



## Conditions générales de vente du Service de réparation payant Orange

### Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Orange propose une offre de service de réparation payant pour les produits éligibles, ci-après le « Service ».

Dans les présentes CGV, on entend par :

Produits : téléphones mobiles vendus en Europe de moins de 4 ans d'ancienneté.

### Documents contractuels

Le contrat se compose, par ordre de priorité décroissante :

1. Du devis établi par Orange,
2. Des présentes CGV du service de réparation payant Orange.

La signature du devis par le client vaut prise de connaissance et acceptation des présentes CGV.

### Modalités de réalisation du service

#### - Diagnostic

Le diagnostic du Produit en panne est réalisé depuis la boutique Orange ou depuis le site Orange.fr sauf en cas d'oxydation où le devis est émis directement par le centre de réparation. Ce diagnostic permet de déterminer la ou les différentes réparations nécessaires ainsi que leur montant.

#### - Devis et durée de réparation

Le devis détaille les réparations à réaliser.

La durée de réparation est communiquée à titre indicatif au client au moment de la réalisation du devis. En cas de modification de ce délai, le client est averti par mail et par sms avec l'indication du nouveau délai estimé de réparation.

En cas de modifications du prix du devis initial, le client est informé de la situation et est invité à accepter ou refuser le nouveau devis.

En cas d'impossibilité de réparation, le client est informé par mail et SMS. Le Produit est renvoyé non réparé au point de vente de dépôt initial.

#### - Obligations du client

##### • prérequis

Le client s'engage à effectuer une sauvegarde des données du Produit avant tout dépôt pour réparation.

Le client est informé que la réparation peut entraîner une perte ou un effacement des données contenues dans le Produit. Orange ne saurait être tenu responsable de cette perte ou de cet effacement des données du client.

Pour les Produits Apple, le client doit désactiver avant le dépôt la fonction « localiser mon iPhone ».

- **Obligation de récupérer le Produit**

Une fois la réparation effectuée, le client devra récupérer le Produit dans le point de vente du dépôt initial.

Le Produit sera réputé abandonné au profit d'Orange passé un délai d'un an. Une fois ce délai écoulé, Orange s'engage à le détruire.

### **Conditions financières**

Les prix applicables s'entendent toutes taxes comprises sur la base des tarifs communiqués au client.

Les prestations de réparation sont assujetties à une TVA en vigueur à la date de réalisation figurant sur la facture.

Orange restituera le Produit au client une fois le complet paiement du prix de la réparation effectuée

### **Données personnelles**

Les informations relatives au traitement et à la protection des données personnelles sont décrites en annexe 1 des CGV.

### **Garantie commerciale des Produits réparés**

Orange s'engage à garantir pendant une durée de 12 mois à compter de la date de mise à disposition du Produit réparé, les réparations effectuées sur le mobile donné en réparation.

La présente garantie commerciale est applicable sur les seuls éléments ayant donné lieu à une réparation par Orange, conformément à ce qui est indiqué sur le devis.

La garantie commerciale couvre les pannes liées à une utilisation normale du Produit.

Sont exclus de la garantie commerciale les cas suivants :

- Les dommages dus à un accident (exemple: chute, choc) ;
- Les cas de casse, fêlure, bris ou fonte (exemple: écran cassé, coque fendue) ;
- L'oxydation des composants suite à une immersion ou à une exposition prolongée à l'humidité ;
- Le mauvais entretien des produits (exemple : encrassement, corrosion) ;
- Les dommages dus à une mauvaise utilisation, à la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi ou survenant au cours du montage du mobile;
- Les dommages dus à une cause extérieure tels que l'incendie, la foudre, les dégâts des eaux, le dommage électrique, la force majeure ;
- La mauvaise utilisation ou la modification du logiciel d'exploitation embarqué à l'origine par le constructeur (sauf mises à jour) ;

Pendant le délai de la garantie commerciale, si vous constatez un dysfonctionnement lié à un élément réparé par Orange, vous devez vous rendre dans une boutique Orange proposant le Service muni de son numéro de dossier réparation.

Le Produit fait l'objet d'un nouveau diagnostic afin de vérifier que le dysfonctionnement est bien lié à l'élément du Produit réparé. Si c'est le cas, la réparation est prise en charge par Orange. Dans le cas contraire, un nouveau devis payant est proposé au client.

### **Force majeure**

La responsabilité de la boutique en ligne, 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 telle que définie par la jurisprudence de la Cour de cassation.

### **Règlement des litiges**

Nous nous efforcerons de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes. En cas de réclamation, le client devra se rendre dans la boutique dans laquelle le Service a été délivré. Orange s'engage à apporter une réponse dans les meilleurs délais à compter de la réception de la réclamation.

Si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, le client a la faculté de saisir le Service Recours Consommateur 33732 Bordeaux Cedex 9, sous réserve que les motifs soient identiques à ceux de votre demande initiale.

Après épuisement des recours amiables internes, le client peut saisir le Médiateur des Communications Électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (<https://www.mediation-telecom.org>) ou fourni par le Service Clients sur simple demande. Ce qui précède n'exclut pas son droit de porter sa réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux français.

### **Responsabilité**

La responsabilité d'Orange ne peut être engagée en cas de faute du client, notamment si l'une des conditions prévues aux présentes CGV n'a pas été respectée ou en cas d'erreur de manipulation du client ou d'utilisation non conforme des Équipements client.

La responsabilité d'Orange ne peut être recherchée si les indications prévues dans la documentation du constructeur n'ont pas été respectées par le client.

En cas de responsabilité d'Orange à raison d'une faute prouvée et établie à l'occasion de la réalisation du Service, le montant de la réparation est limité aux seuls dommages directs, personnels et certains subis par le client, à l'exclusion expresse de la réparation des dommages immatériels, quelle qu'en soit la cause, tels que pertes de données, préjudices financiers et commerciaux, manques à gagner

### **Loi applicable**

Toutes les clauses figurant dans les présentes CGV sont soumises au droit français

## ANNEXE 1 - Informations relatives aux données personnelles dans le cadre du Service de réparation payant Orange.

Orange s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

La présente annexe vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles dans le cadre du Service de réparation payant d'Orange, ci-après « le Service ».

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'un service particulier.

### Pourquoi Orange traite vos données ?

Orange ne traite les données personnelles que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Orange ne traite pas ces données de manière incompatible avec ces finalités.

- Orange traite vos données dans le cadre de l'exécution d'un contrat

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Gérer le matériel
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le Service Après-Vente
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
- Traiter les réclamations
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle
- Recouvrer les factures
- Recouvrer à l'amiable les impayés
- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Stocker des données client ou d'un utilisateur

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus. S'agissant des traitements relatifs à l'exécution du contrat, les données peuvent être conservées au maximum pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation.

- Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de contrats. Dans ce cas, Orange s'assure d'avoir un intérêt légitime à réaliser le traitement. Par ailleurs, des traitements pourront faire l'objet, autant que de besoin, du recueil de votre consentement, que vous pourrez retirer à tout moment.

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Analyser les usages des offres et des services pour faire des propositions au client
- Sonder les clients ou les utilisateurs
- Améliorer notre offre et relation client
- Assurer la sécurité des plateformes et services
- Eviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaire

Vos données sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus.

- Orange traite également vos données pour répondre à ses obligations légales ou réglementaires

A cet effet, les finalités poursuivies par Orange sont les suivantes :

- Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice
- Répondre au droit de communication des autorités

Vos données peuvent être conservées le temps nécessaire pour permettre à Orange de répondre à ses obligations légales.

### Quelles sont les données traitées ?

Selon le cas, Orange traite vos données personnelles, directement collectées auprès de vous ou résultant de l'utilisation des produits ou services. Orange est également susceptible d'être destinataire de données qui ont été collectées auprès de vous par un tiers.

Orange ne traite une donnée ou une catégorie de données que si elle est strictement nécessaire à la finalité poursuivie. Vous pouvez retrouver des informations sur ces finalités ci-dessus.

Orange traite les catégories de données suivantes :

- Données d'identification : Nom, prénom, identifiant, SIREN...
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- Données économiques et financières : moyens de paiement, historique des paiements...

- Données de connexion, d'usage des services et d'interaction : Logs de connexion, et d'usage, compte rendu d'intervention...
- Produits et services détenus ou utilisés
- Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email...

#### Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'Orange et à ses sous-traitants.

Les données peuvent également être traitées par des partenaires d'Orange. Il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture de prestations. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir. Les données traitées peuvent enfin, être transmises aux autorités compétentes, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales.

#### Vos données sont-elles traitées hors de l'Union Européenne ?

Les données collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange prend les dispositions nécessaires avec ses sous-traitants et partenaires afin de garantir un niveau de protection adéquat de vos données et ce en toute conformité avec la réglementation applicable. Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant une protection adéquate, ils auront alors préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou seront soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités.

#### Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez demander la portabilité de ces dernières. Vous avez également le droit de vous opposer aux traitements réalisés ou d'en demander la limitation. Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

- Règles spécifiques au démarchage téléphonique

Tout consommateur peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours. Le consommateur peut s'inscrire sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou par courrier adressé à : Société Opposetel, Service Bloctel, 6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes

#### Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles en utilisant le formulaire de contact en ligne disponible sur [orange.fr](http://orange.fr) > espace client > vos informations personnelles ou en écrivant à Orange Service Client, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9.

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée de la photocopie d'un justificatif d'identité (carte nationale d'identité délivrée par l'Etat français ou carte d'identité de l'Union Européenne ou passeport, carte de résident délivrée par l'Etat français, carte de séjour délivrée par l'Etat français ou livret de circulation délivré par l'Etat français). Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande.

- Possibilité de saisir la CNIL

Si vos échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

#### Comment vos données sont-elles sécurisées ?

Orange s'assure que vos données sont traitées en toute sécurité et confidentialité, y compris lorsque certaines opérations sont réalisées par des sous-traitants.

A cet effet les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant sont mises en place. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque que présente le traitement ou sa mise en œuvre.

#### Modification de la Politique de protection des données personnelles

La présente Politique de protection des données personnelles peut être amenée à évoluer.