix et conditions pratiqués par votre boutique Orange

- **contre-remboursement** : règlement à la livraison du colis par la Poste
le paiement en contre-remboursement n'est pas proposé dans les cas suivants
 - livraison en relais Chronorelais ou Chronopost
 - commande d'un montant supérieur ou égal à 1 500€ ttc
 - commande comportant une offre sans abonnement la mobicarte
 - commande comportant un ordinateur portable
 - commande comportant un téléphone associé à un forfait mobile
- **bon d'achat / chèque cadeau**
l'utilisation des bons d'achat n'est pas autorisée pour le règlement d'une commande comportant un téléphone associé à un forfait mobile

utilisation des bons d'achat :

1. Le règlement par bon d'achat est autorisé pour le paiement partiel ou total de votre commande.
Les conditions d'utilisation des bons d'achat peuvent être limitées à une partie de l'offre en ligne.

2. Le bon d'achat ne peut donner lieu à une contrepartie monétaire, sous quelque forme que ce soit, totalement ou partiellement (y compris le rendu de monnaie, le crédit sur compte ou sur une sur une carte bancaire). Il ne peut être remplacé en cas de perte ou de vol, à l'expiration de sa période de validité, ni échangé, ni vendu.
 3. Un seul bon d'achat est autorisé par commande. En d'autres termes, il ne vous sera pas possible de régler une commande avec plus d'un bon d'achat.
 4. Si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, nous vous informons que le montant payé en bon d'achat ne fera pas l'objet d'un remboursement par lettre chèque mais d'une réactivation du bon d'achat initial soumis à conditions (telles que limitation à une partie de l'offre, montant du bon d'achat, date de fin de validité du bon d'achat)
- **règlement des souscriptions de services et d'options :**
les modalités de règlement des services et des options sont prévues dans les conditions contractuelles propres à chaque service ou option

article 8 : clause de réserve de propriété

la propriété des produits commandés ne vous est transférée qu'une fois effectué le paiement intégral du prix facturé, frais de livraison s'il y a lieu

article 9 : livraison

9.1 modes de livraison proposés

La livraison des produits s'effectue uniquement en France métropolitaine. Il vous est proposé plusieurs modes de livraison :

- **Colissimo** (livraison gratuite) : livraison par La Poste à l'adresse de votre choix. Si vous êtes absent au moment de la livraison, le colis devra être retiré au bureau de Poste figurant sur l'avis de passage du facteur.
exclusion : la livraison en Colissimo n'est pas proposée pour les commandes comportant un téléphone associé à un forfait mobile
- **point relais Chronorelais** (livraison gratuite) : retrait de votre commande dans l'un des 3 100 points relais Chronorelais.
Vous disposez d'un délai de 8 jours ouvrés pour retirer votre colis, à compter de sa mise à disposition.
- **Chronopost** (livraison gratuite) : livraison par Chronopost à l'adresse de votre choix. Si vous êtes absent au moment de la livraison, le colis sera déposé dans un Point Relais proche de votre domicile, l'avis de passage mentionnera les coordonnées du dit Point Relais . Le retrait ne pourra pas avoir lieu au bureau de Poste.
la livraison en Chronopost est proposée exclusivement pour l'achat d'un téléphone associé à un forfait mobile.

9.2 délai de livraison

La livraison des produits intervient sous 3 jours ouvrés (à l'exception des commandes portant sur l'offre **Open***) à compter de la validation de votre commande (enregistrement de votre commande par nos équipes). Ce délai comprend le temps de préparation de la commande de produits dans nos entrepôts et le délai d'acheminement.

*

Exceptions :

- pour les offres Open, la livraison intervient sous 5 jours ouvrés à compter de la validation de votre commande (enregistrement de votre commande par nos équipes).

exemple (sauf cas exceptionnel de rupture de stock) :

- samedi : vous passez votre commande
- lundi : traitement et validation de votre commande

- mardi : remise du colis au transporteur
- jeudi : livraison de votre commande à votre domicile (Chronopost ou Colissimo) ou en point relais Chronorelais

Attention :

- Pour les commandes payées par chèque, la préparation de la commande est conditionnée par la réception de votre règlement
- Pour les produits de la boutique mobile en pré commande, la livraison interviendra à compter de la date de commercialisation, figurant sur la fiche produit, date communiquée par le fabricant à laquelle s'ajoutera le délai d'expédition de votre commande, sous réserve de la confirmation par le fabricant de la commercialisation effective de ces produits à cette date.

article 10 : vous changez d'avis

Dans le cadre de votre commande sur internet, vous bénéficiez d'un droit de retour, quelle qu'en soit la raison, vous pouvez nous retourner un article.

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la Consommation, vous bénéficiez d'un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la livraison de votre commande (ou du dernier élément de votre commande lorsque plusieurs colis vous sont adressés), pour changer d'avis.

En cas de souscription à un service, vous bénéficiez d'un délai de 14 (quatorze) jours à compter de l'acceptation de l'offre pour changer d'avis. Dans le cas où l'offre de service est associée à la fourniture d'équipements, le délai de rétractation court à compter de la réception du dernier équipement, ce qui inclut la carte SIM dans le cadre de la commande d'une offre mobile.

Le retour des produits, se fera à l'adresse communiquée sur le bon de livraison :

**Kuehne & Nagel
Logistics Distripôle Parisud
Bat 2
Secteur 3
77127 LIEUSAIN**

en joignant les documents accompagnant le colis (fiche retour, bordereau de livraison et facture).

Les produits devront être retournés dans leur emballage d'origine, en parfait état, accompagnés de tous leurs accessoires, notices et documentations.

Nous vous demandons lors de votre retour de prendre toutes les précautions d'emballage requises pour la protection du produit retourné.

Un chèque de remboursement vous sera alors adressé dans un délai maximum de 14 jours.

attention : pour les commandes payées partiellement ou totalement avec un bon d'achat, si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation, nous vous informons que le montant payé en bon d'achat ne fera pas l'objet d'un remboursement par lettre chèque mais d'une réactivation du bon d'achat initial soumis à conditions (telles que limitation à une partie de l'offre, montant du bon d'achat, date de fin de validité du bon d'achat).

Les frais d'envoi du ou des produits retournés sont à votre charge.

article 11 : garantie – service après-vente

- pour les produits de la gamme mobile, le service après-vente (SAV) est assuré par le service clients Orange, excepté pour les iPhone. Vous trouverez les informations relatives aux modalités de la garantie mobile Orange :
 - si vous êtes titulaire d'un forfait, [en cliquant ici](#)
 - si vous êtes client mobicarte, [en cliquant ici](#)

Depuis votre mobile Orange, contactez le **700** (gratuit jusqu'à la mise en relation avec un conseiller puis le prix de la communication est décompté du forfait selon l'offre ou, depuis une carte prépayée, est facturé 0,37€ par minute (facturé à la seconde après la première minute indivisible)

Depuis une ligne fixe Orange, contactez le **3970** (coût d'une communication locale, sinon coût variable selon opérateur) ; le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit si vous appelez le 3970 depuis une ligne fixe Orange, en France métropolitaine.

- pour tout poste téléphonique fixe défectueux, contactez le 3900 pour un diagnostic en ligne (temps d'attente gratuit, puis prix d'une communication locale depuis une ligne fixe Orange, coût variable selon opérateur)
- pour signaler une perturbation sur votre ligne téléphonique fixe, nos techniciens vous accueillent 7j/7 24h/24 : contactez le 1013 (appel gratuit depuis une ligne fixe Orange, coût variable selon opérateur)
- pour vous accompagner dans l'installation et l'utilisation de vos services, résoudre vos dysfonctionnements internet, TV, téléphone et la Fibre nos techniciens vous accueillent 7j/7 24h/24 : contactez le 3900 si vous êtes un client particulier (temps d'attente gratuit, puis prix d'une communication locale depuis une ligne fixe Orange, coût variable selon opérateur)
- **services client concernant les achats de matériel :**
Orange met à votre disposition un suivi de commande sur le site orange.fr et vous communique lors de la commande, toutes les informations utiles sur le service clients à contacter, le cas échéant, en cas de question sur le matériel acheté.

Les produits dont le SAV est assuré par *la boutique en ligne* sont couverts par une garantie pièces et main d'œuvre contre tout défaut ou vice de fabrication de 2 ans.

La garantie ne couvre pas :

- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien des produits, ainsi que la non observation des instructions du mode d'emploi
- les éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire (batterie, piles...)
- les dommages dont la cause est extérieure au matériel : mauvaise installation par vos soins, incendie, foudre, dommage électrique, dégâts des eaux, force majeure
- les dommages de toute nature dont l'origine ne serait pas antérieure à la vente

La garantie prend fin de plein droit si vous modifiez ou réparez le produit vous-même ou en dehors des services habilités par *la boutique en ligne*.

La responsabilité de *la boutique en ligne* ne saurait être engagée pour les dommages que vous êtes susceptibles de subir du fait d'un mauvais fonctionnement des produits ou services, tels que notamment toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial ou moral.

Pour les demandes d'intervention hors garantie, vous pourrez vous rapprocher de votre boutique Orange, afin de connaître les modalités de réparation proposées par Orange.

Attention : certains produits ne sont plus pris en charge, une fois la garantie écoulee. Dans ce cas, vous devrez vous adresser directement au constructeur.

Les dispositions des présentes conditions générales de vente ne sont pas exclusives de l'application de la garantie légale des articles 1641 et suivants du Code Civil.

article 12 : preuve des transactions

Les données enregistrées par le système de paiement utilisé et choisi par vous même (établissement bancaire ou autre), constituent la preuve de l'ensemble des transactions financières passées par *la boutique en ligne*, vous même et ledit établissement (ou autre organisme).

article 13 : protection des données

Le traitement des données personnelles se fait dans le respect de la Loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés du 6 janvier 1978.

Les informations qui vous sont demandées, par France Télécom SA ou Orange France SA, sont pour certaines signalées nécessaires pour traiter et exécuter vos demandes et pour d'autres, utiles pour vous connaître et améliorer les services qui peuvent vous être proposés sur *la boutique en ligne*.

Vous disposez à tout moment, d'un droit d'accès et de rectification ou d'opposition aux données personnelles vous concernant. Il vous suffit pour cela d'adresser un courrier accompagné d'une photocopie de pièce d'identité à l'adresse suivante :

**Orange service clients
gestion des données personnelles
33734 Bordeaux Cedex 9**

Vous recevez des informations commerciales par e-mail de *la boutique en ligne*. Si vous ne souhaitez pas en recevoir, cliquez sur le lien de désabonnement figurant sur chaque envoi.

Nous vous informons par ailleurs, que des cookies enregistrent certaines informations qui sont stockées dans la mémoire de votre disque dur. Ces informations nous servent à générer des statistiques d'audience du site. Ces cookies ne contiennent pas d'informations confidentielles vous concernant.

article 14 : Force majeure

La responsabilité de *la boutique en ligne*, ou de ses partenaires, ne peut pas être engagée au cas où l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une ou de plusieurs obligations contenues dans le présent contrat résulte d'un cas de force majeure.

Sont considérés notamment comme cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les surtensions électroniques, les attentats, les grèves et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code civil.