



mentions légales

éditeur et hébergement :

Orange Réunion SA
Société anonyme au capital de 7 661 115 euros
RCS Saint Denis de La Réunion 432 706 802
Siège social : 35, Boulevard du Chaudron, 97 743 Saint Denis de la Réunion

Directeur de publication : Christian Blaize, Directeur Général

n° TVA intracommunautaire : FR 56 428 706 097

n° de téléphone :

- 0 692 000 456 si vous êtes un particulier (prix d'une communication vers un mobile Orange Réunion),
- ou 1016 si vous êtes un professionnel (numéros accessibles depuis votre département de résidence (appel gratuit depuis une ligne fixe France Télécom, coût variable selon opérateur))

depuis votre mobile Orange :

contactez le 456 si vous êtes client forfait classique, compte bloqué, mobicarte ou mobile à la carte Antenne Réunion Mobile ou Universal Music Mobile ou 759 pour les clients forfait Pro ou iPhone (appel numéros gratuits si vous appelez depuis le réseau Orange Réunion à partir d'un mobile Orange)

depuis une ligne fixe :

contactez le 0 692 000 456 si vous êtes client forfait classique, compte bloqué, mobicarte ou mobile à la carte Antenne Réunion Mobile ou Universal Music Mobile ou 0 692 000 759 pour les clients forfait Pro ou iPhone (prix d'une communication vers un mobile Orange Réunion)

Services client concernant les achats de matériel :

Pour les questions de livraison et de facturation des commandes portant sur l'offre renouvellement de terminal, vous pouvez nous contacter via 456 depuis votre mobile Orange, si vous êtes client forfait classique, compte bloqué, mobicarte ou mobile à la carte Antenne Réunion Mobile ou Universal Music Mobile, ou bien le 759 pour les clients forfait Pro ou iPhone. (appel gratuit depuis le réseau Orange Réunion à partir d'un mobile Orange).

Depuis une ligne fixe, appelez le 0 692 000 456 si vous êtes client forfait classique, compte bloqué, mobicarte ou mobile à la carte Antenne Réunion Mobile ou Universal Music Mobile, ou bien le 0 692 000 759 pour les clients forfait Pro ou iPhone (prix d'une communication vers un mobile Orange Réunion).

Services client concernant les souscriptions de services :

Orange Réunion (service client) BP 7431,
35 boulevard du Chaudron, 97743 Saint Denis messag cedex 9





conditions générales de vente

Article 1 : champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux ventes conclues par le biais du site internet orange.re, ci après la boutique mobile Orange Réunion ou la boutique mobile.

Ces offres pour certains produits ou services, peuvent être assorties de conditions spécifiques propres. C'est par exemple le cas pour les produits dématérialisés comme les recharges mobiles.

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 à La Réunion.

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 mobile Orange Réunion 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 Saint Denis de La Réunion.

Article 3 : offre proposée

L'offre proposée par la boutique mobile Orange Réunion ne concerne que le renouvellement de mobile (avec réengagement du client)

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 mobile Orange Réunion et non dans les agences physiques ou par téléphone.

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

La boutique mobile Orange Réunion 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. Cette confirmation tient lieu d'engagement.

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

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

Cas particuliers :

> L'offre de renouvellement de mobile est réservée aux clients Orange Réunion :

Ayant au moins 5000 points Davantage pour les clients forfait ou au moins 3000 points Davantage pour les clients forfaits bloqués (pas de seuil de points pour les clients mobicarte ou mobile à la carte)

N'ayant pas réalisé de renouvellement de mobile dans les 12 derniers mois.

N'étant pas en cours de résiliation ou bien en phase de recouvrement

> Pour les commandes portant sur l'offre mobile Orange Réunion, vous devez être domicilié à La Réunion.

Il est possible, dans des cas exceptionnels (rupture de stock fournisseur par exemple), que la boutique mobile Orange Réunion soit amenée à annuler votre commande. Une information vous est alors automatiquement adressée par e-mail.

De votre côté, vous bénéficiez du droit au retour (voir article 11).

Dans le cadre d'une opération renouvellement de mobile, le tarif préférentiel du terminal n'est valable qu'à la condition que le Client ait retourné le contrat de l'offre mobile Orange France dûment signé et accompagné des justificatifs demandés, dans un délai de 30 jours ouvrés à partir du jour de la commande (ce contrat est transmis par courrier suite à la prise en compte de la commande). A défaut, le Client perdra le bénéfice du tarif préférentiel et sera redevable du montant du terminal sans abonnement.

Dans cette hypothèse, le Client a autorisé Orange Réunion à entreprendre les démarches nécessaires pour prélever la différence entre le prix du terminal seul et le prix préférentiel à partir des coordonnées bancaires communiquées lors de la commande, et ce après l'expiration du délai de 30 jours sus-mentionné.



Article 5 : disponibilité des produits

Les offres, les produits et les prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur la boutique mobile Orange Réunion, dans la limite des stocks disponibles.

Lors d'une rupture définitive sur un produit commandé, vous êtes informé par courrier électronique. Dans ce cas, l'annulation de la commande sera mise en oeuvre, sans pouvoir faire l'objet d'un quelconque dédommagement.

Cas particuliers :

Des produits en pré commande peuvent vous être proposés sur la boutique mobile Orange Réunion. 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 mobile Orange Réunion.

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.

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.

Article 8 : paiement

Les commandes doivent être réglées par Carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard-Mastercard).

Le débit de la carte bancaire est effectué immédiatement.

Article 9 : 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 compris s'il y a lieu.

Article 10 : livraison

La livraison des produits s'effectue uniquement à La Réunion. La livraison s'effectue par Colissimo (frais de livraison à 7,5€ TTC) : 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.

La livraison des produits intervient sous 5 jours ouvrés 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.

Exemple (sauf cas exceptionnel de rupture de stock) :

- > samedi : vous passez votre commande
- > lundi : traitement et validation de votre commande
- > mercredi : remise du colis au transporteur
- > vendredi : livraison de votre commande à votre domicile

Attention :

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 11 : satisfait ou remboursé

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.

La boutique mobile Orange Réunion vous ouvre cette possibilité pendant les 7 jours qui suivent la réception de votre colis. Lorsque ce délai expire le samedi, le dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

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

Entrepôt Terminaux Mobiles
35, Boulevard du Chaudron
97 743 Saint Denis de la Réunion

En joignant les documents accompagnant le colis (fiche retour, bordereau de livraison et facture), ainsi que la demande écrite de remboursement et un rib. Aucune demande ne sera prise en compte sans ces documents.

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 virement bancaire vous sera alors adressé dans un délai maximum de 30 jours

Les frais d'envois et les risques du retour sont à votre charge.

Article 12 : garantie

> Pour les produits de la gamme mobile, le service après



conditions générales de vente

vente (SAV) est assuré par le service client Orange Réunion : depuis une ligne fixe, appelez le **0 692 000 456** si vous êtes client forfait classique, compte bloqué, mobicarte ou mobile à la carte Antenne Réunion Mobile ou Universal Music Mobile, ou bien le **0 692 000 759** pour les clients forfait Pro ou iPhone (prix d'une communication vers un mobile Orange Réunion).

> Panne de mise en service (PMS)

Si un dysfonctionnement du terminal est constaté dans un délai inférieur à 10 jours suite à la réception du produit, contactez le service client qui indiquera l'espace Service le plus proche pour y déposer le terminal.

> SAV (hors et sous garantie)

Si un dysfonctionnement du terminal est constaté dans un délai supérieur à 10 jours suite à la réception du produit, contactez le service client qui indiquera l'espace Service le plus proche pour y déposer le terminal.

La période de garantie débute à compter de la date d'établissement de la facture. Il est fait son possible pour que les réparations ou les échanges soient réalisés dans les meilleurs délais.

Dans le cas d'une panne jugée irréparable par les techniciens délégués par le constructeur, et dans la mesure du possible, un échange standard pour un produit équivalent vous sera proposé. Le cas échéant, un remboursement sera mis en oeuvre.

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 (Liste non exhaustive).

> 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 mobile Orange Réunion.

La responsabilité de la boutique mobile Orange Réunion 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 agence physique, afin de connaître les modalités de réparation proposées par Orange Réunion.

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.

Pour les services, les modalités de SAV sont prévues dans les conditions spécifiques.

Article 13 : 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 mobile Orange Réunion, vous même et ledit établissement (ou autre organisme).

Article 14 : 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 Orange Réunion, 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 mobile Orange Réunion.

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 au service client de l'offre concernée.

Vous recevez des informations commerciales par e-mail de la boutique mobile Orange Réunion. 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 15 : force majeure

La responsabilité de la boutique mobile Orange Réunion, 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.



Article 1 : Conditions générales applicables

Les présentes conditions spécifiques relèvent des conditions générales d'abonnement Orange Réunion qu'elles complètent.

Article 2 : Objet

Davantage mobile permet aux particuliers, abonnés Orange et compte mobile ayant souscrit leur abonnement auprès d'Orange Réunion - à l'exclusion des abonnés ayant souscrit une offre business solution - et qui sont à jour du paiement de leurs factures au titre de cet abonnement, ci-après les « bénéficiaires », de profiter d'un certain nombre d'offres privilégiées. Ces offres sont proposées par Orange Réunion en fonction du nombre de points accumulés par les bénéficiaires, ci-après « points » permettant de changer de mobile.

Article 3 : Fonctionnement du programme

Pour chacune des lignes téléphoniques dont il dispose, le bénéficiaire jouit d'un compte points avantage mobile sur lequel sont crédités les points liés à la ligne concernée. Les comptes points avantage mobile sont gérés par Orange Réunion. Les points avantage mobile sont attribués au bénéficiaire conformément à un barème disponible sur demande au service clients et dans la limite d'un plafond de points maximum. Ce barème est susceptible d'évoluer, auquel cas Orange Réunion en informera les bénéficiaires, par SMS ou tout autre moyen à sa disposition. Le Bénéficiaire peut consulter à tout moment le solde de son compte points avantage mobile en composant le #123# (appel gratuit) ou en consultant sa facture Orange Réunion (pour les clients forfaits). Ce solde est réactualisé mensuellement, dans les 30 jours qui suivent le paiement.

3.1. Validité des points

Les points avantage mobile sont valables deux ans à partir de la date d'adhésion. Si les points n'ont pas été valorisés au bout de deux ans, date à date, le solde de points de l'adhérent est remis à zéro sans contestation possible. Par exception, uniquement lorsque le bénéficiaire passe d'un abonnement forfait à compte mobile et inversement au titre d'une offre de transfert avec conservation de son numéro d'appel, les points avantage mobile qu'il a acquis au titre de son premier abonnement lui restent acquis et sont attachés à son nouvel abonnement.

3.2. Utilisation des points

Les points avantage mobile du bénéficiaire ne peuvent faire l'objet d'aucun échange, remboursement ou d'une contre-valeur monétaire agrégation avec les points des tiers. Sauf conditions commerciales dérogatoires, ils ne peuvent être donnés, cédés, transférés ou apportés, même partiellement, à un tiers, sous quelque forme que ce soit. L'utilisation des points avantage mobile est possible dès que le bénéficiaire a cumulé un seuil de points minimum. Les offres proposées par Orange Réunion au bénéficiaire au titre du programme avantage mobile figurent dans un catalogue avantage mobile édité périodiquement. Les offres proposées s'entendent selon disponibilité. Ce catalogue précise la durée de validité

des offres proposées aux bénéficiaires. Dans le cadre de campagnes ponctuelles ou promotionnelles diffusées selon des modalités spécifiques de communication, Orange Réunion peut proposer aux bénéficiaires des offres non incluses dans le catalogue ci-dessus. Le nombre de points avantage mobile consommé par le bénéficiaire au titre de chacune des commandes qu'il peut être amené à faire est débité par Orange Réunion du compte points avantage mobile du bénéficiaire. Le montant dont le bénéficiaire doit s'acquitter en complément pour bénéficier du changement de mobile est réalisé auprès des points de ventes Orange participant au programme. Tout renouvellement de mobile entraîne une modification de la durée du contrat d'abonnement du bénéficiaire, selon la durée de réengagement choisie par celui-ci lors de la commande et à compter de la date de celle-ci.

3.3. Commande

Lorsque le bénéficiaire souhaite profiter d'une offre qui lui est faite par Orange Réunion dans le cadre du programme avantage mobile et qu'il dispose du solde minimum de points nécessaire, il peut passer commande :

- en appelant le service clients Orange Réunion au 456 (appel gratuit depuis un mobile Orange Réunion)
- en se connectant sur la boutique mobile Orange Réunion et effectuer son renouvellement directement en ligne.

3.4. Prix

Les montants complémentaires dont doivent s'acquitter les bénéficiaires pour bénéficier des offres du programme avantage mobile, s'entendent toutes taxes comprises, sont ceux en vigueur au jour de la commande par le bénéficiaire.

3.5. Le Client ayant souscrit à distance a la faculté d'exercer son droit de rétraction dans un délai de 7 jours francs à compter de l'acceptation de l'offre. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Les frais de retour des éventuels équipements sont à la charge du Client. Conformément à l'article L 121-20-2 du code de la consommation, le Client accepte d'utiliser les services via son abonnement avant la fin du délai de 7 jours francs renonce expressément à bénéficier de son droit de rétraction.

Article 4 : Livraison

4.1. Renouvellement de mobile en point de vente

Les mobiles sont à retirer auprès des points de vente participant au programme avantage mobile. Il appartient au bénéficiaire de se renseigner auprès d'eux des délais, horaires, et stocks disponibles.

4.2. Renouvellement de mobile en vente à distance

Le client qui renouvelle son mobile en appelant le service client ou directement sur la boutique mobile Orange Réunion le recevra par Colissimo sous un délai de 5 jours. Le délai de livraison indiqué est donné à titre indicatif. Les frais de livraison de 7,5€ TTC sont à la charge du client.



conditions générales de vente

conditions spécifiques de l'offre de renouvellement de terminal

Article 5 : Garantie - Service après vente

Il appartient aux bénéficiaires de s'informer auprès des points de vente Orange dans lequel ils ont changé de mobile des conditions de garantie, de retour, des délais de réparation et de mise à disposition du mobile.

Article 6 : Modification ou arrêt du programme d'avantage mobile

Le programme d'avantage mobile est mis en place par Orange Réunion pour une durée indéterminée. Toutefois, à tout moment, Orange Réunion se réserve le droit de modifier ou de mettre fin au programme d'avantage mobile, sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité ou à un quelconque remboursement au profit des bénéficiaires.

Dans un cas comme dans l'autre, les bénéficiaires en seront informés par courrier et moyennant un préavis d'un mois.

L'utilisation des points dans le cadre de d'avantage mobile implique l'acceptation sans réserve du présent règlement.

Article 7 : Informatique et Libertés

Les informations demandées aux bénéficiaires lors de leur commande et contenues dans les fichiers d'Orange Réunion ne sont transmises qu'aux seules personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître. Tout bénéficiaire peut demander à Orange Réunion la communication des informations le concernant et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés. A des fins de gestion du contrat client et dans le respect de la loi Informatique et Libertés, les données à caractère personnel du client sont susceptibles.

