

# Conditions générales

Du droit de rétractation



1. Si le Client est un consommateur et que le Contrat est conclu à distance ou en dehors des espaces commerciaux d'Orange Belgium s.a. ou des points de vente indépendants agréés par Orange Belgium s.a., le Client dispose d'un délai de 14 jours calendrier 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 agissant à des fins exclusivement privée, à savoir qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer Orange Belgium s.a. de sa décision de se rétracter du Contrat, par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour ce faire, le Client peut prendre contact avec le Service Clients au 5000 (numéro gratuit depuis un numéro mobile Orange Belgium) ou au 02 745 95 00 (tarif local), envoyer un mail à [mobile\\_shop@orange.be](mailto:mobile_shop@orange.be) ou adresser sa décision par courrier postal à Orange Belgium s.a., 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 présentes 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. Le délai de rétractation expire après une période de 14 jours calendrier à compter de la livraison du bien acheté si le Contrat porte sur la vente de biens et après un délai de 14 jours calendrier 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.

2. Si le Client se rétracte du Contrat, Orange Belgium s.a. 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 le moins coûteux standard proposé par Orange Belgium s.a.).

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 Belgium s.a. 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 Belgium s.a. 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 Belgium s.a. 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 des biens, des équipements ou tout autre accessoire nécessaire à l'exécution du Service Orange ont été mis à disposition du Client dans le cadre du Contrat, le Client est tenu de contacter Orange Belgium s.a. 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 Belgium s.a. 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 Belgium s.a. lui facturera un montant qui est proportionnel aux services déjà fournis jusqu'au moment où le Client a informé Orange Belgium s.a. 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.

## 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

