

Conditions Générales de Vente SOSH

Boutique en Ligne Sosh Caraïbe

Article 1 : Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux ventes conclues entre Sosh Caraïbe et les clients particuliers achetant pour leurs besoins personnels par le biais du site internet www.soshcaraibe.fr, ci-après la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe.

Certains produits ou services, peuvent être assorties de conditions spécifiques propres.

A cet effet, les conditions spécifiques peuvent déroger aux présentes conditions générales de vente.

Les conditions générales de vente ne s'appliquent que pour des livraisons en Guadeloupe, Martinique, Guyane française, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

Article 2 : Loi applicable

Les présentes conditions générales de vente, ainsi que les conditions spécifiques présentes sur la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe sont soumises au droit français.

Article 3 : Offre proposée

La Boutique en Ligne Sosh Caraïbe propose plusieurs sélections de produits et services Sosh sans engagement. Ces offres sont disponibles exclusivement sur la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe et ne sont pas disponibles dans les Boutiques physiques Orange. Les fournitures (piles, papier...), autres que celles présentes dans les coffrets, ne sont pas fournies avec les produits.

Article 4 : Commande en ligne

Toute commande en ligne 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, vous devrez préalablement vous identifier pour valider votre commande. A cet effet, vous remplirez en ligne, un formulaire à l'aide des indications qui vous sont fournies.

Vous êtes informés 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 validée sont affichés à l'écran et envoyés par courriel, à l'adresse électronique préalablement enregistrée.

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

La Boutique en Ligne se réserve le droit de refuser de fournir le produit et/ou service prévu si vous ne remplissez pas les conditions pour en bénéficier.

IMPORTANT :

Vous devez être domicilié en Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy pour souscrire à une offre Sosh

Les offres Sosh sont réservées aux particuliers.

Les commandes Sosh sont limitées à deux (2) transactions tous les trois (3) mois pour un même titulaire (même nom, même prénom, même adresse).

Il est possible, dans des cas exceptionnels (rupture de stock fournisseur par exemple), que la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe soit amenée à annuler votre commande. Vous serez alors remboursé par système de re-crédit (transaction sécurisée) suite à votre paiement par carte bancaire.

Vous bénéficiez du droit de rétractation (voir article 11).

En cas de commande portant sur un forfait mobile, Sosh se réserve le droit de vous demander des compléments d'information afin de valider votre commande, notamment si vous êtes inscrit sur le fichier des impayés et déclarations irrégulières géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de téléphonie mobile. Dans cette hypothèse, Sosh Caraïbe pourra vous demander de remettre un dépôt de garantie, conformément aux conditions générales d'abonnement à l'offre mobile Sosh.

Pour les commandes réalisées sur la boutique Sosh Caraïbe, Orange se réserve le droit de ne pas donner suite à des commandes en nombre d'un même produit ou d'une même offre (commande unique ou commandes échelonnées dans un temps rapproché).

La Boutique en Ligne Sosh 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 5 : Offres « flash » sur la Boutique en Ligne

Des offres spécifiques à la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe peuvent être mises en ligne, et sont strictement applicables aux seules ventes réalisées sur la Boutique en Ligne. Ces offres spécifiques sont, le cas échéant, soumises à des conditions précisées lors de leur mise en ligne.

Par exemple, les prix et les produits proposés lors des ventes flash sont exclusivement réservés aux commandes passées sur la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe.

Ces offres sont soumises à conditions, et nous vous invitons à les consulter lors de ces ventes flash. Les offres proposées sont limitées dans la durée et en quantité. A cet effet, un compteur vous indique le nombre de pièces restantes en temps réel ou la durée restante de la vente flash.

Article 6 : Disponibilité des produits

Les offres, les produits et les prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe, ou pendant la validité d'une promotion telle qu'indiquée sur la Boutique en Ligne.

Exceptionnellement, en cas de rupture de stock momentanée ou définitive d'un produit, la commande est annulée. La commande ne peut donc pas faire l'objet d'une livraison partielle. Vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre commande, dans votre « suivi de commande » accessible depuis votre mail de confirmation de transaction.

Lors d'une rupture définitive sur un produit commandé, vous êtes informé dans la rubrique « suivi de commande », accessible depuis votre mail de confirmation de transaction.

CAS PARTICULIER :

Des produits peuvent être annoncés sur la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe préalablement à leur commercialisation. Leur date de disponibilité figurera sur la fiche produit lors de leur mise en vente effective.

Article 7 : 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. Sauf dérogation, les promotions ne sont pas cumulables avec d'autres promotions en cours.

Il est attiré votre attention 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.

Pour bénéficier de l'usage des produits et/ou services Sosh, vous devez renvoyer le contrat Sosh dûment signé et accompagné des justificatifs demandés (une photocopie de la carte nationale d'identité ou de la carte de séjour, un justificatif de domicile) dans un délai de 8 (huit) jours ouvrés à partir du jour de la commande en utilisant l'enveloppe retour prévue à cet effet, ou à retourner à l'adresse ci-dessous :

Sosh / Orange
Autorisation 20325
97084 Jarry Cedex

A défaut de renvoi du contrat d'abonnement (daté, signé, accompagné des justificatifs demandés), dans un délai de 8 (huit) jours ouvrés à compter de la date de réception du coffret mobile Sosh, votre ligne sera suspendue.

Cas particuliers :

En cas de commande comportant un téléphone associé à un forfait mobile, à défaut de renvoi du contrat d'abonnement (daté, signé, accompagné des justificatifs demandés), dans un délai de 8 (huit) jours ouvrés à compter de la date de livraison du mobile Sosh, vous serez redevable du prix des communications passées pendant ce délai.

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.

Par ailleurs, les prix incluent également la rémunération pour copie privée en application des articles L 311-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

La TVA et autres taxes éventuelles sont à votre charge.

Modification et conditions

Les prix sont susceptibles d'être modifiés en fonction de l'évolution de l'offre de produits. Des prix spécifiques à la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe peuvent être mis en ligne, et sauf indication contraire, sont strictement applicables aux seules ventes réalisées sur la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe. Ces offres spécifiques sont, le cas échéant, soumises à des conditions précisées lors de leur mise en ligne. 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, par exemple soumis à la souscription d'un abonnement assorti d'une durée minimum d'engagement et à l'envoi, par vos soins, de pièces justificatives. Ces conditions sont précisées sur la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe.

Erreur manifeste

En cas d'erreur manifeste dans l'affichage du prix de telle sorte que le prix affiché est dérisoire ou sans rapport avec la valeur du produit telle qu'habituellement constatée sur le marché au moment de la commande, Sosh peut être amenée à annuler la vente.

Article 8 : Paiement

Vous pouvez régler vos commandes par cartes bancaires. Ci-dessous la liste des cartes acceptées :

- Carte Bleue
- Visa
- Eurocard-Mastercard

Le débit de la carte est effectué immédiatement à la validation de la commande.

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 s'il y a lieu.

Conformément au Code de la consommation, tout risque de perte ou d'endommagement des produits vous est transféré au moment où vous avez pris possession de votre commande.

Article 10 : Livraison

10.1 Modes de livraison proposés

La livraison des produits s'effectue uniquement en Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin et Saint- Barthélemy. Il vous est proposé plusieurs modes de livraison :

Commandes forfait seul :

Chronopost : livraison par Chronopost à l'adresse de votre choix, dans votre département de résidence.

Commandes forfait avec terminal :

Le transporteur (Chronopost) vous contactera par mail ou SMS puis déposera le colis à l'adresse de votre choix, ou au point relais le plus proche de l'adresse renseignée, dans les départements pour lesquels les conditions générales s'appliquent.

10.2 Délais de livraison

A compter de la validation de votre commande, Sosh fera ses meilleurs efforts pour effectuer la livraison des produits au Point Relais sous 6 (six) jours ouvrés.

Ce délai comprend le temps de préparation de la commande de produits dans nos entrepôts et peut varier en fonction des territoires adressés, le délai d'acheminement est par conséquent mentionné à titre indicatif uniquement.

Article 11 : Changez d'avis

Dans le cadre de votre commande sur la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe et conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation, vous bénéficiez d'un délai de quatorze jours (14 jours) pour changer d'avis et vous rétracter. Lorsque ce délai expire le samedi, le dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Ce délai de rétractation de 14 (quatorze) jours court à compter de :

- la date de commande si vous avez souscrit un forfait mobile sans achat de terminal ou si vous avez souscrit à une option ;
- la date de réception du terminal, si vous avez souscrit un forfait mobile avec achat d'un terminal ;
- la date de réception de l'article commandé ou du dernier article commandé, si vous avez commandé simultanément plusieurs produits.

Attention : pour une prise en compte de votre demande, veuillez à bien renvoyer le bordereau de

rétractation, disponible sur : https://www.soshcaraibe.fr/wp-content/uploads/Bordereau-retractation_Sosh.pdf , à l'adresse suivante :

Sosh / Orange
Service Clients BP 2203
97196 Jarry Cedex

Si vous avez acheté un équipement au moment de la souscription, vous avez 14 (quatorze) jours pour nous le retourner à compter de la date de votre rétractation.

Vous devez nous le renvoyer, à vos frais, complet (chaque élément dans sa boîte d'origine, en parfait état, accompagnés de tous leurs accessoires, notices et documentations), accompagné du bordereau de rétractation rempli et signé, par voie postale uniquement, à l'adresse suivante selon votre localisation :

Orange/SO
1 lot Vince Arnouville
97190 Petit Bourg
Guadeloupe

Orange/SO
9 lot les Coteaux
97228 Sainte Luce
Martinique

Orange/SO
86 zone Desgrad des Cannes
97354 Remire Montjoly
Guyane

Nous vous demandons lors de votre retour de prendre toutes les précautions d'emballage requises pour la protection du produit retourné.

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

En cas d'exercice de votre droit de rétractation sur une commande d'équipement, nous vous remboursons dans un délai de 14 (quatorze) jours suivant la réception de l'équipement retourné. Vous serez alors remboursé par système de re-crédit (transaction sécurisée) suite à votre paiement par carte bancaire.

En cas d'exercice de votre droit de rétractation sur une offre de service, nous vous facturerons cette offre prorata temporis jusqu'à la date de réception de votre rétractation ainsi que les éventuelles communications effectuées et non comprises dans votre offre mobile.

Article 12 : Garanties légales et service après-vente

Sosh Caraïbe, en tant que vendeur, est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L.217-4 et suivants du Code de la consommation, et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Si vous agissez en garantie légale de conformité, en tant que consommateur :

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
 - vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
 - vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à douze mois pour les biens d'occasion.
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au

sens de l'article 1641 du Code civil. Dans cette hypothèse, vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente, conformément à l'article 1644 du Code civil.

GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

Code de la consommation :

Article L. 217-4 : « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L. 217-5 : « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L. 217-12 : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

Article L. 217-16 : « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

Si vous souhaitez agir en garantie légale de conformité suite à l'achat d'un mobile, neuf ou d'occasion reconditionné, une tablette avec SIM, une Airbox ou un accessoire vendu par Sosh Caraïbe, vous devrez prendre contact avec Sosh Caraïbe pour prendre connaissance de la démarche de mise en œuvre de la garantie légale de conformité. Toutes les démarches sont détaillées sur : <https://www.soshcaraibe.fr/assistance/>.

Si les conditions prévues par la législation sur la garantie légale sont réunies, le produit non-conforme sera alors, à votre choix et sans frais, soit réparé par un réparateur agréé par le constructeur, soit échangé. Sosh Caraïbe peut ne pas procéder selon votre choix si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du produit ou de l'importance du défaut. Sosh Caraïbe est dans ce cas tenue de procéder selon la modalité non choisie par vous.

Si les conditions prévues par la législation relative à la garantie légale de conformité ne sont pas réunies (voir cas des limites à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité ci-dessous), le produit ne sera ni réparé ni échangé et retourné en l'état pour ce motif.

LIMITES A LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

Ne pourront donner lieu à une mise en œuvre de la garantie légale de conformité :

- le défaut de conformité déclaré après la date de fin de garantie légale de conformité ;
- le défaut de conformité dont vous aviez connaissance au moment de l'achat ;
- les dommages ou cas constatés par le service après-vente de Sosh Caraïbe qui ne peuvent être

qualifiés de défauts de conformité tel que :

- 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 produit ;
- les dommages dus à une cause extérieure tel 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) ;
- le mobile dont l'identification est impossible ;
- le produit modifié ou réparé par le client lui-même ou par tout tiers hors circuit service après-vente de Sosh Caraïbe.

GARANTIE LEGALE DES VICES CACHES

Code civil :

Article 1641 : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. »

Article 1648, alinéa 1 : « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. »

Article 13 : Reprise des DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques)

Pour tout achat d'équipement électrique ou électronique (EEE) neuf, Sosh Caraïbe reprend gratuitement votre ancien équipement pour traitement et recyclage.

A cette fin, vous pouvez vous rendre en boutiques Orange participantes, mentionnées dans la liste ci-après :

Guadeloupe	Martinique
Orange Le Moule - Carrefour Market Centre Commercial Baie Side - 97160 Le Moule	Orange Espace Pro Obj – Imm Objectif 3000 Acajou Sud – 97232 Lamentin
Orange Destreland (1er étage) - Centre Commercial Destreland - 97122 Baie Mahault	Orange Le Robert – Imm Medex Mansarde – 97231 Le Robert
Orange Millénis - Centre Commercial Millénis - 97139 Abymes	Orange Galléria – Centre Commercial la Galléria – 97232 Lamentin
Orange Tour secid - Tour Secid - 97110 Pointe à Pitre	Orange Place d'Armes – Centres Commercial Place d'Armes – 97232 Lamentin
Orange Basse Terre - 12 rue du Dr Pitat - 97100 Basse Terre	Orange République – Rue de la république – 97200 Fort de France
Orange Jarry - Boulevard de Houelbourg ZI Jarry - 97122 Baie Mahault	-
Orange Petit Bourg - Zac de la lézarde Colin Nord Ouest – 97190 Petit Bourg	-

Guyane Française	Iles du Nord
Orange Matoury – Centre Commercial Carrefour Matoury – 97100 Cayenne	Orange St Martin - Rue du Gl De Gaulle - 97150 Marigot
Orange Montjoly – Centre Commercial Remire Montjoly – 97300 Cayenne	Orange St Barth - Centre Neptune - 97133 Saint Jean

Article 14 : 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 Sosh Caraïbe, vous-même et ledit établissement (ou autre organisme).

Article 15 : Force majeure

La responsabilité de la Boutique en Ligne Sosh Caraïbe, 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.

Les cas de force majeure sont ceux retenus par la Cour de Cassation ainsi que les cyclones, les violents tremblements de terre, les inondations, les éruptions volcaniques.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence et aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure, la force majeure.

Article 16 : Règlement des litiges

Nous nous efforcerons de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

Toute réclamation doit être adressée à Sosh <https://espaceclient.soshcaraibe.orange.fr/group/espace-client/contact>

Ou par courrier :

Sosh / Orange
Service Clients BP 2203
97196 Jarry Cedex

La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de sa réception. Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous avez la faculté de saisir le Service Consommateur - BP 2203 - 97196 Jarry Cedex, sous réserve que les motifs soient identiques à ceux de votre demande initiale. Après épuisement des recours amiables internes, vous pouvez saisir le Médiateur des Communications Électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à votre disposition sur le site du médiateur (<http://www.mediateur-telecom.fr>) ou fourni par le Service Clients sur simple demande. Ce qui précède n'exclut pas votre droit de porter votre réclamation à l'égard Sosh Caraïbe devant les tribunaux français.

Pour joindre Sosh : rendez-vous sur « soshcaraibe.fr » > assistance > aide et contact.

Le numéro de téléphone du Service Clients est le 740 pour les abonnés Sosh Caraïbe, depuis un mobile (prix variable selon l'offre choisie, voir fiche tarifaire en vigueur) ou au 0808.800.940 depuis un fixe (tarif d'une communication locale depuis une ligne fixe Orange) ; depuis la ligne d'un autre opérateur, consultez ses tarifs.

Service clients postal concernant les souscriptions de services :

Orange
Service Clients Sosh
BP 2203
97196 Jarry Cedex 9

ANNEXE – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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 Politique vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses éventuels partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique est notamment applicable aux clients et utilisateurs des offres et services et aux visiteurs des sites caraibe.orange.fr et soshcaraibe.fr.

Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance de l'utilisateur, s'agissant d'une offre ou 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 l'identité du client ou de l'utilisateur et l'authentifier
- Gérer la commande
- Gérer le matériel
- Facturer et encaisser les paiements
- Assurer le service avant-vente et vendre
- Assurer le Service Après-Vente
- Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits d'un contrat
- Traiter les résiliations
- Traiter les réclamations
- Communiquer au titre de la gestion de la clientèle
- Gérer les courriers entrants
- Recouvrer à l'amiable les impayés
- Gérer les contentieux
- Gérer les demandes relatives aux droits des personnes concernées
- Stocker des données du client ou d'un utilisateur :
- Proposer des services d'authentification
- Opérer le réseau
- Opérer les services

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 :

- Organiser des opérations de marketing direct.
- Organiser des animations
- Organiser des jeux concours
- Collecter des données personnelles faisant l'objet d'un consentement
- Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au client
- Sonder les clients ou les utilisateurs
- Améliorer notre offre et relation client
- Restituer au client la vision de son réseau domiciliaire
- Assurer la sécurité des plateformes et services

- Etudier le déploiement des réseaux
- Déployer et opérer le réseau
- Déployer et opérer les offres et services
- Superviser le dispositif de facturation
- Eviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires
- Gérer les activités publicitaires digitales
- Stocker des données du client ou d'un utilisateur
- Proposer des services d'authentification

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 règlementaires. 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
- Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés

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

Orange est également susceptible de réaliser des traitements de vos données à des fins statistiques, y compris en commercialisant les statistiques obtenues. Dans ce cas l'ensemble des données est préalablement rendu anonyme.

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...
- Caractéristiques personnelles : date de naissance, nationalité...
- Données de contact : adresse postale, email, numéro de téléphone...
- Vie personnelle : centres d'intérêts, statut marital...
- 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
- Profils et scores permettant la segmentation client
- Données de contenu : Fichiers stockés sur le cloud, boîte email...
- Données de localisation

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 UE ?

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 de vos données adéquat et ce en toute conformité avec la réglementation applicable.

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.

Règle spécifique 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 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 aux adresses ci-dessous.

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.

Offres Grand Public

S'adresser à Orange, service client, gestion des données personnelles, BP 2203, 97196 Jarry Cedex 9.

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

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

Dernière mise à jour le 1^{er} octobre 2023.