

Conditions générales

Du droit de rétractation



- 1.** Si le Client est un consommateur et que le Contrat est conclu à distance ou en dehors des espaces commerciaux d'Orange Belgium s.a. ou des points de vente indépendants agréés par Orange Belgium s.a., le Client a le droit de se rétracter du Contrat sans indication de motif dans un délai de 14 jours calendrier. Ce droit est uniquement ouvert aux personnes physiques qui agissent à des fins n'entrant pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- 2.** Le délai de rétractation expire 14 jours calendrier après le jour de livraison du bien si le Contrat porte sur la vente de biens et 14 jours calendrier après le jour de la conclusion du Contrat si le Contrat est un contrat de services ou a trait à un contenu numérique non fourni sur un support matériel.
- 3.** Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer Orange Belgium s.a. de sa décision de se rétracter du Contrat par le biais d'une déclaration sans équivoque. Le Client peut, pour ce faire, prendre contact avec le service clients au 5000 (numéro gratuit depuis un GSM Orange Belgium s.a.) ou au 02 745 95 00 avec un autre appareil (tarif local), envoyer un mail à mobile_shop@orange.be ou adresser sa décision par courrier postal à Orange Belgium s.a., Service clients, Boîte postale 950 B-1140 Bruxelles. Le Client peut, sans y être obligé, utiliser le formulaire type pour la rétractation en annexe. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que le Client envoie la notification de sa décision d'exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.
- 4.** Si le Client se rétracte du Contrat, il récupère tous les paiements qu'il a déjà effectués à ce moment, y compris les frais de livraison (à l'exception des éventuels surcoûts liés à son choix de mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Orange Belgium s.a.). Les éventuels frais d'installation ayant été comptabilisés préalablement à la rétractation en vue de fournir des services au Client ne sont pas remboursés. Ces montants restent dus et ne peuvent pas être récupérés.

Si le Contrat est un contrat de services et que le Client a demandé l'exécution de la prestation des services pendant la période de rétractation, un montant correspondant aux services déjà fournis au moment où le Client a informé Orange Belgium s.a. qu'il exerce son droit de rétractation est susceptible d'être facturé.
- 5.** Le remboursement est effectué au plus tard 14 jours calendrier après qu'Orange Belgium s.a. a été informé de la décision du Client de se rétracter du Contrat. En cas de vente de biens, Orange Belgium s.a. peut différer le remboursement jusqu'au moment où celui-ci a récupéré les biens ou jusqu'au moment où le Client a démontré avoir renvoyé les biens, selon l'événement qui survient en premier.
- 6.** Orange Belgium s.a. rembourse le Client par le même mode de paiement que celui par lequel le Client a effectué la transaction initiale, sauf accord du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement. Aucun surcoût n'est facturé au Client pour ce remboursement.
- 7.** Si le Client a reçu des biens dans le cadre du Contrat, il est tenu de contacter Orange Belgium s.a. pour obtenir les instructions pour le renvoi des biens. Le renvoi s'effectue aux frais du Client et au plus tard 14 jours calendrier après que le Client a notifié sa décision de rétractation à Orange Belgium s.a.. Les biens doivent être renvoyés intacts et dans leur emballage original.
- 8.** Le Client est responsable de toute diminution de la valeur des biens résultant d'une utilisation inappropriée de ceux-ci ainsi que du contrôle de la nature, des caractéristiques et du bon fonctionnement de ces biens.
- 9.** En cas de livraison de contenu numérique non fourni sur un support matériel, le Client reconnaît qu'il perd son droit de rétractation si l'exécution a commencé avec son autorisation préalable.

ANNEXE : Formulaire type de rétractation

(Ne remplissez et renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez renoncer au contrat)

A :
Orange Belgium s.a.
Boîte postale 950
B-1140 Bruxelles

Je/Nous(*) soussigné(s) vous informe/vous informons(*) par la présente que je/nous(*) renonce/renonçons(*) au contrat concernant la vente des marchandises suivantes/fournitures du service suivant(*) :

.....
.....

Commandé le / Reçu le (*) :

Nom/Noms consommateur(s) :

Adresse consommateur(s) :

.....

Numéro de client :

Date :

Signature du/des consommateur(s)

.....

(Seulement si vous envoyez ce formulaire sur papier)

(*) Biffez les mentions inutiles

