

conditions générales de vente en ligne

Édition du 12/11/2011

article 1 : champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux ventes conclues par le biais du site internet www.orangecaraïbe.com, ci après *la boutique Orange 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, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

article 2 : loi applicable

Les présentes conditions générales de vente, ainsi que les conditions spécifiques sont soumises au droit français.

article 3 : offre proposée

La boutique Orange Caraïbe ne propose qu'une sélection de produits et services Orange, avec ou sans abonnement.

Certaines offres ne sont disponibles qu'exclusivement sur *la boutique Orange Caraïbe* 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 Orange 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 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 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. Cette confirmation tient lieu d'engagement.

Le numéro et le récapitulatif de la commande validées sont affichés à l'écran et envoyés par e-mail, à l'adresse électronique préalablement enregistrée.

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

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

Cas particuliers :

- Pour les commandes effectuées sur *la boutique Orange Caraïbe*, vous devez être domicilié en en Guadeloupe, Martinique, Guyane, Saint-Martin et Saint-Barthélemy.

- Les offres en ligne sont réservées au grand public (consommateur non professionnel).
- La commande de Card Orange (carte SIM et terminaux) et d'offres IEW est limitée à 5 unités par jour pour un même titulaire.

Il est possible, dans des cas exceptionnels (rupture de stock fournisseur par exemple), que *la boutique Orange Caraïbe* soit amenée à annuler votre commande. Une information vous est alors automatiquement adressée par e-mail. Un chèque de remboursement vous sera alors adressé dans un délai maximum de 30 jours.

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

Pour les commandes réalisées sur *la boutique Orange Caraïbe*, Orange Caraïbe 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 Orange Caraïbe* 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 : vente « flash »

Les prix et les produits proposés lors des ventes flash sont exclusivement réservés aux commandes passées sur *la boutique Orange 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 Orange Caraïbe*, dans la limite des stocks disponibles.

En cas de rupture momentanée, la commande est mise en attente jusqu'à réception de la totalité des produits. La commande ne peut donc pas faire l'objet d'une livraison partielle. Vous pouvez suivre l'état d'avancement de votre commande, dans la rubrique « suivi de commande ».

Lors d'une rupture définitive sur un produit commandé, vous êtes informé par courrier électronique.

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 Orange, vous devez renvoyer le contrat Orange 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 30 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 :

Orange Caraïbe
Autorisation 40543
97084 Jarry Cedex

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

Pour régler vos commandes, il vous est proposé plusieurs modes de règlement :

- **carte bancaire** (Carte Bleue, Visa, Eurocard-Mastercard), ou
- **carte American Express**, ou
- **Paypal**.

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.

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 :

Colissimo : 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.

Chronopost : livraison par Chronopost à l'adresse de votre choix. Si vous êtes absent au moment de la livraison, le colis devra être retiré à l'agence Chronopost figurant sur l'avis de passage. Le retrait ne pourra pas avoir lieu au bureau de Poste.

10.2 délais de livraison

A compter de l'enregistrement de votre commande par nos équipes, la livraison des produits intervient sous :

- 10 jours ouvrés maximum avec Colissimo, et
- 6 jours ouvrés maximum avec Chronopost.

Ces délais comprennent le temps de préparation de la commande de produits dans nos entrepôts et le délai d'acheminement.

article 11 : satisfait ou remboursé en ligne

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 Orange Caraïbe vous ouvre cette possibilité pendant les 14 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 :

CORDON GUADELOUPE et ILES DU NORD :

Immeuble Samoa Fond Boisneuf
Voie Verte
97122 Baie-Mahault

CORDON MARTINIQUE :

Imm. Sorecom
z.i Californie
97232 Lamentin

CORDON GUYANE :

12, ter lot Dufournier
Route de Baduel
97300 Cayenne

En joignant les documents accompagnant le colis (bordereau de livraison et facture).

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 chèque de remboursement vous sera alors adressé dans un délai maximum de 30 jours.

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

En ce qui concerne les services ou les produits associés à un abonnement, nous vous invitons à consulter attentivement les conditions spécifiques du service ou abonnement auquel vous souscrivez, dans le cas où vous souhaiteriez exercer votre droit de rétractation.

En effet, l'utilisation de certains services avant l'expiration du délai de rétractation, signifie que vous renoncez à votre droit de rétractation.

article 12 : garantie

- Pour les produits de la gamme mobile, le service après vente (SAV) est assuré par le service client Orange Caraïbe, excepté pour les iPhone :
depuis une ligne fixe France Télécom (coût d'une communication locale, sinon coût variable selon opérateur) contactez :
SAV Guadeloupe et Iles du nord au 0590 41 37 87
SAV Martinique au 0596 42 66 06
SAV Guyane au 0594 38 52 32
- Pour tous les autres produits, comme les accessoires et équipements, les conditions de garantie sont définies par les constructeurs, auprès desquels vous devrez vous adresser (informations nécessaires à la mise en œuvre de la garantie dans le mode d'emploi des produits)

Les produits sont couverts par une garantie pièces et main d'œuvre contre tout défaut ou vice de fabrication pendant 1 an, sauf pour les batteries pour lesquelles la garantie est de 3 mois.

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 œuvre.

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.
- 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 Orange Caraïbe*.

La responsabilité de *la boutique Orange Caraïbe* 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 Caraïbe.

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 *Orange Caraïbe*, 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 Caraïbe, 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 Orange Caraïbe*.

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 Orange Caraïbe*. 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 Orange 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.

En cas de force majeure dont la durée excéderait dix (10) jours, le Contrat peut être résilié par OC ou par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception sans qu'aucune des parties ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, y compris pendant la période initiale d'abonnement.