

Conditions générales

Return guarantee

Infos et conditions	2
Conditions générales	2
1. Objet	2
2. Définitions	2
3. Modalités d'adhésion, de paiement et de résiliation à l'option Return guarantee	3
4. Description de la prestation de reprise.....	4
5. Conditions financières de reprise et de cession du smartphone	5
6. Protection de la vie privée	5
7. Droit applicable	5
8. Plaintes et litiges.....	5
9. Election de domicile	5
10. Intégralité	5

Infos et conditions

Afin de connaître toutes les conditions Return garantie relatives aux particuliers, rendez-vous sur www.orange.be/return-garantee

Comment fonctionne l'option Return garantie ?

Vous achetez aujourd'hui, dans un shop Orange, un smartphone compatible avec l'option Return garantie.

Après quelques mois, vous souhaitez remplacer votre smartphone par un des derniers modèles :

- si vous revenez dans un shop Orange après minimum 8 jours suivant l'activation du service Return garantie et dans les 12 mois suivant votre achat, vous pouvez échanger votre smartphone contre 60% de sa valeur d'achat,
- à partir du 13e mois et jusqu'au 24e mois inclus, vous pouvez échanger votre smartphone contre 50% de sa valeur d'achat.

Exemple : s'il est éligible à l'option Return garantie, votre smartphone acheté à 1000 € aura une valeur de reprise de 600 € dans les 12 mois et de 500 € entre les 13 et 24 mois.

Bon à savoir :

- la reprise d'un smartphone entraîne l'émission d'un bon d'achat (pas d'argent liquide) valable le jour même dans le shop Orange où la reprise de l'ancien smartphone a eu lieu,
- en cas de changement de téléphone effectué dans le cadre de l'assurance / réparation: n'oubliez pas de ramener les preuves de remplacement de votre téléphone,
- la durée maximale de l'option Return garantie est de 24 mois. Passé ce délai, l'option Return garantie sera automatiquement désactivée.

N'oubliez pas d'échanger votre Smartphone avant !

Quelles sont les conditions de reprise de votre smartphone ?

- le smartphone doit être dans un bon état esthétique général,
- le smartphone peut présenter de l'usure relevant d'une utilisation normale,
- le smartphone peut présenter des rayures superficielles (maximum 2 cm et non détectables au passage du doigt) sur le boîtier, sur l'écran ou sur le couvercle de la batterie,
- le smartphone peut présenter des taches mineures (inférieures à 1 cm² et de faible contraste) sur l'écran d'affichage,
- toutes les pièces (touches, boutons) doivent être présentes et en état de fonctionnement,
- le smartphone ne présente aucune trace de corrosion ou de chocs mécaniques,
- d'un point de vue technique, le smartphone doit passer tous les tests de fonctionnalité,
- le smartphone comprend la batterie et la coque arrière d'origine fournies par le constructeur avec ledit smartphone.

Si ces conditions ne sont pas remplies, votre téléphone ne sera pas accepté.

Conditions Générales

La prestation de reprise est proposée par Orange Belgium s.a. - Avenue du Bourget 3 – 1140 Bruxelles, inscrite à la Banque- Carrefour des Entreprises au numéro 0456.810.810.

1. Objet

Les présentes conditions générales de reprise (ci-après dénommées les 'CGR') sont applicables au client d'Orange Belgium s.a. souhaitant bénéficier de la prestation de reprise de son smartphone. Elles fixent les modalités selon lesquelles le client peut bénéficier de la prestation de reprise de smartphone (ci-après dénommée 'l'option Return garantie').

Seules les présentes CGR sont applicables à l'option Return garantie proposée par Orange.

2. Définitions

Acquéreur : Orange Belgium s.a. - Avenue du Bourget 3 - 1140 Bruxelles, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises au numéro 0456.810.810.

Adhérent : toute personne physique majeure résidant en Belgique, qui est client d'Orange Belgium s.a. avec au moins un abonnement mobile, qui a acheté son smartphone neuf dans un shop Orange ou sur le site internet d'Orange Belgium s.a. et qui a adhéré à l'option Return garantie.

Bon état apparent (Grade A ou Grade B) : état dans lequel le smartphone peut présenter de l'usure relevant d'une utilisation normale. Le smartphone peut présenter des rayures superficielles (maximum 2 cm et non détectables au passage du doigt) sur le boîtier, sur l'écran ou sur le couvercle de la batterie. Le smartphone peut présenter des taches mineures (inférieures à 1 cm² et de faible contraste) sur l'écran d'affichage. Toutes les pièces (touches, boutons) doivent être présentes et en état de fonctionnement. Le smartphone ne présente aucune trace de corrosion ou de chocs mécaniques.

Etat Fonctionnel : est en Etat Fonctionnel un smartphone en état de fonctionnement sur l'ensemble de ses fonctionnalités et caractéristiques.

Mauvais état apparent : par opposition au Bon état apparent, état dans lequel le smartphone peut présenter :

- des rayures profondes (détectables au passage du doigt)
- et / ou des fissures sur les parties externes
- et / ou des pièces manquantes (touches, boutons)
- et / ou des traces d'impact, de chocs ou des bosses sur les parties externes qui ne sont pas des traces ou marques relevant d'une utilisation normale

- et / ou des traces de corrosion

Return garantie : option permettant à l'Adhérent de bénéficier de la reprise de son smartphone par Orange Belgium s.a. tel que décrit dans les CGR.

Smartphone Cassé : destruction ou détérioration du smartphone nuisant à son bon fonctionnement et n'ayant pas pour origine un phénomène interne.

Smartphone en Panne : smartphone non fonctionnel du fait d'un défaut interne nuisant au bon fonctionnement de celui-ci.

Smartphone – objet de la reprise :

Le smartphone doit être un smartphone :

- acquis neuf dans un shop Orange ou sur le site internet d'Orange Belgium s.a. éligible à l'option Return garantie
- qui a fait l'objet d'une souscription à l'option Return garantie soit le jour même de l'achat du smartphone*, soit dans les 7 (sept) jours calendrier suivants pour un achat effectué en shop Orange soit dans les 30 (trente) jours calendriers suivants pour un achat effectué à distance (en ligne ou par téléphone)
- ayant 2 (deux) ans d'ancienneté maximum – décomptée entre la date de la souscription à l'option Return garantie et la date de reprise
- comprenant la batterie et la coque arrière d'origine fournies par le constructeur avec le smartphone
- étant en Etat Fonctionnel et en Bon Etat Apparent (Grade A ou Grade B)
- pour lequel la fonction de protection du smartphone (exemple: 'Find My iPhone' sur les appareils Apple) a été désactivée après que les données personnelles ont été extraites du smartphone, sous réserve des cas de refus de reprise mentionnés dans l'Article 4.3 des CGR

* Si le smartphone faisant l'objet de l'option Return garantie a été remplacé dans le cadre de l'assurance Orange, du service après-vente d'Orange Belgium s.a. ou dans le cadre de la garantie constructeur, le smartphone de remplacement sera éligible à l'option Return garantie à condition que le Vendeur remette, avec le smartphone, les documents le prouvant (avec mention de l'IMEI initial et de remplacement).

Vendeur : le Vendeur est l'Adhérent qui souhaite bénéficier de la reprise du smartphone dont il est le propriétaire, dans les conditions stipulées par les présentes CGR.

3. Modalités d'adhésion, de paiement et de résiliation à l'option Return garantie

3.1. Qui peut y adhérer ?

Toute personne physique majeure résidant en Belgique qui est client d'Orange Belgium s.a. avec au moins un abonnement mobile et ayant acheté son smartphone neuf dans un shop Orange ou sur le site internet d'Orange Belgium s.a. (www.orange.be).

3.2. Comment y adhérer ?

En souscrivant à l'option Return garantie dans un shop Orange ou via le service clientèle, soit le jour de l'achat du smartphone soit dans les 7 (sept) jours calendrier suivants pour un achat effectué en shop Orange soit dans les 30 (trente) jours calendriers suivants pour un achat effectué à distance (en ligne ou par téléphone). L'option Return garantie est facturée 5 € (cinq euros) par mois, TVA comprise, par Orange Belgium s.a. Elle est offerte gratuitement avec un abonnement Orange Mobile Large (si le smartphone est éligible). Le contrat afférent à l'option Return garantie doit également être signé soit dans les 7 (sept) jours calendrier suivants pour un achat effectué en shop Orange soit dans les 30 (trente) jours calendriers suivants pour un achat effectué à distance (en ligne ou par téléphone). Le prix d'achat pris en compte pour le calcul du prix de rachat au moment de l'exercice de l'option Return garantie sera le prix du smartphone 'stand alone' recommandé par Orange Belgium s.a. le jour de l'achat, abstraction faite d'éventuels cash back, réductions ou subventions. La période prise en compte au moment de l'exercice de l'option Return garantie pour calculer le prix de rachat sera déterminée par la date de souscription à l'option Return garantie (soit le jour même de l'achat du smartphone, soit dans les 7 (sept) jours calendrier suivants pour un achat effectué en shop Orange soit dans les 30 (trente) jours calendriers suivants pour un achat effectué à distance (en ligne ou par téléphone).

Le code IMEI, la date de souscription à l'option Return garantie et le prix d'achat du smartphone sont enregistrés par Orange Belgium s.a.

3.3. Quels sont les smartphones éligibles ?

Sont uniquement éligibles à l'option Return garantie les smartphones tels que définis par Orange au moment de la vente, en shop Orange ainsi que sur le site d'Orange Belgium s.a.

3.4. Comment résilier ?

L'Adhérent peut résilier l'option Return garantie à tout moment. En revanche, tout mois commencé étant dû, la résiliation sera effective le mois suivant sans remboursement des mensualités déjà acquittées.

La résiliation peut être faite par simple demande auprès d'un shop Orange ou en contactant le Service Clients de Orange Belgium s.a. aux coordonnées reprises à l'article 8.1. des présentes CGR.

3.5. Dans quels cas l'adhésion à l'option Return garantie est-elle résiliée ?

L'adhésion est résiliée dans les cas suivants :

- suite à une demande de résiliation de l'Adhérent
- en cas de reprise du smartphone
- quand l'adhésion est arrivée à la limite des 24 (vingt-quatre) mois d'adhésion soit à la date d'échéance
- lors de la résiliation du contrat d'abonnement conclu avec Orange Belgium s.a.: dans ce cas, la résiliation de l'option Return garantie prend effet à la date de résiliation du contrat d'abonnement
- suite à une modification du plan tarifaire et une souscription à un plan tarifaire non compatible avec l'option Return garantie: dans ce cas, la résiliation de l'option Return garantie prend effet à la date de ladite modification

4. Description de la prestation de reprise

4.1. Remise du smartphone par le Vendeur

Toutes demandes de reprise devront être adressées et réalisées dans un shop Orange. La remise du smartphone par le Vendeur à l'Acquéreur se fait dans un shop Orange.

Le Vendeur est informé qu'avant de remettre le smartphone à Orange Belgium s.a., il lui appartient d'effectuer une sauvegarde de l'ensemble des fichiers, bases de données et logiciels contenus ou enregistrés dans le smartphone et de supprimer toutes ses données personnelles du smartphone.

Aucune responsabilité ne pourra être retenue contre Orange Belgium s.a. ou ses sous-traitants si des tiers utilisent des données personnelles du Vendeur éventuellement contenues dans le smartphone, après signature du bon de cession (transfert de propriété) et remise du smartphone par le Vendeur à Orange Belgium s.a.

4.2. Diagnostic du smartphone par l'Acquéreur

Orange Belgium s.a. procédera au diagnostic du smartphone dans un shop Orange aux fins de donner au Vendeur son accord ou son refus quant à la reprise du smartphone.

4.3. Accord ou refus de reprise du smartphone aux conditions de l'option Return garantie

Selon le résultat de son diagnostic et au regard de la description du smartphone qui fait l'objet de la reprise (art. 2), Orange Belgium s.a. confirmera au Vendeur :

- son accord de reprise
- ou son refus de reprise

Orange Belgium s.a. refusera la reprise aux conditions de de l'option Return garantie, dans les cas suivants :

- destruction, non correspondance du code IMEI, dégradation, détérioration et/ou oxydation - totales ou partielles - du smartphone
- smartphone incomplet, c'est-à-dire sans la batterie et/ou la coque arrière fournie(s) d'origine par le constructeur avec le smartphone lors de son achat
- smartphone non acheté neuf dans un shop Orange ou sur le site internet d'Orange Belgium s.a., et ayant fait l'objet d'une souscription à l'option Return garantie sauf si le smartphone est issu d'un remplacement dans le cadre de l'assurance Orange, du service après-vente d'Orange Belgium s.a. ou de la garantie constructeur du smartphone ayant fait l'objet de la souscription à l'option Return garantie. Le contrôle sera fait en analysant le code IMEI du smartphone. Si le smartphone ayant fait l'objet d'une souscription à l'option Return garantie a été remplacé dans le cadre de l'assurance Orange, du service après-vente ou de la garantie constructeur, le smartphone de remplacement sera éligible à l'option Return garantie à condition que le Vendeur remette avec le smartphone les documents le prouvant (avec mention de l'IMEI initial et de remplacement)
- smartphone dont l'option Return garantie a été activée il y a moins de 8 jours pour un achat effectué en shop Orange
- smartphone de plus de 2 (deux) ans d'ancienneté – décomptée entre la date de la souscription à l'option Return garantie (soit le jour de l'achat du smartphone, soit dans les 7 (sept) jours calendrier suivants pour un achat effectué en shop Orange soit dans les 30 (trente) jours calendriers suivants pour un achat effectué à distance (en ligne ou par téléphone)), et la date de reprise
- smartphone n'étant pas inclus dans la liste des appareils éligibles à l'option Return garantie au moment de l'achat
- refus par le Vendeur de la proposition de reprise par Orange Belgium s.a.
- smartphone en mauvais état apparent
- smartphone cassé
- smartphone en panne
- le Vendeur n'est plus adhérent à l'option Return garantie
- le compte client du Vendeur est suspendu
- le Vendeur n'est plus client Orange

En cas d'accord pour la reprise du smartphone, l'Acquéreur notifiera au Vendeur le montant de reprise du smartphone, toutes taxes comprises, et ce conformément aux conditions financières stipulées à l'Article 5 des présentes CGR. En cas d'accord du Vendeur sur les conditions de reprise proposées par l'Acquéreur, le Vendeur signera un bon de cession (transfert de propriété) reprenant les éléments suivants :

- identité du Vendeur
- marque, modèle, N° IMEI du smartphone
- date et prix de rachat du smartphone
- date d'achat du smartphone

La cession vaut transfert de propriété du smartphone, du Vendeur à l'Acquéreur, à compter de la date de cession telle que précisée à l'Article 4.3 des CGR et reprise sur le bon de cession (transfert de propriété) et est effectuée en contrepartie du règlement du prix visé à l'Article 5 des CGR dont le montant est repris sur le bon de cession (transfert de propriété).

La cession sera effectuée lorsque le Vendeur aura rempli les conditions suivantes:

- remettre le smartphone ainsi que sa batterie et la coque arrière d'origine fournies par le constructeur
- attester sur l'accord de cession formalisé avec l'Acquéreur qu'aucune clause de réserve de propriété n'a été prise sur le smartphone cédé
- reconnaître sur l'accord de cession formalisé avec l'Acquéreur 'avoir reçu, pris connaissance et accepté les présentes CGR'
- confirmer sur l'accord de cession formalisé avec l'Acquéreur son accord de cession dans les conditions définies par l'Acquéreur
- le cas échéant, débloquer la fonction de protection du smartphone (exemple 'Find My iPhone' sur le smartphone Apple) après avoir extrait les données personnelles le concernant
- si le smartphone ayant fait l'objet d'une souscription à l'option Return garantie a été remplacé à l'identique (même marque, modèle et caractéristiques techniques) dans le cadre de l'assurance Orange, du service après-vente d'Orange Belgium s.a. ou de la garantie constructeur, le Vendeur devra remettre avec le smartphone les documents le prouvant (avec mention de l'IMEI initial et de remplacement)

4.4. Traitement par l'Acquéreur des données personnelles du Vendeur en cas de cession du smartphone à l'Acquéreur quand lesdites données n'ont pas été préalablement supprimées par le Vendeur

Il est rappelé que le Vendeur a l'obligation de supprimer ses données personnelles stockées sur le smartphone, avant de remettre le smartphone à Orange Belgium s.a. En cas de cession du smartphone à l'Acquéreur, si lesdites données n'ont pas été préalablement supprimées par le Vendeur, ce dernier reconnaît et accepte -sans réserve- que l'Acquéreur (ou son sous-traitant) procède à l'effacement desdites données, sans qu'une restitution totale ou partielle desdites données au Vendeur soit possible après la date de cession du smartphone à l'Acquéreur, telle que définie à l'Article 4.3.

L'Acquéreur ou ses sous-traitants procéderont à l'effacement desdites données personnelles sauf si l'état du smartphone ne permet pas ledit effacement - conformément aux normes et à la réglementation en vigueur.

A ce titre, le Vendeur ne pourra pas engager la responsabilité de l'Acquéreur ou de ses sous-traitants pour quelque raison que ce soit.

5. Conditions financières de reprise et de cession du smartphone

Sous réserve de l'accord exprès de l'Acquéreur pour la reprise du smartphone dans les conditions telles que stipulées par les présentes CGR.

Le montant de la cession sera réglé au Vendeur, à compter du jour de ladite cession sous forme de bon d'achat valable le jour de la reprise dans le même shop Orange. Le montant total du nouvel achat effectué par le Vendeur sera au minimum égal au montant du bon d'achat et peut être constitué de plusieurs articles (téléphone mobile, accessoires, etc...).

Tableau des taux de reprise

Ancienneté du smartphone décomptée à compter de la date de souscription à l'option Return garantie et jusqu'à la date de reprise du smartphone.

Taux de reprise en % de la valeur d'achat TTC mentionnée sur la facture d'achat d'origine du smartphone.

Du 8e jour suivant l'activation de l'option au dernier jour du 12e mois : 60%

Du 1er jour du 13e mois au dernier jour des 24 mois : 50%

6. Protection de la vie privée

Orange Belgium s.a., en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par l'Adhérent. Afin d'obtenir davantage d'informations à ce sujet, veuillez consulter la politique de protection de la vie privée d'Orange Belgium s.a. sur www.orange.be.

7. Droit applicable

Les présentes CGR sont régies par le droit belge.

8. Plaintes et litiges

8.1. Règlement à l'amiable

En cas de plainte ou de problème relatif à l'exécution de l'option, l'Adhérent peut s'adresser au Service Clients d'Orange Belgium s.a.. Le Service Clients est disponible aux jours et heures tels que défini sur www.orange.be/fr/contact, afin de répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions, problèmes et plaintes de l'Adhérent relatifs à l'option Return garantie. Le Service Clients est accessible au 02 745 95 00 ou, gratuitement, depuis votre numéro mobile Orange Belgium au numéro 5000.

L'Adhérent accepte que les conversations entre l'Adhérent et le Service Clients puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne participent pas aux conversations, dans le cadre de formations et de supervision du personnel d'Orange Belgium s.a.. L'Adhérent a la possibilité de refuser cette modalité à chaque conversation. Le Service Client peut également être contacté par courrier à l'adresse suivante : Orange Belgium s.a., Service client, Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles.

Orange Belgium s.a. met également à la disposition de l'Adhérent un espace 'Aide' sur son site Internet www.orange.be, sur lequel sont recensées les questions qui sont les plus souvent posées ainsi que les réponses qu'il convient d'y apporter. Finalement, l'Adhérent trouvera sur cet espace l'ensemble des coordonnées des shops Orange en Belgique.

8.2. Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution de l'option Return garantie et des présentes CGR 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. Election de domicile

Pour l'exécution des présentes CGR, l'Acquéreur fait élection de domicile à l'adresse de son siège social.

10. Intégralité

Les présentes CGR ainsi que l'accord de cession formalisé entre le Vendeur et l'Acquéreur traduisent l'ensemble des engagements réciproques souscrits par les parties.