

Conditions spécifiques du programme "changer de mobile"

Article 1 - Conditions générales applicables

Les présentes conditions spécifiques s'appliquent en cas de renouvellement d'un mobile dans le cadre du programme "changer de mobile". Elles s'appliquent à la vente à distance et complètent les conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Orange quand elles ne les remplacent pas.

Article 2 - Objet

Le programme "changer de mobile" permet aux abonnés mobile Orange et Ola (ci-après désignés "les bénéficiaires") ayant souscrit leur abonnement auprès d'Orange France et à jour du paiement des factures dues au titre de cet abonnement, de profiter d'offres privilégiées pour renouveler leur mobile grâce à des points (ci-après désignés les points "changer de mobile") attribués selon un barème établi par Orange France. Les offres proposées dans le cadre du programme "changer de mobile" varient en fonction du nombre de points "changer de mobile" accumulés par les bénéficiaires.

Les abonnés ayant souscrit une offre Orange Business Solutions, les clients mobicarte et les clients ayant souscrit un forfait PC haut débit mobile ne peuvent bénéficier du programme "changer de mobile".

Le programme "changer de mobile" profite de plein droit à tous ses bénéficiaires et ne comporte aucune obligation d'achat.

Article 3 - Fonctionnement du programme

Pour chacune des lignes téléphoniques dont il dispose, le bénéficiaire dispose d'un compte points "changer de mobile" sur lequel sont crédités les points "changer de mobile" liés à la ligne concernée. Si le bénéficiaire a souscrit la solution partage ou le forfait partagé, les points "changer de mobile" sont crédités sur chacun des comptes points "changer de mobile" associés à chacune de ses lignes. Les points "changer de mobile" sont attribués au bénéficiaire conformément à un barème disponible sur demande au service clients et dans la limite d'un plafond de 15 000 points.

Orange France pourra modifier le barème d'attribution des points "changer de mobile" à tout moment, sous réserve d'en informer les bénéficiaires un mois auparavant par sms ou par tout autre moyen de son choix.

Le bénéficiaire peut consulter à tout moment le solde de son compte points "changer de mobile" en appelant le 790 ou le 700 depuis son mobile, en contactant son service clients ou en se connectant sur le site www.orange.fr > mobile. Ce solde est réactualisé dans les 30 jours qui suivent la régularisation mensuelle de l'abonnement du bénéficiaire.

3.1. Validité des points

Les points "changer de mobile" sont utilisables pendant toute la durée de l'abonnement auquel ils sont attachés. La résiliation de l'abonnement entraîne la perte définitive des points "changer de mobile" qui lui sont attachés. Dans le cadre d'opérations promotionnelles ponctuelles, Orange France pourra accorder au bénéficiaire des points "changer de mobile" à utiliser au cours d'une période déterminée. Ces points "changer de mobile" seront définitivement perdus à l'issue de cette période s'ils n'ont pas été utilisés par le bénéficiaire.

Les points "changer de mobile" ne peuvent donner lieu à aucun échange, remboursement ou contre-valeur monétaire. Sauf accord exprès de Orange France, ils ne peuvent être donnés, cédés, transférés ou apportés, même partiellement, à un tiers, sous quelque forme que ce soit.

3.2. Utilisation des points

Les offres et mobiles proposés par Orange France dans le cadre du programme "changer de mobile" figurent dans le catalogue "changer de mobile" disponible sur simple demande auprès du service clients ou sur le site internet www.orange.fr > mobile. Ce catalogue précise la durée de validité des offres, celles-ci étant proposées dans la limite des stocks de mobiles disponibles. Chaque nouveau catalogue annule et remplace le précédent. Orange France pourra également proposer aux bénéficiaires des offres et mobiles non inclus dans le catalogue dans le cadre d'opérations promotionnelles ponctuelles diffusées selon des modalités spécifiques de communication.

Le renouvellement du mobile du bénéficiaire dans le cadre du programme "changer de mobile" est possible dès que ce dernier a cumulé un minimum de 1000 points sur son compte points "changer de mobile".

3.3. Commande

Toute commande effectuée dans le cadre du programme "changer de mobile" entraîne une reconduction de 12 ou 24 mois du contrat d'abonnement du bénéficiaire. Lorsque le bénéficiaire souhaite profiter d'une offre et

d'un mobile proposés dans le cadre du programme "changer de mobile", il peut passer commande :

- soit par courrier, en renvoyant à Orange France le bon de commande qu'il s'est procuré auprès du service clients, dûment complété et signé. Ce bon de commande précise notamment le nombre de points "changer de mobile" dont dispose le bénéficiaire ainsi que le montant dont il devra s'acquitter en complément pour profiter des offres qu'il a retenues ;

- soit par téléphone, en appelant son service clients, sous réserve du renvoi du bon de commande joint au colis dans un délai de 7 jours à compter de la livraison. A défaut du renvoi de ce bon de commande à Orange France, le mobile sera facturé au client sans que celui-ci ne bénéficie de la remise accordée dans le cadre du programme "changer de mobile". Orange France ne débitera alors pas le compte points "changer de mobile" et la durée d'engagement du client ne sera pas prolongée ;

- soit par Internet, en se connectant sur le site www.orange.fr > mobile. Dans ce cas, le service clients adresse au bénéficiaire une confirmation par mail de la commande, précisant le nombre de points "changer de mobile" utilisés et le montant à payer en complément. Le nombre de points "changer de mobile" correspondant à l'offre choisie par le bénéficiaire est débité par Orange France de son compte points "changer de mobile". Le montant dont le bénéficiaire doit s'acquitter en complément est porté sur l'une de ses prochaines factures.

3.4. Prix

Les montants complémentaires dont doivent s'acquitter les bénéficiaires pour profiter des offres et mobiles proposés dans le cadre du programme "changer de mobile", qui s'entendent toutes taxes comprises et hors frais de livraison, sont ceux en vigueur au jour de la commande par le bénéficiaire.

Ces montants, ainsi que les éventuels frais de livraison, sont dus par le bénéficiaire à la commande.

La propriété des biens commandés n'est transférée au bénéficiaire qu'une fois effectué le paiement intégral du prix facturé et des éventuels frais de livraison.

Article 4 - Livraison

4.1 Délais et modalités de livraison

Quel que soit le mode de commande, la livraison n'est possible qu'en France métropolitaine.

En cas de commande par courrier, la livraison intervient dans les 7 jours ouvrés à compter de la réception par Orange France du bon de commande dûment rempli et signé.

En cas de commande par téléphone auprès du service clients ou par Internet, la livraison intervient dans les 7 jours ouvrés à compter de l'appel ou de la validation de la commande sur le site www.orange.fr > mobile.

Le tarif de la livraison est spécifié lors de la commande. En cas de retard de livraison, Orange France en informera par téléphone ou tout autre moyen de son choix le bénéficiaire qui aura la possibilité d'annuler ou de confirmer sa commande.

Orange France peut être amené à procéder au renouvellement automatique de la carte SIM du bénéficiaire. Dans ce cas, une nouvelle carte USIM sera jointe gratuitement au colis.

4.2. Adresse donnée par le bénéficiaire pour la livraison

La livraison est effectuée soit à l'adresse du bénéficiaire, soit à l'adresse de son choix, dans le respect des conditions de l'article 4.1.

4.3. Anomalies constatées lors de la livraison

Le transfert des risques sur les produits commandés a lieu dès l'expédition des entrepôts d'Orange France ou de ses prestataires. Il en résulte notamment que les produits voyagent aux risques et périls du bénéficiaire, auquel il appartient, en cas d'avarie ou de manquant, de faire toutes constatations et réserves nécessaires au moment de la livraison.

En préalable à tout retour, le bénéficiaire doit appeler son service clients. Il doit ensuite confirmer ces constatations par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les trois jours suivant la livraison, en précisant son numéro de client et son numéro d'appel auprès d'Orange France à l'adresse suivante :

Orange France
programme "changer de mobile"
BP 61 TORCY
77205 MARNE-LA-VALLÉE CEDEX 01

Article 5 - Garantie

5.1. Garantie des articles commandés

Les mobiles commercialisés par Orange France sont couverts par une garantie d'un an pièces et main-d'œuvre. La batterie quant à elle est garantie trois mois. Le délai de garantie commence à courir à compter de la date de livraison des biens commandés au bénéficiaire. Les dommages d'origine externe ou consécutifs à une mauvaise utilisation des produits achetés sont exclus de la garantie, ainsi que les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle.

Les stipulations ci-dessus ne font pas obstacle à l'application de la garantie légale prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

5.2. Service après-vente

Lorsque la commande porte sur un mobile commercialisé par Orange France et que le mauvais fonctionnement de celui-ci est établi par le service clients qui gère l'abonnement du bénéficiaire, ce dernier peut bénéficier du SAV échange express à domicile sous 48h en France métropolitaine pendant un an – pour les abonnés forfaits Pro ce service est disponible sous 24h pendant 24 mois. Cet échange permet au bénéficiaire de disposer d'un nouveau mobile contre restitution du mobile défectueux, et de sa batterie. Il est précisé que le mobile remis au bénéficiaire dans ce cadre s'entend d'un mobile d'occasion remis à neuf.

Ce mobile est remis gratuitement au bénéficiaire si la défectuosité de son mobile est couverte par la garantie. Si la défectuosité n'est pas couverte par la garantie, la remise au bénéficiaire du mobile de remplacement est payante (tarif disponible dans la fiche tarifaire Orange). Orange France s'engage à remettre au bénéficiaire au titre du SAV échange express un matériel identique ou de gamme équivalente à son matériel d'origine pendant une durée d'un an à compter de la date d'achat de son mobile défectueux.

Les conditions complètes du SAV échange express sont disponibles sur www.orange.fr > mobile ou auprès du service clients.

5.3. Satisfait ou remboursé

Le bénéficiaire dispose d'un délai de 14 jours francs à compter de la livraison des biens qu'il a commandés pour faire retour de ces derniers à Orange France pour échange ou remboursement, sans pénalité à l'exception des frais de retour et des éventuels frais de livraison. En préalable à tout retour, le bénéficiaire doit appeler son service clients.

Les produits concernés doivent être retournés en recommandé avec accusé de réception dans leur emballage d'origine, en parfait état, accompagnés de leurs notices et documentations à :

KUEHNE + NAGEL Logistics
Distripôle PARISUD
Secteur 3 - Bât. 2
77127 LIEUSAINT

Lors du retour de la commande, le bénéficiaire doit en demander :

- soit l'échange,
- soit le remboursement par rétrocession des points "changer de mobile" qui ont été débités de son compte points "changer de mobile" et du remboursement du montant complémentaire facturé. Ce remboursement interviendra sous 30 jours par virement bancaire ou lettre-chèque. La modification de la durée du contrat d'abonnement est alors annulée.

Article 6 - Modification ou arrêt du programme "changer de mobile"

Le programme "changer de mobile" est mis en place par Orange France pour une durée indéterminée.

A tout moment, Orange France se réserve le droit de modifier ou de mettre fin au programme "changer de mobile", sans que cela puisse donner droit à une quelconque indemnité ou à un quelconque remboursement au profit des bénéficiaires. Les bénéficiaires en seront informés un mois avant la mise en œuvre effective.

Article 7 - Informatique et Libertés

Les informations demandées aux bénéficiaires lors de leur commande et contenues dans les fichiers d'Orange France ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales qui sont expressément habilitées à les connaître.

Tout bénéficiaire peut demander à Orange France 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.