

orange™

FORMULAIRE DE RETOUR SAV MOBILE

- 1- Pour les clients non-abonnés Orange mobile, téléchargez le présent formulaire de retour SAV depuis notre site internet caraibe.orange.fr/assistance, dans la rubrique Dépanner mon téléphone.
- 2- Prenez connaissance des Conditions Générales de Garantie puis complétez et signez le formulaire ci-dessous
- 3- Envoyez le formulaire complété et signé à l'adresse email sav.orangemobile@orange.com
Vous recevrez par retour de mail un bon de transport Chronopost **valable 20 jours**.
- 4- Préparez votre colis (en y insérant le produit, la copie de votre facture d'achat, de l'attestation d'échange standard si le mobile a déjà fait l'objet d'un échange et du présent formulaire de retour SAV dûment complété et signé, tous les champs sont obligatoires), fermez-le soigneusement puis apposez sur celui-ci l'étiquette transport qui vous aura été transmise par mail et déposez-le dans le point relais de votre choix ou dans un bureau de poste
- 5- Suivez l'avancement de votre colis sur le site Chronopost.fr à l'aide du numéro de colis reçu par mail

Avant l'envoi du mobile, pensez à :

- **sauvegarder puis supprimer toutes vos données personnelles (contacts, photos, vidéos...)**
- **désactiver le code de déverrouillage**
- **conserver votre carte SIM et l'ensemble des accessoires (chargeur, carte SD, kit piéton,...)**

Informations client (obligatoires)

Raison sociale (si client entreprise) :

Nom :

Prénom :

N° de contact :

Email :

Adresse postale :

Identification du mobile et panne à déclarer (obligatoire)

Marque du mobile :

Modèle du mobile :

IMEI du mobile :

le numéro d'IMEI figure sur votre facture d'achat, sur la boîte du mobile, sur l'étiquette au dos du mobile ou sous la batterie si elle est amovible, en tapant *#06# sur le clavier de votre téléphone

Date achat terminal (date figurant sur la facture d'achat) :

Veuillez préciser l'élément concerné par la panne :

<input type="checkbox"/>	Charge / Autonomie	<input type="checkbox"/>	Photo / Vidéo	<input type="checkbox"/>	Data / Message / Transfert
<input type="checkbox"/>	Sonnerie / Vibreur	<input type="checkbox"/>	Affichage	<input type="checkbox"/>	Clavier / Touche
<input type="checkbox"/>	Menu / Logiciel	<input type="checkbox"/>	Réseau	<input type="checkbox"/>	Marche Arrêt
<input type="checkbox"/>	Audio	<input type="checkbox"/>	Connecteur et lecture carte mémoire	<input type="checkbox"/>	Autre (à préciser ci-dessous)

Veuillez décrire précisément la panne (vous pouvez vous aider de notre lexique des pannes ci-dessous) :

Point relais pour récupération du mobile réparé ou échangéVeuillez indiquer le numéro et nom du point pour récupération de votre mobile réparé/échangé (liste des points relais disponibles sur caraibe.orange.fr/assistance#depanner/depanner-mon-telephone/liste-des-points-relais-chronopost-aux-antilles-guyane) :

Je certifie que le mobile n'est pas volé, je déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions de garanties et les modalités de retour SAV reproduites ci-dessous

Fait à le [date].....

Signature du client (et cachet commercial si client entreprise)

Données personnelles

Orange met en œuvre des traitements de vos données personnelles afin de prendre en compte votre demande de prise en charge en garantie de vos équipements. Ces traitements ont également pour finalités l'élaboration de statistiques afin d'améliorer les offres et services, et la lutte contre la fraude.

L'ensemble des champs est obligatoire. Ces informations sont destinées aux équipes d'Orange et de ses sous-traitants.

La durée de conservation des données traitées par Orange varie selon les usages et selon les durées de prescription et des obligations légales incombant à Orange.

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 pour garantir un niveau de protection de vos données adéquat et conforme à la réglementation applicable.

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.

Pour exercer vos droits, écrivez à Orange Caraïbe SA, service client, gestion des données personnelles, BP 2203, 97196 Jarry Cedex 9. (ou donneespersonnelles.orangeCaraibe@orange.com). Votre demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité. Vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données personnelles d'Orange Caraïbe en écrivant à cette même adresse.

Il vous est recommandé de consulter la Politique de protection des données personnelles d'Orange Caraïbe disponible à l'adresse <https://caraibe.orange.fr/donnees-personnelles>.

Conditions générales de garantie mobile et modalités de retour SAV

1. Conditions d'éligibilité

Orange garantit les pannes de votre mobile, tablette (avec SIM), domino ou Airbox neuf pendant 24 mois à compter de la date figurant sur la facture d'achat.

Cette garantie n'est valable que pour les équipements neufs vendus par Orange et sous réserve des cas d'exclusion de garantie (voir ci-dessous).

Après vérification des conditions d'éligibilité par le Service Client, votre équipement défectueux pourra être :

- soit réparé par un réparateur agréé par le constructeur,
- soit échangé contre un modèle remis à neuf équivalent ou supérieur de la gamme.

Avant toute démarche SAV, nous vous recommandons quelques manipulations de bon usage de votre mobile :

- faites un arrêt/marche de votre mobile
- procédez à la dernière mise à jour de la version logicielle
- consultez les contenus d'aide en ligne concernant les problèmes d'équipement sur <https://caraibe.orange.fr/assistance>

2. Instructions pour le retour (hors mobile Apple*)

Préparez votre colis en y insérant obligatoirement :

- Le formulaire de retour SAV dûment complété et signé (tous les champs sont obligatoires)
- Une copie de votre facture d'achat et de l'attestation d'échange standard (si le produit a déjà été remplacé lors d'un précédent SAV)
- L'équipement en panne avec la batterie (uniquement), ne pas joindre d'autres accessoires

Fermez-le soigneusement puis apposez sur celui-ci l'étiquette transport qui vous aura été transmise par mail et déposez-le dans le point relais de votre choix ou dans un bureau de poste.

Ce bon de transport sera valable 20 jours ; au-delà de ce délai, le transport retour ne sera plus pris en charge par Orange.

Le point relais (ou bureau de poste) ne procédera à aucune vérification du contenu du colis, vous devrez veiller à ce que les éléments demandés soient inclus dans le colis.

Avant l'envoi du mobile, pensez à :

- **sauvegarder puis supprimer toutes vos données personnelles (contacts, musiques, photos, vidéos...),**
- **désactiver le code de déverrouillage**
- **conserver votre carte SIM et l'ensemble des accessoires (chargeur, carte SD, kit piéton,...)**

Emballage :

Il est important que le produit retourné soit convenablement et soigneusement emballé pour qu'il ne soit pas endommagé par le transport. Pour cela, vous devez veiller à correctement le protéger. Orange ne saurait être tenu responsable des dommages occasionnés sur le produit durant le transport.

En cas de non-respect des conditions de retour, Orange se réserve le droit de refuser l'application de la garantie et de vous renvoyer votre produit en l'état, non réparé, au point relais que vous aurez préalablement choisi.

Comment emballer votre mobile pour un transport sécurisé ?

1. Utiliser un emballage extérieur rigide et solide de préférence
2. Adapter la taille de votre emballage à la taille de votre mobile

* Pour les mobiles Apple : voir les modalités sur caraibe.orange.fr/assistance

3. Sécuriser le car c'est un article fragile: votre mobile ne doit pas bouger à l'intérieur du colis. Remplissez l'espace vide avec du papier bulle, du polystyrène, ou bien du papier. Les parties les plus fragiles ne devraient pas être en contact avec l'emballage extérieur.
4. Coller correctement le bordereau de transport prépayé sur votre colis : l'étiquette, et surtout le code-barre, devrait être collée sur une surface bien plane.
Décoller toute autre étiquette se trouvant sur votre emballage s'il est déjà usagé, afin d'éviter certains problèmes de livraison.

3. Exclusions de garantie

Une panne déclarée après la date de fin de garantie n'est pas couverte par la garantie. Un équipement présentant un cas d'exclusion de garantie n'est pas couvert par la garantie quel que soit le dysfonctionnement rencontré sur le produit.

Sont exclus de la garantie :

- les dommages dues 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 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 produit dont l'étiquette ou numéro d'identification est illisible ou non présente;
- le produit modifié ou réparé par le client lui-même ou par toute personne hors circuit SAV Orange;
- les dommages esthétiques causés aux parties extérieures du produit qui ne nuisent pas à son bon fonctionnement (exemple : rayures, écaillures);
- le produit verrouillé.

Lexique des pannes

Charge / Autonomie	Dysfonctionnement au niveau de l'autonomie de la batterie ou de sa charge. <i>exemples : la durée de la batterie est très courte, la recharge est impossible, etc.</i>
Sonnerie / Vibreur	Défaillance des fonctions de sonnerie ou de vibreur.
Menu / Logiciel	Dysfonctionnement d'origine logicielle (et non matérielle) : certaines options ou fonctions ne sont pas paramétrables depuis les menus.
Audio	Dysfonctionnement de l'écouteur principal (celui où se pose l'oreille) ou du haut-parleur ou du microphone (où la voix est captée).
Photo / Vidéo	Dysfonctionnement du capteur photo. <i>exemples : toutes les photos sont floues, noires...</i>
Affichage	Dysfonctionnement de l'écran, de l'affichage du téléphone ou de sa partie tactile. <i>exemples : l'écran ne s'allume pas du tout, le tactile ne répond pas, etc.</i>
Réseau	Dysfonctionnements en rapport avec la connexion au réseau GSM. <i>exemples : coupures intempestives en communication, émission/réception d'appels impossible, etc.</i>
Connecteur	Un connecteur autre que le port USB du téléphone présente un dysfonctionnement.

	<i>exemples : prise pour brancher les écouteurs, fente pour insérer la carte mémoire, etc.</i>
Data / Message / Transfert	Dysfonctionnement général sur l'envoi/réception de données, comprenant la navigation Internet, e-mail, SMS et MMS, GPS malgré une bonne configuration.
Clavier / Touche	Dysfonctionnement du clavier : son rétro-éclairage, ses touches y compris celle d'allumage/extinction ou de volume sonore.
Marche / Arrêt	Le téléphone redémarre (ou s'éteint) inopinément ou alors il est impossible de l'allumer.

4. Dispositions légales

Orange, 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.

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.

Code de la consommation:

-Article L. 217-4 : le vendeur est tenu de livrer 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 : pour être conforme au contrat, le bien doit :

1/ Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :-correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;-présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être 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 (7) 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. 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 six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion ;

-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.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

5. Liste des points relais

Retrouvez la liste des points relais Chronopost aux Antilles-Guyane sur notre site Internet :

caraibe.orange.fr/assistance#depanner/depanner-mon-telephone/liste-des-points-relais-chronopost-aux-antilles-guyane