



## Conditions spécifiques du Programme Changer de Mobile pour les clients particuliers Orange des Antilles-Guyane françaises

Les présentes Conditions Spécifiques complètent les Conditions Générales d'Abonnement aux offres mobiles d'Orange quand elles ne les remplacent pas.

### ARTICLE 1. OBJET

Le Programme Changer de Mobile permet aux abonnés mobiles Orange (ci-après désignés « les Bénéficiaires ») ayant souscrit leur abonnement dans les conditions énoncées dans les Conditions Générales d'Abonnement aux offres mobile d'Orange et à jour du paiement des factures dues au titre de cet abonnement, de profiter d'offres leur permettant de renouveler leur terminal au meilleur prix selon un barème établi par Orange.

Les offres proposées dans le cadre du Programme Changer de Mobile varient en fonction du montant de l'offre souscrite par le Bénéficiaire et du temps pendant lequel il a conservé l'offre.

Les abonnés ayant souscrit, une offre Card, ou une offre « SIM seule sans mobile » ou une offre Initiale ne peuvent pas 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 2. FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME CHANGER DE MOBILE

Pour chacune des lignes mobiles dont il dispose, Orange indique au Bénéficiaire la date de renouvellement optimale à partir de laquelle il pourra changer de mobile au meilleur prix selon son offre.

Orange se réserve le droit de modifier les barèmes du Programme Changer de Mobile à tout moment, sous réserve d'en informer les Bénéficiaires un mois avant le changement effectif par tout moyen de son choix.

Le Bénéficiaire peut consulter à tout moment la date optimale de renouvellement de son mobile soit sur internet en se connectant à son espace client sur le site <https://espaceclient.caraibe.orange.fr/> soit via l'application Orange et moi

Caraiïbe ou en appelant le 555 depuis son mobile.

### ARTICLE 3. VALIDITE DU PROGRAMME CHANGER DE MOBILE

La résiliation de l'abonnement dans les conditions définies dans les Conditions Générales d'Abonnement aux offres mobile d'Orange entraîne la perte définitive des avantages de renouvellement apportés par le Programme Changer de Mobile.

Dans le cadre d'opérations promotionnelles ponctuelles, Orange pourra accorder au bénéficiaire un avancement de la date de renouvellement optimale. Cet avantage devra être utilisé au cours d'une période déterminée, à l'issue de cette période ces avantages seront définitivement perdus.

### ARTICLE 4. CONDITIONS POUR BENEFICIER DU PROGRAMME CHANGER DE MOBILE

Les offres et mobiles proposés par Orange dans le cadre du Programme Changer de Mobile figurent sur le site <https://espaceclient.caraibe.orange.fr/>

**Toute utilisation du Programme Changer de Mobile entraîne une reconduction de douze (12) 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 téléphone, en appelant son service Clients, sous réserve du renvoi de l'avenant au contrat joint au colis dans un délai de vingt-cinq (25) jours à compter de la livraison. A défaut du renvoi de cet avenant signé à Orange, le terminal sera facturé au Client sans que celui-ci bénéficie de la remise accordée dans le cadre du Programme Changer de Mobile. La durée d'engagement du Client ne sera pas prolongée ;
- soit par internet, en se connectant à son espace client : <https://espaceclient.caraibe.orange.fr/> Dans ce cas le Bénéficiaire recevra une confirmation de sa commande par e-mail, précisant la prochaine date de

renouvellement optimale et le montant à payer en complément, ainsi qu'un avenant joint au colis devant être renvoyé à Orange dans un délai de quatorze (14) jours sous peine d'être facturé sans bénéficier de la remise accordée dans le cadre du Programme Changer de Mobile. La durée d'engagement du Client ne sera pas prolongée.

- soit en points de vente moyennant souscription au contrat mobile. Les avantages du Programme Changer de Mobile correspondent à l'offre choisie par le Bénéficiaire.

Dans le cas de la vente à distance le montant dont le Bénéficiaire doit s'acquitter en complément est porté sur l'une de ses factures suivantes.

### ARTICLE 5. PRIX

Les montants complémentaires dont doivent s'acquitter les Bénéficiaires pour profiter des 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 6. LIVRAISON EN CAS DE VENTE A DISTANCE

#### 6.1. Délais et modalités de livraison

Quel que soit le mode de commande (par téléphone auprès du service clients ou par internet sur [www.caraibe.orange.fr](http://www.caraibe.orange.fr), la livraison n'est possible que dans la zone Antilles-Guyane française.

La livraison des produits intervient sous dix (10) jours ouvrés à compter de la validation de la commande par Orange. Ce délai comprend le temps de préparation de la commande dans les entrepôts d'Orange et le délai d'acheminement. Le tarif de la livraison est spécifié lors de la commande. En cas de retard anormal de livraison, Orange en informera par tout moyen de son choix le Bénéficiaire.



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

## 6.2. Adresse de 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 6.1.

## 6.3. Anomalie constatée lors de la livraison

Le transfert des risques sur les produits commandés a lieu lors de la livraison de la commande par le transporteur au Bénéficiaire ; il appartient au Bénéficiaire, 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 (3) jours suivant la livraison, en précisant son numéro de Client et son numéro d'appel auprès d'Orange à l'adresse suivante :

ORANGE  
Autorisation 40543  
97084 Jarry cedex

## ARTICLE 7. DELAIS DE RETRACTATION

En cas de renouvellement de mobile dans le cadre de la vente à distance, le bénéficiaire est informé qu'il bénéficie d'un délai de quatorze jours (14 jours) pour changer d'avis et se 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 réception de l'article commandé. Pour une prise en compte de la demande, le Bénéficiaire doit veiller à bien renvoyer le bordereau de rétractation disponible sur

<https://caraibe.orange.fr/documents/bordereau-retractation-OrangeCaraibe.pdf>  
à l'adresse suivante :

ORANGE  
Service Clients BP 2203  
97196 Jarry Cedex

Le bénéficiaire est informé qu'il bénéficie d'un délai de quatorze jours (14 jours)

pour retourner de l'article commandé à compter de la date de rétractation.

Le Bénéficiaire doit alors renvoyer, à ses frais, l'article commandé 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 la localisation du bénéficiaire :

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

Orange demande au Bénéficiaire lors du retour de prendre toutes les précautions d'emballage requises pour la protection du produit retourné.

Les frais d'envois et les risques de retour sont à la charge du Bénéficiaire.

En cas d'exercice du droit de rétractation du Bénéficiaire sur une commande d'équipement, Orange remboursera dans un délai de 14 (quatorze) jours suivant la réception de l'équipement retourné. Le Bénéficiaire sera alors remboursé par système de re-crédit (transaction sécurisée) suite au paiement par carte bancaire.

La modification de la durée d'engagement du contrat d'abonnement est alors annulée.

## ARTICLE 8. CHANGEMENT D'OFFRE

Le Client peut changer d'offre d'abonnement sauf restrictions figurant dans la fiche tarifaire en vigueur.

En cas de changement d'offre le bénéficiaire se verra appliquer les modalités du Programme Changer de Mobile relatives à la nouvelle offre souscrite.

Si le bénéficiaire exerce son droit de rétractation à la suite d'un changement d'offre mais qu'il souhaite conserver le terminal mobile acquis sur la nouvelle offre souscrite, celui-ci sera facturé du montant correspondant à la différence entre le prix du terminal payé lors de la souscription de la nouvelle offre et le prix du terminal qu'il aurait dû payer en restant sur l'offre initiale.

## ARTICLE 9. ARRET ET MODIFICATION DU PROGRAMME CHANGER DE MOBILE

Le Programme Changer de Mobile est mis en place par Orange pour une durée indéterminée. À tout moment, Orange se réserve la possibilité de modifier les principes de fonctionnement du Programme Changer de Mobile ou d'y mettre fin. Les bénéficiaires en seront informés au moins un mois avant la mise en œuvre effective du changement ou de l'arrêt effectif du Programme Changer de Mobile par tout moyen de son choix.