

Conditions générales

Orange Online Shop



1. Généralités

1.1. Dans les présentes conditions générales, les termes suivants ont systématiquement la signification donnée ci-dessous :

- Le **Client** désigne toute personne physique, morale ou association de fait qui achète des produits et/ou des services par le biais du Orange Online Shop.
- Le **Contrat** désigne la relation contractuelle entre Orange Belgium s.a. et le Client et est régie par la Commande et ses éventuelles annexes, par les présentes conditions générales Orange Online Shop, par les conditions générales applicables au Service et/ou au Produit acheté et par les tarifs applicables au moment de la Commande.
- **Orange** désigne la société anonyme de droit belge Orange Belgium s.a. dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, qui commercialise et exploite ses services sous la marque déposée et la dénomination commerciale 'Orange' et qui est inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro BE0456.810.810.

1.2. Les présentes conditions générales portent sur l'achat de produits tels que les cartes prépayée, accessoires, la TV digitale, un Pack Orange (ci-après, le 'Produit') et/ou de services d'abonnement ou d'options (ci-après, le 'Service') par le biais du Orange Online Shop (cet achat sera ci-après dénommé la 'Commande').

1.3. Ces conditions générales doivent être interprétées comme étant un avenant aux conditions générales en vigueur pour le Produit et/ou le Service acheté.

En cas de contradiction entre ces documents, les présentes conditions priment sur les conditions générales relatives au Produit et/ou Service concerné.

1.4. Orange recommande à ses Clients de consulter les FAQ du Orange Online Shop avant de passer la Commande. En plus d'informations utiles, le Client peut y trouver une réponse aux questions les plus fréquemment posées. Dans l'hypothèse où il ne trouve pas la réponse à une question dans ces FAQ, le Client peut contacter le Service Clients d'Orange (voir article 9.1.1. des présentes conditions générales).

2. Informations fournies par Orange

2.1. Orange met à la disposition du Client toutes les informations utiles sur son site pour ce qui concerne les Produits commandés par le Client ainsi que la manière dont les Produits peuvent être achetés et les conditions applicables.

2.2. S'il s'avère qu'un Produit commandé par le Client n'est pas disponible ou qu'un Service commandé ne peut être exécuté, par exemple pour une ou plusieurs des raisons prévues dans ces conditions générales ou dans les conditions générales relatives au Produit / Service commandé, le Client en est informé par mail, par téléphone ou par SMS. La Commande, ou la partie de la Commande, qui ne peut être exécutée est annulée et ce, conformément aux dispositions stipulées dans les présentes conditions générales et dans les conditions générales du Produit et/ou Service commandé.

2.3. Les Produits proposés, les autres offres ou promotions et les mentions de prix sont valables le jour de leur publication sur le site d'Orange, sauf si la durée des promotions est explicitement mentionnée différemment sur la page. Les prix indiqués s'entendent TVA et éventuelles cotisations de recyclage incluses (Recupel, Bebat).

3. Informations à fournir par le Client

3.1. Le Client est tenu de communiquer à Orange toutes les informations que Orange estime nécessaires pour assurer le traitement rapide et correct de la Commande. A cet effet, Orange indiquera les champs du Orange Online Shop devant obligatoirement être remplis pour que la Commande puisse avoir lieu.

Orange se réserve le droit d'exiger des informations complémentaires à tout moment et de ne pas accepter la Commande si des informations manquent.

3.2. Le Client est seul responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la précision des informations qu'il fournit. Le Client s'engage à informer immédiatement Orange, par courrier écrit, signé et daté, adressé au Service Clients (voir article 9.1.1.), de tout changement intervenu dans les informations fournies, notamment et sans que cela soit limitatif, de tout changement d'adresse ou changement d'informations financières ou de crédit. Aucune modification et/ou refacturation rétroactive ne pourra être effectuée en cas de notification tardive d'une modification de la part du Client.

4. Protection de la vie privée

Veillez consulter la politique de protection de la vie privée d'Orange sur : www.orange.be

5. Le Contrat

5.1. Formation du Contrat et garantie

5.1.1. Dans le cas où le Client achète un Produit, à l'exception d'un Service, le Client envoie la Commande par voie électronique à Orange après avoir rempli toutes les informations exigées et après avoir accepté les conditions générales relatives au Produit et les conditions générales relatives à l'Online shop.

Dans le cas où Orange accepte la Commande du Client, le Client en est informé dans les plus brefs délais par l'envoi, à l'adresse e-mail indiquée par le Client, d'un mail avec la confirmation de certaines informations.

5.1.2. Dans le cas où le Client souhaite acheter un Service et qu'il n'a encore fait aucun usage du Service prépayé d'Orange auparavant, le Client doit tout d'abord introduire certaines informations personnelles et compléter la première étape de la Commande, après quoi une carte SIM sera attribuée au Client. Après réception de la carte SIM, le Client doit à nouveau se connecter sur le Orange Online Shop afin de compléter la seconde étape de la Commande et de fournir certaines informations complémentaires à Orange.

Après finalisation et envoi de la Commande, Orange confirmera au Client les informations de la Commande par l'envoi d'un mail à l'adresse e-mail indiquée par le Client. Le Client doit conserver ce document et l'imprimer. Cette confirmation n'implique pas l'acceptation de la Commande.

Orange prendra ensuite la Commande en considération et l'acceptera ou pas. Le Client en est informé dans les plus brefs délais par l'envoi, à l'adresse de courrier électronique indiquée par le Client, d'un mail mentionnant soit l'acceptation de la Commande et la confirmation de certaines informations, soit le refus de la Commande ou la notification du manque de certaines informations.

En cas d'acceptation, Orange procédera immédiatement à l'activation du Service. Le cas échéant, un dépôt de garantie peut être demandé conformément aux conditions relatives au Service choisi.

5.1.3. Dans le cas où le Client souhaite acheter un Service et qu'il a déjà fait usage du Service prépayé d'Orange auparavant, le Client doit introduire les informations demandées et envoyer ensuite la Commande à Orange.

Après finalisation et envoi de la Commande, Orange confirmera au Client les informations de la Commande par l'envoi d'un mail à l'adresse e-mail indiquée par le Client. Le Client doit conserver ce document et l'imprimer. Cette confirmation n'implique pas l'acceptation de la Commande.

Orange prendra ensuite la Commande en considération et l'acceptera ou pas. Le Client en est informé dans les plus brefs délais par l'envoi, à l'adresse e-mail indiquée par le Client, d'un mail mentionnant soit l'acceptation de la Commande et la confirmation de certaines informations, soit le refus de la Commande ou la notification du manque de certaines informations.

En cas d'acceptation, Orange procédera immédiatement à l'activation du Service. Le cas échéant, un dépôt de garantie peut être demandé conformément aux conditions relatives au Service choisi.

5.1.4. Le Contrat est conclu après l'acceptation par Orange de la Commande et après la confirmation électronique de cette acceptation par Orange au Client.

5.1.5. L'envoi de la Commande à Orange vaut acceptation par le Client des conditions générales relatives au Produit et/ou Service commandé, des conditions générales de l'Orange Online Shop et des prix et tarifs mentionnés (dans la mesure où cette acceptation n'a pas encore été expressément signifiée par le Client lorsqu'il a passé la Commande).

5.1.6. Orange se réserve le droit de limiter ou de refuser la Commande ou de soumettre le Service à des conditions additionnelles si :

- le Client a fourni des informations erronées, incomplètes et/ou fausses,
- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec Orange,
- en cas de preuves ou d'indices sérieux de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du Client ou d'un usage du Service qui est contraire au Contrat, aux dispositions légales ou réglementaires et/ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- une/des Commande(s) précédente(s) est/sont restée(s) impayée(s) pour quelque raison que ce soit,
- le Client perturbe ou menace le bon fonctionnement du réseau Orange ou nuit à l'intégrité de celui-ci.

Orange se réserve en outre le droit soit de limiter ou de refuser la Commande ou de soumettre le Service à des conditions additionnelles pour une ou plusieurs des raisons stipulées dans les conditions générales du Produit et/ou Service choisi.

5.2. Droit de rétractation

5.2.1. Si le Client est un consommateur et que le Contrat est conclu à distance ou en dehors des espaces commerciaux d'Orange ou des points de vente indépendants agréés par Orange, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter du Contrat, sans avoir à motiver sa décision et sans être redevable d'une indemnité. Ce droit est uniquement ouvert aux personnes physiques qui agissent à des fins exclusivement privées, à savoir qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Le délai de rétractation expire après une période de 14 jours à compter de la livraison du bien si le Contrat porte sur la vente de biens et après un délai de 14 jours à compter de la conclusion du Contrat s'il s'agit d'un contrat de services ou si le Contrat a trait à un contenu numérique non fourni sur un support matériel.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer Orange, par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguïté et avant l'expiration du délai de rétractation, de sa décision de se rétracter du Contrat. Pour ce faire, le Client peut prendre contact avec le Service Clients (voir article 9.1.1.), envoyer un mail à mobile_shop@orange.be ou adresser sa décision par courrier postal à Orange, Service

Clients, Boîte postale 950, B-1140 Bruxelles. Le Client peut, sans y être obligé, utiliser le formulaire type de rétractation qui figure en annexe des Conditions générales. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que le Client envoie la notification de sa décision d'exercer son droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

5.2.2. Si le Client se rétracte du Contrat, Orange lui remboursera tous les paiements qu'il a déjà effectués, en ce compris les frais de livraison (à l'exception des éventuels frais supplémentaires liés au fait que le Client a choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux standard proposé par Orange).

Les éventuels frais d'installation et d'activation ayant été comptabilisés préalablement à la rétractation en vue de fournir des services au Client ne sont pas remboursés. Ces montants restent dus et ne peuvent pas être récupérés.

Orange rembourse le Client en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Le remboursement est effectué sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours calendrier suivant celui où Orange a été informé de la décision du Client de se rétracter du Contrat.

Si le Contrat porte sur la vente d'un/de bien(s), Orange peut différer le remboursement jusqu'au moment où celui-ci a récupéré les biens ou jusqu'au moment où le Client a démontré avoir renvoyé les biens, selon l'événement qui survient en premier.

Si Orange a mis des biens, des équipements ou tout autre accessoire à disposition du Client dans le cadre du Contrat, il est tenu de contacter Orange pour obtenir les instructions pour le renvoi de ceux-ci. Le renvoi s'effectue aux frais du Client et au plus tard 14 jours calendrier après que le Client a notifié sa décision de rétractation à Orange. Ce délai est respecté si le Client renvoie les biens avant l'expiration du délai de 14 jours. Les biens, équipements, et accessoires doivent être renvoyés intacts et dans leur emballage original. Le Client est responsable de toute diminution de la valeur des biens, équipements, et accessoires quelconques résultant d'une utilisation inappropriée ou de manipulations de ceux-ci autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ceux-ci.

Si le Contrat est un contrat de services et que le Client a demandé l'exécution de la prestation de services pendant le délai de rétractation, Orange lui facturera un montant qui est proportionnel aux services déjà fournis jusqu'au moment où le Client a informé Orange de sa décision d'exercer son droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le Contrat.

Si le Contrat porte sur la livraison de contenu numérique non fourni sur un support matériel, le Client reconnaît qu'il perd son droit de rétractation si l'exécution du Contrat a commencé avec son autorisation préalable.

5.3. Délai, adresse et mode de livraison de la Commande

5.3.1. Concernant le Client qui achète un Produit.

Orange livre les Produits commandés par le Client 3 à 4 jours ouvrables après la Commande.

Ce délai de livraison est indiqué de bonne foi mais ne constitue, néanmoins, aucune garantie. Un retard de livraison ne peut en aucun cas conduire à l'annulation de la Commande et/ou à un dédommagement.

Orange livre les Produits commandés par le Client à l'adresse de livraison qu'il a indiquée. Le Client contrôle si l'adresse mentionnée sur la liste de colis correspond à celle indiquée sur le bon de livraison ainsi qu'à l'adresse de livraison qu'il a communiquée.

Le Client signe un accusé de réception à la livraison des Produits. S'il refuse la livraison pour cause de dégâts visibles et/ou d'irrégularités, il est tenu de le mentionner sur l'accusé de réception.

Lorsqu'il signe pour réception du colis, le Client contrôle la livraison à l'aide de la liste de colisage apposée sur le colis.

Si le nombre ou la nature des Produits commandés par le Client ne correspond pas à ce qui est indiqué sur la liste de colisage ou au contenu du colis, le Client en informe Orange en appelant le Service Clients d'Orange (voir article 9.1.1.) dans les 2 jours ouvrables après la livraison des Produits.

Orange communique ensuite les modalités de restitution au Client, également par un mail envoyé à l'adresse e-mail mentionnée par le Client. Les frais de renvoi sont à la charge d'Orange si le Client satisfait à toutes les conditions de renvoi.

Après réception des Produits concernés, Orange fait le nécessaire pour livrer le plus rapidement possible au Client les Produits commandés. En cas de Produits manquants, Orange met également tout en œuvre pour livrer le plus rapidement possible au Client les Produits manquants.

Si, après ouverture des Produits qui lui ont été livrés, le Client constate qu'un ou l'intégralité des Produits ne fonctionne pas, il peut se rendre dans un shop Orange où il recevra l'aide nécessaire pour ces Produits défectueux.

Si, après l'ouverture des Produits qui lui sont livrés, le Client constate qu'un ou plusieurs accessoires d'un Produit manquent, le Client en avertit Orange en le Service Clients d'Orange (voir article 9.1.1.) dans les 2 jours ouvrables qui suivent la livraison des Produits. Orange met ensuite tout en œuvre pour livrer le plus rapidement possible au Client les accessoires manquants. Le Client est tenu d'accepter les livraisons partielles ou étalées.

Le Client reconnaît que, pour bénéficier des droits liés à la garantie légale telle qu'elle est définie aux articles 1649 bis et suivants du Code civil, il sera tenu de présenter l'accusé de réception ainsi que le mail confirmant son achat chez Orange.

5.3.2. Concernant le Client qui achète un Service en ligne.

Si le Client n'est pas encore un Client Orange et souhaite utiliser le/les Service(s) exclusivement à des fins non professionnelles, Orange lui envoie une carte SIM par courrier postal après que le Client a terminé la première étape de la Commande.

Orange livre la carte SIM 3 à 4 jours ouvrables après acceptation de la Commande, à l'adresse de livraison mentionnée par le Client. Ce délai de livraison est indiqué de bonne foi mais ne constitue, néanmoins, aucune garantie. Un retard de livraison ne peut en aucun cas conduire à l'annulation de la Commande et/ou à un dédommagement.

Si le Client ne reçoit pas la carte SIM dans le délai mentionné ou si celle-ci est endommagée à la réception, le Client en informe Orange en appelant le Service Client d'Orange (voir article 9.1.1.). Orange procédera le cas échéant à l'envoi d'une nouvelle carte SIM.

6. Modalités de paiement, remboursement éventuel et facturation

6.1. Concernant le Client qui achète un Produit.

Les Produits commandés par le Client doivent être payés avant leur livraison. Ce paiement peut s'opérer par virement en ligne ou par carte de crédit conformément aux dispositions prévues sur l'Orange Online Shop.

Si Orange refuse ou limite la Commande ou si la Commande ne peut être exécutée pour quelque raison que ce soit, le montant prépayé sera remboursé le plus vite possible au Client par virement et ce, à concurrence du pourcentage correspondant de non-exécution.

Seuls les Clients ayant indiqué un numéro d'entreprise lors de la Commande reçoivent une facture pour les Produits commandés. Tout remboursement découlant de l'exercice du droit de renonciation s'effectue conformément aux dispositions de l'article 5.2.

6.2. Concernant le Client qui achète un Service en ligne.

Lorsqu'il effectue la Commande, le Client est tenu de payer 0,50 € de frais administratifs par virement en ligne ou par carte de crédit

et ce, conformément aux dispositions prévues sur le Orange Online Shop.

Si la Commande est autorisée, le montant prépayé sera déduit du premier montant dû de facturation.

La facturation et le paiement du Service s'opèrent conformément aux conditions relatives au Service sélectionné.

7. Absence de renonciation

Le fait qu'une des parties omette, à un moment donné, d'exiger la stricte application d'une des présentes dispositions ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont elle dispose en vertu du Contrat, et n'empêchera pas cette partie d'exiger par la suite la stricte observation de ces dispositions ou autres conditions.

8. Nullité

Au cas où une des clauses du Contrat s'avérerait nulle, non exécutoire ou non valable, ceci n'entraîne pas la nullité, l'invalidité ou le caractère non exécutoire des autres clauses du Contrat, sauf si le Contrat ne peut exister sans cette clause.

9. Plaintes et litiges

9.1. Règlement à l'amiable

9.1.1. En cas de question ou de plainte, le Client s'adresse au Service Clients d'Orange.

Orange Belgium s.a., Boîte postale 950, 1140 Bruxelles
Tél. 02 745 95 00 ou gratuitement depuis votre numéro mobile Orange via le numéro 5000

Site Internet : <http://www.orange.be/contact>

9.1.2. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse d'Orange à sa plainte, il lui est loisible de s'adresser au Service de Médiation désigné à cette fin par les autorités compétentes et avec lequel Orange a conclu une convention :

Service de Médiation pour les Télécommunications
Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3
1000 Bruxelles

Tél. 02 223 06 06 ; Fax 02 219 77 88

Mail : plaintes@mediateurtelecom.be

Site web : www.mediateurtelecom.be

Le Client a également la possibilité d'utiliser la plateforme de la Commission Européenne pour la résolution des litiges (Online Dispute Resolution), en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

9.1.3. Orange respecte le code de conduite de BeCommerce : <https://www.becommerce.be/upload/Code%20de%20conduite%20du%20Label%20de%20Qualit%C3%A9%20BeCommerce20131021095912.pdf>

Le Client peut, à tout moment, déposer plainte auprès de BeCommerce.

Orange respecte également d'autres codes de conduite que vous retrouverez en utilisant le lien suivant : <https://corporate.orange.be/fr/mentions-legales>

9.2. Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du contrat qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

9.3. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.

ANNEXE : Formulaire type de rétractation

(Ne remplissez et renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez renoncer au contrat)

A :
Orange Belgium s.a.
Boîte postale 950
B-1140 Bruxelles

Je/Nous(*) soussigné(s) vous informe/vous informons(*) par la présente
que je/nous(*) renonce/renonçons(*) au contrat concernant la vente des
marchandises suivantes/fournitures du service suivant(*) :

.....
.....

Commandé le / Reçu le (*) :.....

Nom/Noms consommateur(s) :

Adresse consommateur(s) :.....

.....
.....

Date :

Signature du/des consommateur(s)

.....

(Seulement si vous envoyez ce formulaire sur papier)

(*) Biffez les mentions inutiles

