

Conditions générales de reprise en ligne

Programme Orange reprise

ARTICLE 1. DEFINITIONS

« **Transfert de propriété** » désigne l'accord entre le Client et Orange sur la valeur de reprise de l'Équipement vendu par le Client à Orange. Le transfert de propriété est soit provisoire, soit définitif, sous réserve de la validation définitive de la valeur de reprise par Orange.

« **Bonus reprise** » désigne un abondement ponctuel de la valeur de reprise, selon certaines conditions d'éligibilité, que peut proposer Orange pour l'achat d'un nouvel équipement mobile et la reprise d'un ancien équipement.

« **Client** » désigne le propriétaire particulier (personne physique majeure ou personne morale non assujettie à la TVA) de l'Équipement (à l'exclusion des clients qui viennent de souscrire simultanément deux nouveaux abonnements Internet et Mobile Orange).

« **Équipement** » désigne uniquement les mobiles éligibles (d'une valeur minimum de 10€ après diagnostic) vendus par le Client et repris par Orange.

« **Partie(s)** » désigne individuellement ou collectivement Orange et/ou le Client.

« **Programme Orange reprise** » désigne le programme de reprise d'Équipements proposé par Orange SA dans les boutiques participantes et sur orange.fr.

« **Valeur de reprise provisoire estimée en ligne** » désigne la valeur de reprise provisoire de l'Équipement proposée par Orange au Client sur la base du questionnaire déclaratif rempli en ligne par le Client.

« **Valeur de reprise proposée par Orange** » désigne un écart de valeur entre la Valeur de reprise provisoire estimée en ligne et la valeur de reprise estimée par Orange.

« **Valeur de reprise finale** » désigne la valeur de reprise définitive de l'Équipement acceptée par Orange et le Client.

ARTICLE 2. OBJET – ACCEPTATION

En participant au programme Orange reprise, le Client s'engage à accepter l'intégralité des présentes conditions.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DU SERVICE EN LIGNE

3.1 Orange reprise

Le Service Orange reprise en ligne (ci-après le « Service »), disponible sur orange.fr, consiste à racheter auprès des Clients d'anciens équipements mobiles ayant une valeur minimum de 10€ après diagnostic. Le Service Orange reprise est disponible en boutique participante et sur orange.fr. Le Service Orange reprise en ligne est soumis à l'achat d'un nouvel équipement mobile sur sosh.fr ou orange.fr.

Il est précisé que le Service Orange reprise est disponible pour les non clients Orange ou Sosh directement en boutiques Orange sans conditions de valeur minimum de reprise de l'Équipement.

Les conditions générales de vente de la boutique en ligne Orange s'appliquent aux ventes conclues en France métropolitaine entre Orange et les Clients particuliers achetant pour leurs besoins personnels ou ceux de leur famille, par le biais du site internet www.orange.fr, ci-après « la boutique en ligne ».

Le Client choisit en ligne le nouvel équipement mobile qu'il souhaite acquérir et effectue le paiement en ligne. Il dispose de cinq (5) jours pour saisir une reprise d'un Equipement à la suite de cet achat.

3.2 Bonus reprise

L'achat d'un nouvel équipement éligible peut être accompagné d'un bonus reprise pour la reprise d'un ancien Equipement avec Orange Reprise. Tout éventuel bonus reprise est conditionné à l'achat d'un nouvel équipement éligible au bonus reprise et la reprise d'un Equipement ayant une valeur minimum de 10€ après diagnostic. Pour bénéficier d'un bonus reprise, le Client doit effectuer la reprise de l'Equipement dans les cinq (5) jours suivants l'achat du nouvel équipement. Les montants des bonus reprise peuvent varier.

3.3 Estimation en ligne de la reprise de l'Equipement

Si le Client souhaite vendre à Orange un ancien Equipement, il doit effectuer l'estimation de la valeur de reprise de l'Equipement qu'il souhaite vendre à Orange sur reprisemobile.orange.fr en remplissant le formulaire d'estimation de la valeur de reprise dédié.

L'estimation de la Valeur de reprise provisoire estimée en ligne par le Client s'effectue notamment selon les critères suivants :

- L'Equipement démarre
- L'écran est intact et fonctionnel
- Aucun élément manquant de type cache-batterie, bouton. La coque et la batterie sont intactes.

La Valeur de reprise estimée en ligne varie selon le modèle d'Equipement repris, son état et fonctionnement. Elle peut évoluer dans le temps et être accompagnée d'un bonus reprise.

Si la Valeur de reprise provisoire estimée en ligne convient au Client, ce dernier poursuit son parcours de reprise. Dans le cas contraire, la reprise de l'Equipement n'est pas appliquée et le parcours de reprise est abandonné par le Client.

3.4 Valeur de reprise provisoire estimée en ligne

Si la Valeur de reprise provisoire estimée en ligne convient au Client, un Transfert de propriété provisoire mentionnant le détail de la reprise de l'Equipement et notamment la Valeur de reprise provisoire de l'Equipement est émis, que le Client doit valider.

Avant de valider le Transfert de propriété provisoire, le Client reconnaît être le propriétaire de l'Equipement et que l'Equipement n'est pas volé ou perdu. Le Client accepte renoncer à la propriété de l'Equipement au profit d'Orange, sous réserve de la conformité de ses déclarations et de la validation définitive de la Valeur de reprise finale par les Parties, dans l'hypothèse où la Valeur de reprise provisoire estimée en ligne ne correspond pas à la Valeur de reprise proposée par Orange.

La validation par le Client du transfert de propriété provisoire est nécessaire pour que la reprise de l'Equipement soit effective. En l'absence de validation par le Client du transfert de propriété provisoire, la reprise de l'Equipement est annulée.

Une fois l'Équipement envoyé par le Client conformément à l'article 3.6, Orange vérifiera la conformité de l'Équipement selon les déclarations du Client en ce compris les caractéristiques, état, fonctionnement et valeur de reprise de l'Équipement dans un délai de dix (10) jours à compter de sa réception.

3.5 Valeur de reprise finale

En l'absence d'écart entre le montant de la Valeur de reprise provisoire estimée en ligne et la Valeur de reprise proposée par Orange, la Valeur de reprise provisoire en ligne devient la Valeur de reprise finale. Le transfert de propriété provisoire devient définitif sous réserve de la réception conforme de l'Équipement par Orange et des déclarations conformes du Client. Orange ou son prestataire procédera au paiement de l'Équipement par virement bancaire dans un délai maximum de cinq (5) jours sur le compte bancaire renseigné par le Client, le cas échéant accompagné du bonus reprise applicable à compter de la validation de la Valeur de reprise finale. Il est précisé que le délai de traitement du virement bancaire est soumis aux délais interbancaires usuels, indépendants d'Orange.

Il est précisé qu'en cas d'achat d'un nouvel équipement accompagné d'un bonus reprise et rétractation du Client de l'achat de l'équipement, le bonus reprise ne sera pas appliqué sur la reprise de l'ancien Equipement. Seule la valeur de reprise de l'Équipement sera payée au Client par virement bancaire. Il est rappelé que l'application du bonus reprise est conditionnée à l'achat d'un nouvel équipement éligible.

En cas d'écart entre la Valeur de reprise provisoire estimée en ligne et la Valeur de reprise proposée par Orange, Orange via son prestataire de service contactera le Client par email pour lui proposer une nouvelle valeur de reprise de l'Équipement. Le Client dispose de cinq (5) jours pour se prononcer sur la Valeur de reprise proposée par Orange par email en cliquant sur « accepter » ou « refuser ». En cas d'accord du Client, la Valeur de reprise proposée par Orange devient la Valeur de reprise finale et un nouveau Transfert de propriété sera envoyé au Client par email. En cas de refus ou non réponse du Client, la reprise de l'Équipement est considérée comme annulée et l'Équipement renvoyé au Client au point relais choisi par le Client ou le plus proche de son domicile.

En cas d'écart entre la Valeur de reprise estimée en ligne et la Valeur de reprise proposée par Orange, le transfert de propriété intervient au moment de la Valeur de reprise finale validée par les Parties par l'acceptation de de la valeur de reprise finale par le Client. Un nouveau Transfert de propriété définitif sera alors envoyé au Client.

S'il est avéré que l'Équipement est un produit volé ou perdu, la reprise de l'Équipement et tout éventuel bonus reprise, seront annulés, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité à ce titre. L'Équipement sera alors renvoyé au Client au point relais choisi par ce dernier ou le plus proche de son domicile.

3.6 Envoi de l'Équipement

L'étiquette de transport prépayée sera envoyée par Orange au Client à l'adresse email renseignée par le Client.

Le Client est responsable de l'envoi de l'Équipement et du choix du contenant d'envoi. L'Équipement devra être emballé par le Client de sorte à être protégé contre tout risque de casse pendant le transport et dans un contenant adapté. Le Client devra envoyer l'Équipement au point relais le plus proche de son domicile et y coller l'étiquette de transport envoyée par Orange prévue à cet effet dans un délai de dix (10) jours.

Il est recommandé au Client de conserver toute preuve de dépôt de l'Équipement au point relais.

Orange ne saurait être tenue responsable d'un dommage causé à l'Équipement en raison d'un mauvais emballage par le Client.

Avant de procéder à l'envoi de l'Équipement, le Client doit s'assurer avoir effacé l'ensemble des données contenues dans l'Équipement (contacts, photos, musique, messages, compte email, géolocalisation, etc). L'Équipement doit être réinitialisé en mode usine. Les cartes sim et/ou mémoire doivent avoir été retirées de l'Équipement.

Il est précisé que pour tout Equipement Android, tous les comptes gmail doivent être supprimés. Pour tout équipement IOS, la géolocalisation doit être désactivée.

Orange et ses sous-traitants ne pourront être tenus pour responsables de la perte ou toute utilisation quelconque de toute éventuelle donnée conservée dans l'Équipement du fait d'un tiers depuis le point de relais jusqu'au lieu de livraison ou lors de la réception de l'Équipement.

En cas de vol ou de détérioration de l'Équipement au cours du transport, depuis le point relais jusqu'au lieu de livraison, le montant de la Valeur de reprise provisoire estimée en ligne pourra être réévalué.

En cas de non-réception de l'Équipement par Orange dans un délai de vingt-huit (28) jours à compter de la demande de reprise en ligne, la valeur de reprise estimée en ligne sera réestimée. Une nouvelle valeur de reprise sera proposée au Client.

En cas de non-réception de l'Équipement par Orange dans un délai de soixante (60) jours à compter de la demande de reprise en ligne, et sans preuve quelconque de dépôt en point relais, la reprise de l'Équipement est considérée comme annulée par le Client.

ARTICLE 4. TRANSFERT DES RISQUES

Le transfert des risques à Orange intervient au moment de la remise de l'Équipement par le Client au point relais sous réserve du respect des conditions d'envoi de l'Équipement fixées à l'article 3.6 ci-dessus.

Il est entendu que si le Client ne respecte pas les conditions d'envoi fixées ci-dessus et notamment confie l'envoi de l'Équipement à un autre professionnel, le transfert des risques à Orange interviendra au moment de la prise de possession physique de l'Équipement par Orange.

ARTICLE 5. MODALITES D'EXECUTION DE LA TRANSACTION

Le Client certifie être le propriétaire (ou être son représentant dûment habilité) de l'Équipement décrit dans le Transfert de propriété, être majeur, et certifie ne pas être assujéti à la TVA. Il certifie que l'Équipement n'est pas volé ou perdu. En cas de fausse déclaration quelconque par le Client, Orange ne saurait être tenu responsable des conséquences en découlant, et se réserve le droit d'exercer tout recours à l'encontre du Client et d'annuler la reprise de l'Équipement. Le Client garantit et tient indemne Orange contre tout recours, réclamation, poursuite, condamnation qui serait la conséquence d'une fausse déclaration.

Le nombre de reprises par Client (même nom et même adresse) est limité à maximum trois (3) Equipements par semestre et maximum quatre (4) Equipements par période de douze (12) mois.

La valeur de reprise de l'Équipement est estimée en ligne par le Client et est soumise à validation définitive par Orange. La valeur des Équipements fait l'objet d'une cotation évoluant régulièrement. La valeur de reprise dudit Équipement dépend du modèle et de l'état général et fonctionnel de celui-ci.

Il est précisé qu'au moment de la reprise effective de l'Équipement par Orange, le Client devra retirer tout éventuel verrou notamment, code pin, géolocalisation Apple ou compte gmail activé sur Android, empêchant la réinitialisation complète de l'Équipement en centre de traitement. Tous les systèmes de protection contre le vol sont considérés comme des verrous.

En cas d'éventuel verrou, le Client dispose de trois (3) jours à compter de la découverte du verrou par Orange pour retirer ce verrou. Tout éventuel verrou non retiré par le Client sera assimilé à un écart de valeur entre la Valeur de reprise estimée en ligne et la Valeur de reprise proposée par Orange. Orange proposera une nouvelle valeur de reprise de l'Équipement.

La Valeur de reprise effective de l'Équipement sera effectuée par Orange ou son partenaire par virement bancaire au Client dans les conditions prévues aux présentes.

ARTICLE 6. DROIT DE RETRACTATION – ANNULATION

6.1 Rétractation

Les conditions de rétractation pour l'achat d'un nouvel équipement en ligne sont disponibles sur les conditions générales de vente de la boutique en ligne.

En cas de rétractation de l'achat d'un nouvel équipement, aucun éventuel bonus reprise ne sera appliqué à la valeur de reprise de l'Équipement.

Le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation dans le cadre de la reprise de l'Équipement. En revanche, divers cas d'annulation de la reprise en ligne sont permis.

6.2 Annulation

6.2.1 Les motifs d'annulation de la reprise en ligne de l'Équipement

L'annulation de la reprise en ligne de l'Équipement est possible dans les cas limitativement énumérés ci-dessous :

a) Par le Client

- En cas d'abandon de la reprise avant envoi de l'Équipement ou refus du transfert de propriété provisoire,
- En cas d'écart et de refus ou absence de réponse de/sur la nouvelle Valeur de reprise proposée par Orange,
- En l'absence d'envoi de l'Équipement dans le délai imposé stipulé dans les présentes,
- En l'absence de déblocage de l'Équipement dans le délai imposé stipulé dans les présentes.

b) Par Orange

- En cas de réception d'un mobile déclaré volé ou blacklisté,
- En cas d'envoi de l'Équipement en dehors du délai stipulé dans les présentes,
- En l'absence de réception de l'Équipement dans le délai stipulé dans les présentes,
- En cas d'atteinte du nombre maximum de reprises d'Équipements conformément à l'article 5.

6.2.2 Les conséquences de l'annulation de la reprise en ligne de l'Équipement

En cas d'annulation de la reprise en ligne de l'Équipement dans les cas visés ci-dessus, Orange en informera le Client et l'Équipement sera renvoyé au Client au point relais le plus proche de son domicile ou choisi par le Client.

L'Équipement sera disponible dans le point relais concerné pendant la durée de mise à disposition des colis applicable dans ce point relais. Passé ce délai, l'Équipement sera renvoyé au prestataire d'Orange et le Client en sera informé. La récupération de l'Équipement est à la charge et se fera au frais du Client. L'Équipement restera à disposition du Client pendant un délai d'un (1) mois. Au-delà Orange se réserve le droit de prendre toute mesure nécessaire à l'égard de l'Équipement.

ARTICLE 7. RECLAMATION

Toute question, demande d'information ou réclamation relative au Service Orange reprise en ligne doit être adressée à son prestataire Dipli <https://represemobile.orange.fr/contact>.

Si la réponse qui vous a été apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser votre demande à Orange via orange.fr > assistance > nous contacter, ou par courrier :

Orange mobile service consommateurs 33732 Bordeaux cedex 9.

La réclamation est traitée dans un délai d'un (1) mois à compter de sa réception. Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous avez la faculté de saisir le Service Recours Consommateur 33732 Bordeaux Cedex 9, 5/8 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 (<https://www.mediation-telecom.org>) ou fourni par le Service Clients sur simple demande. Ce qui précède n'exclut pas votre droit de porter votre réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux français

ARTICLE 8. LIVRE DE POLICE

Les informations renseignées par le Client dans le cadre de la reprise en ligne de l'Équipement notamment son nom, prénom, qualité, domicile le cas échéant autorité de délivrance de la pièce d'identité, l'IMEI, le modèle du terminal sont nécessaires à la tenue du livre de police pour l'achat de biens d'occasions par Orange conformément à la loi applicable.

ARTICLE 9. LOI APPLICABLE

Les présentes conditions sont soumises à la loi Française.

ANNEXE 1 : ORANGE REPRISE – POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Orange est l'acteur de confiance qui donne à chacune et à chacun les clés d'un monde numérique responsable. Au travers de cette raison d'être, Orange s'engage à faire de la protection et de l'usage responsable de vos données à caractère personnel (ci-après données personnelles) une priorité dans le respect de la réglementation.

La présente politique de protection de vos données personnelles (ci-après la « Politique ») vous informe sur la façon dont Orange, ses sous-traitants et ses partenaires traitent vos données personnelles.

Cette Politique s'applique aux clients et utilisateurs des offres et services d'Orange et aux visiteurs des sites pro.orange.fr et orange.fr. Elle est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées directement et explicitement à votre connaissance, s'agissant d'une offre, d'une composante de votre offre ou d'un service particulier.

1. Données personnelles collectées et traitées

Orange traite des données personnelles vous concernant dans le cadre de ses relations avec vous et de votre utilisation de ses offres et services. Orange ne traite que les données pertinentes et nécessaires à l'objectif poursuivi.

Les données personnelles collectées par Orange sont regroupées sous les catégories suivantes :

Données d'identification	Identité (nom, prénom, pseudo), identifiant administratif (carte d'identité, SIREN, passeport, plaque d'immatriculation, identifiant fiscal, Kbis...), identifiant émis par un tiers non administratif (compte Facebook, twitter...)
Vie personnelle	Centres d'intérêts, statut marital, composition du foyer, habitudes de vie, client déclarant avoir une offre chez un opérateur concurrent
Vie professionnelle	Emploi occupé, organisation du travail,
Caractéristiques personnelles	Civilité, date et lieu de naissance, date de décès, nationalité, mesures de protection juridique, client bénéficiaire de tarifs sociaux, caractéristiques physiques, photo ou avatar, procuration, signature
Données de contact	Adresse postale, email, numéro de téléphone
Données de localisation	Géolocalisation de la personne ou d'un équipement associé à une personne
Données de connexion, d'usage des services et d'interaction	Logs de connexion, et d'usage, données de trafic, compte rendu d'intervention, équipements détenus, rendez-vous technicien, contenu d'une demande faite à Orange, faits litigieux d'une réclamation ou d'un contentieux, références du dossier, date de début et de clôture du dossier, commentaires relatifs à la description et au suivi du dossier...
Données de contenu	Son, image, vidéo, noms des dossiers stockés et arborescence
Données économiques et financières	Identification financière, données économiques, fiscales et comptables, historique des paiements
Produits et services détenus ou utilisés	Offres et options détenues, équipement détenu, paramétrage, contenus achetés, applications téléchargées

Profil, scores et segmentation client	Score et segmentation marketing, indicateur de satisfaction client, profil bon ou mauvais payeur et éventuel plan de recouvrement, scoring du risque de fraude
--	--

A l'occasion de certains traitements Orange est susceptible de traiter des documents contenant des données dont les catégories sont décrites ci-dessus. Il peut notamment s'agir de documents d'identités, de justificatifs de domicile ou de justificatifs de diverses situations individuelles.

Les données collectées indirectement auprès de tiers

Certaines données traitées par Orange sont collectées de manière indirecte :

- Au travers de cookies et traceurs déposés ou lus sur votre terminal
- Au travers de sources provenant de partenaires sur la base de notre intérêt légitime ou d'obligations légales : fournisseurs de données, organismes de prévention de la fraude, organismes de gestion des impayés
- Au travers de sources provenant de partenaires sur la base de votre consentement
- Au travers de sources en libre accès

2. Finalités et durées de conservation

Vos données sont traitées par Orange pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

Vous trouverez ci-dessous, pour chaque base légale, (exécution du contrat, intérêt légitime, consentement et obligation légale) les finalités pour lesquelles Orange traite vos données :

2.1. Exécution du contrat

2.1.1. Exécution du contrat (seule finalité)

En se fondant sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit, Orange met en œuvre des traitements sur vos données personnelles avec les finalités suivantes.

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Facturer et encaisser les paiements	Mettre à disposition un suivi de consommation Calculer et facturer l'offre ou l'achat Communiquer et expliquer la facture Encaisser le paiement, rembourser Gérer la comptabilité Remettre en banque le paiement encaissé Gérer les caisses des boutiques	
Assurer le Service Après-vente	Accéder aux données de contexte du client Orienter le client vers le back-office concerné Accompagner le client	

	<p>Diagnostiquer et traiter le problème</p> <p>Dépanner à distance</p> <p>Traiter à distance le sinistre d'un équipement</p> <p>Prendre le contrôle, à distance sur l'environnement du client</p>	Exécution du contrat
Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits sur un contrat	<p>Gérer les créations et modifications des informations et données personnelles</p> <p>Gérer les créations, modifications ou suppressions des droits d'accès / d'habilitation</p> <p>Proposer et traiter les modifications des informations personnelles</p> <p>Recueillir et utiliser les informations personnelles complémentaires requises</p>	
Maintenir la qualité du temps de réponse ressenti par les clients Internet Fibre ou ADSL	Détecter les équipements réseau induisant une baisse de performance du réseau pour mettre les actions correctrices nécessaires	
Proposer un service de messagerie électronique Mail Orange	<p>Créer et gérer jusqu'à la suppression envoyer et recevoir des emails et leurs pièces jointes de manière sécurisée et les stocker jusqu'à suppression de l'email par l'utilisateur</p> <p>Agréger les emails provenant d'autres fournisseurs de messagerie électronique</p> <p>Notifier</p> <p>Gérer un annuaire de contacts</p> <p>Gérer un agenda et exporter les emails</p>	
Assurer un service de messagerie vocale	<p>Sauvegarder les messages vocaux notifier les clients sur l'arrivée d'un nouveau message</p> <p>Supprimer les messages, soit sur demande du client soit après un délai d'expiration</p> <p>Gérer les préférences pour certains clients mobiles</p> <p>Retranscrire en texte les messages vocaux par SMS</p>	
Gérer le matériel	Préparer, configurer, expédier, livrer, réparer, recycler, reconditionner, échanger, récupérer ou détruire	
S'authentifier à un service Orange ou à un service de tiers via le service Mobile Connect		
Proposer un service d'hébergement de pages web avec le service Pages perso	Création et hébergement avec possibilité de suppression des pages sur signalement dans les cas prévus par la loi ou les conditions générales	
Intervenir en physique chez le client	<p>Informé le client de l'intervention</p> <p>Permettre au client de communiquer avec le technicien en charge du rendez-vous</p> <p>Installer</p> <p>Dépanner, récupérer et désinstaller l'équipement</p> <p>Permettre au client d'évaluer la prestation suite à un rendez-vous technicien</p> <p>Permettre au technicien d'optimiser ses parcours et plannings d'intervention</p>	
Gérer les impayés	<p>Recouvrer à l'amiable</p> <p>Inscrire les clients en contentieux</p> <p>Recouvrer les impayés des clients en contentieux</p> <p>Alimenter la base du GIE Préventel</p> <p>Interroger les fichiers d'impayés lors de la souscription d'un nouvel abonnement mobile et collecter un dépôt de garantie le cas échéant</p>	

2.1.2. Exécution du contrat et intérêt légitime

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Déployer et opérer les réseaux	Construire, exploiter et optimiser les réseaux	Exécution du contrat ou intérêt légitime
	Assurer le traitement des dossiers de dommage aux réseaux jusqu'au recouvrement	
	Intervenir sur les réseaux, en préventif ou curatif	
	Paramétrer les réseaux	
Traiter les résiliations	Acheminer les communications	Exécution du contrat
	Gérer la résiliation à l'initiative du client ou de son représentant	Exécution du contrat
Gérer les courriers entrants	Gérer la résiliation à l'initiative d'Orange	Intérêt légitime
	Réception, numérisation et archivage des courriers / documents	Exécution du contrat ou intérêt légitime
Déployer et opérer les offres et services	Fournir au client des rapports d'analyse de ses usages ou de ses offres	Exécution du contrat et intérêt légitime
	Opérer des services	
	Permettre au client d'administrer la configuration de ses produits et services	
Etudier le déploiement des réseaux	Etudier et préparer le déploiement du réseau	Exécution du contrat ou intérêt légitime

2.1.3. Exécution du contrat et consentement

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Gérer la commande	Recueillir et gérer les informations nécessaires à la commande	Exécution du contrat
	Gérer l'état de la commande : validation, annulation / rétractation, refus	
	Gérer la livraison de la commande : préparer, expédier, suivre la livraison	
	Livrer et installer la commande	
	Recueillir les consentements pour les sollicitations hors commandes	Consentement

2.1.4. Exécution du contrat et obligation légale

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Traiter les réclamations	Réceptionner et étudier la réclamation, apporter les corrections nécessaires, expliquer ces corrections, et éventuel geste commercial ou remboursement client	Exécution du contrat
	Constituer un dossier pour le médiateur des communications électroniques	Obligation légale
Communiquer au titre de la gestion de la clientèle	Cibler et envoyer des communications nécessaires à l'exécution du contrat vers les clients	Obligation légale et exécution du contrat

2.1.5. Exécution du contrat, consentement et intérêt légitime

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Gérer les activités publicitaires digitales	Cibler et diffuser des publicités	Intérêt légitime ou consentement

(sur ordinateur, mobile, décodeur TV)	Collecter et vendre des données	Consentement
	Vendre des publicités	Intérêt légitime ou consentement
Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au client	Analyser le contexte client, collecter les besoins potentiels et lui faire des propositions	Consentement, Exécution du contrat ou intérêt légitime
	Proposer des publicités ciblées, de filiales ou partenaires du Groupe Orange, sur les différents sites d'Orange	Consentement
Organiser des animations	Informier et interagir autour de l'actualité d'Orange	Intérêt légitime ou consentement
	Organiser des événements physiques (manifestation, séminaire...)	Intérêt légitime (clients), consentement (prospects)
	Organiser et animer des communautés d'intérêts	Intérêt légitime
	Proposer une opération commerciale (offre de remboursement)	Exécution du contrat
Organiser des jeux concours	Proposer des animations et jeux (jeux concours, tirages au sort...)	Intérêt légitime (clients), consentement (prospects)
	Organiser et piloter les animations et jeux	Exécution du contrat
Assurer le service avant-vente et vendre	Identifier le prospect ou le client et ses besoins ou offres	Consentement
	Gérer les prises d'intérêt pour certains offres et services	
	Recueillir et enregistrer l'acceptation de la proposition commerciale	
	Proposer et vendre les offres d'Orange et de ses filiales : prospecter, gérer les rdv clients, présenter les offres, gérer les documents commerciaux et contractuels	Consentement et exécution du contrat
	Gérer la file d'attente en boutique	Intérêt légitime
Fournir des services de renseignements universels et non universels	Mettre à disposition un annuaire, avec fourniture des services de renseignements universels et non universels, et exercer l'activité d'opérateur intermédiaire au sens de la décision de l'ARCEP n°06-0639	Exécution du contrat Intérêt légitime Obligation légale

2.2. Intérêt légitime

2.2.1. Intérêt légitime (seule finalité)

Orange réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de vos contrats. En se fondant sur son intérêt légitime d'entreprise dans le cadre du développement de ses activités et de sa relation client., Orange met en œuvre des traitements de vos données personnelles.

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Assurer la sécurité des technologies de l'information	Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs Auditer et évaluer les vulnérabilités Protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services Anonymiser les données personnelles	Intérêt légitime
Superviser le dispositif de facturation		
Eviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires	Contrôler les processus sur nos canaux de vente Interroger, et gérer les inscriptions et désinscriptions inter-opérateur nationaux – GIE Préventel – et dans la base des impayés d'Orange, Estimer et prévenir les risques d'impayé client Détecter et superviser des situations suspectes pouvant impacter le chiffre d'affaires et/ou relever des cas de fraudes afin d'en limiter les risques et d'assurer les actions de remédiations nécessaires Constituer le dossier de preuves dans le cadre d'investigations en cas de fraude	

Sonder les clients ou les utilisateurs	Mesurer la qualité de l'acte suite à la sollicitation des clients Enrichir la connaissance clients au travers des sondages clients	
Améliorer notre offre et relation client	Mesurer, catégoriser et comprendre les sollicitations clients et les réponses sondages afin de dimensionner et améliorer la relation client et afin d'améliorer nos produits et services Mesurer, comprendre et améliorer la performance des parcours clients Améliorer la satisfaction client Analyser nos ventes afin d'adapter nos offres, produits et services Enrichir la connaissance clients au travers d'études Mettre à disposition, en interne, des outils et données d'analyse afin d'améliorer notre relation client	
Identifier un client via son compte grâce au service Orange ID		
Vérifier la réalité de l'identité des personnes à l'aide de la réalisation et de la conservation d'un scan de la pièce d'identité ou de son numéro		

2.2.2. Intérêt légitime et exécution du contrat

Voir 2.1.2

2.2.3. Intérêt légitime et consentement

Finalité du traitement	Sous-finalité du traitement	Base(s) légale(s) applicable(s)
Commercialiser et optimiser des objets connectés et les offres associées	Optimiser les objets connectés et les offres	Intérêt légitime
	Envoi de notifications, proposer un ensemble d'objets connectés interagissant avec une base domotique ou plateforme de service dédiée	Consentement
Organiser des opérations de marketing direct	Assurer l'animation marketing	Intérêt légitime (clients), consentement (prospects et résiliés)
	Mener des campagnes relationnelles	
	Préparer et envoyer les communications marketing écrites	
	Proposer des offres ciblées et adaptées de la part de nos partenaires et de nos filiales	Consentement

2.2.4. Intérêt légitime et obligation légale

Finalité du traitement	Sous-finalité du traitement	Base(s) légale(s) applicable(s)
Piloter notre impact environnemental	Traiter les plaintes environnementales relatives à une boutique ou à une installation spécifique	Intérêt légitime

	Calculer et restituer l’empreinte carbone	Obligation légale
--	---	-------------------

2.3. Consentement

Orange recueille votre consentement afin d’effectuer certains traitements sur vos données personnelles. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

2.3.1. Consentement (seule finalité)

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Améliorer la qualité de service sur nos réseaux par collecte d’informations du terminal	Améliorer la qualité de service sur nos réseaux Améliorer la satisfaction client dans les domaines de la qualité des réseaux, des offres et de la relation client Optimiser la qualité de service sur nos réseaux	Consentement
Sonder les prospects		
Identifier un client via son compte grâce au service Orange ID		
Faire des recommandations personnalisées sur la TV d’Orange – le Guide TV	Proposer aux clients de la TV d’Orange des contenus et offres personnalisés en fonction de leur consommation des services de la TV d’Orange	
Cibler la publicité sur la TV d’Orange	Recueillir le consentement des clients pour recevoir de la publicité ciblée des partenaires d’Orange Analyser les usages pour calculer, optimiser et mettre à disposition des critères de ciblage Déterminer le profil du consommateur TV	

2.3.2. Consentement et exécution du contrat

Voir 2.1.3

2.3.3. Consentement et intérêt légitime

Voir 2.1.2

2.4. Obligation légale

En tant qu'opérateur de communications électroniques Orange se doit de répondre à des obligations légales ou réglementaires et doit ainsi mettre en œuvre certains traitements sur vos données personnelles.

2.4.1. Obligation légale (seule finalité)

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Archiver les données comptables		Obligation légale
Répondre aux demandes des tiers autorisés par la réglementation		
Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice		
Gérer le livre de police	Lutte contre la fraude fiscale et le recel d'objets volés)	
Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées	Réception des plaintes, des réclamations et/ou demandes d'exercice des droits	
Assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés		

2.4.2. Obligation légale et exécution du contrat

Voir 2.1.4

2.4.3. Obligation légale et intérêt légitime

Voir 2.2.4

3. Durées de conservation

Vos Données Personnelles sont conservées sur les périodes suivantes :

- *Données utilisées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale et à des fins de prospection commerciale* : les données d'un client d'une offre résidentielle sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un client d'une offre entreprise sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un prospect sont conservées pendant 3 à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.

- Données relatives à l'identification des clients au titre des articles L34-1 et R10-13 du Code des postes et des communications électroniques : ces données sont conservées pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- *Données de connexion, d'usages des services et d'interaction* : ces données sont conservées deux ans à compter de leur collecte, sauf pour les données de trafic au sens de l'article L34-1 du Code des Postes et communication électronique qui sont conservées un an à compter de leur collecte.
- *Données d'interactions avec les services clients Orange*: les conversations écrites (e-chat) sont conservées pendant 13 mois. Les conversations orales sont enregistrées de manière aléatoire (échantillonnage) et sont conservées 6 mois.
- *Les données de contenus des services vendus par Orange* sont conservées le temps de délivrer le service (acheminement, remise du contenu et accès au contenu).
- *Données relatives au paiement* : ces données relatives sont conservées pendant 13 mois suivant la date de débit à titre de preuve, et jusqu'à 15 mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé.
- *Données relatives au score et à la segmentation client* : ces données sont conservées jusqu'à 2 ans à compter de leur calcul.
- *Données utilisées dans le cadre de la gestion des impayés* : en cas de non-paiement, les informations sont conservées jusqu'à 56 mois après la résiliation, durée éventuellement prolongée d'un délai correspondant à la période maximale pendant laquelle un client mobile peut être inscrit dans le fichier du GIE Préventel. En cas de paiement les informations sont conservées 48 heures à compter du paiement.
- *Données spécifiques utilisées pour éviter la fraude et préserver le chiffre d'affaire* : les données d'alerte en cas de fraude sont conservées dans un délai de 12 mois à compter de l'émission des alertes pour les qualifier. Les alertes non qualifiées sont supprimées directement. Les données d'alerte en cas de fraude avérée sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Les données de lutte contre le blanchiment sont conservées pendant 5 ans à compter de l'exécution de l'opération.
- *Données utilisées pour mesurer l'audience en boutique* : les données sont conservées pour la durée de l'opération technique nécessaire au comptage des flux visiteurs (maximum 24h).
- *Données permettant de réaliser des jeux concours* : les données sont conservées 3 mois et jusqu'à 6 mois après la fin du jeu s'il existe un risque élevé de contestation.
- *Données permettant de piloter notre impact environnemental* : pour le traitement des plaintes environnementales, les données sont conservées 12 mois à partir de la collecte ou du dépôt de la plainte. Pour le calcul et la restitution de l'empreinte carbone, les données ne sont pas conservées.

- *Données relatives à la géolocalisation pour déployer et opérer les réseaux et les services* : ces données sont conservées jusqu'à 6 mois à compter de leur collecte.
- *Cookies et traceurs* : les informations issues des cookies et traceurs sont conservées pour une durée de 25 mois. Pour en savoir plus Orange vous invite à consulter sa Politique Cookies et Traceurs [ici](#).
- *Données relatives aux annuaires* : les données sont conservées deux ans après la fin de la parution de vos données à l'annuaire.
- *Données traitées dans le cadre du service de messagerie électronique Mail Orange pour les offres internet* : Les logs d'usage sont conservés 12 mois à compter de leur émission. Pour les autres données, elles sont conservées pendant 12 mois à compter de la résiliation du client si celui-ci n'utilise plus le service. Si le client n'utilise plus le service mail plus de 9 mois après la résiliation les données sont conservées alors 5 mois à compter de l'arrêt d'utilisation du service.
- *Données traitées dans le cadre du service de messagerie électronique Mail Orange pour les offres mobile* : Les logs d'usage sont conservés 12 mois à compter de leur émission. Pour les autres données, elles sont conservées pendant 6 mois à compter de la résiliation du client.
- *Données spécifiques traitées dans le cadre du service de messagerie vocale* : les données d'identification (numéro de téléphone) et de contact (mail) sont conservées pendant toute la durée vie du contrat et supprimées 20 jours après résiliation. Les données de contenu du message vocal sont conservées jusqu'à 40 jours s'il n'y a pas d'action du client, et 14 jours si le message est lu par le client.
- *Données spécifiques traitées dans le cadre de l'identification d'un client via son compte grâce au service Orange ID* : les données de logs lors de l'utilisation du service sont conservées pendant 370 jours.
- *Données spécifiques traitées dans le cadre des recommandations personnalisées sur la TV d'Orange – le Guide TV* : les données de connexion, d'usage des services et d'interaction sont conservées pendant 18 mois. Les autres données sont conservées tant que le Client est actif sur le service TV.
- *Données spécifiques traitées dans le cadre du ciblage de la publicité sur la TV d'Orange* : les données d'identification sont conservées pendant 90 jours sur la télé en live et 13 mois sur le service replay. Les données de contact et les données de vie personnelles sont conservées jusqu'à 3 ans à compter de la résiliation du client. Les données connexion, d'usage des services et d'interaction (usage et log TV, consentement) sont conservées pendant 13 mois. Les profils, scores et segmentations client sont conservés à partir des 30 derniers jours et recalculés tous les 30 jours.
- *Données utilisées dans le cadre de contentieux* : les données sont conservées tant que le contentieux est actif, et jusqu'à l'expiration de l'ensemble des voies de recours.

Orange conserve également des données dans le cadre de ses obligations légales :

- *Données comptables devant être archivées* : ces données sont conservées 10 ans en base d'archivage à titre de preuve.
- *Données permettant de répondre au droit de communication des autorités et aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice* : ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de la réponse.
- *Données relatives au livre de police* : ces données sont conservées pendant 10 ans après leur collecte.
- *Données relatives aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées* : ces données sont conservées pour une durée de 5 ans après le traitement de la demande ou, à défaut, dès la prescription d'une décision de l'autorité de contrôle compétente ou prescription du contentieux.
- *Données nécessaires pour assurer le blocage, à l'utilisation, des mobiles déclarés volés* : ces données sont conservées pendant 18 mois après la date d'inscription.

4. Personnes concernées

Les personnes concernées par les traitements réalisés dans le cadre de cette Politique par Orange sont :

- Clients détenteurs d'une offre résidentielle et / ou professionnelle, utilisateurs de ces offres
- Prospects
- Clients des opérateurs tiers pour les besoins techniques attenants à leurs offres
- Ayants-droits, représentants et mandataires de ces clients

5. Destinataires de vos données personnelles

Les données traitées sont destinées aux **services internes d'Orange et à ses filiales** : seuls peuvent avoir accès à vos données les salariés habilités en ayant besoins dans le cadre de leurs missions.

Les données traitées peuvent être, selon les offres, destinées aux **sous-traitants d'Orange** : dans ce cas Orange ne communique vos données qu'aux sous-traitants avec lesquels Orange a conclu un contrat par lequel ils assurent leur engagement et leurs garanties sur leur capacité à répondre aux exigences de sécurité et de confidentialité, et à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires en matière de protection des données personnelles.

Les données traitées peuvent également être destinées aux **partenaires d'Orange**, publics ou privés : il s'agit des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture d'offres ou services complémentaires. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir ; une mention d'information sera disponible avant le recueil de votre consentement.

Les données traitées peuvent, 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. Elles peuvent enfin être transmises aux **tiers autorisés par une décision de justice**.

6. Traitement de vos données personnelles hors de l'Union Européenne

Les données personnelles 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 personnelles adéquat et ce en conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant un niveau de protection adéquate, ils auront préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou sont soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités. Lorsque la législation du pays tiers ne présente pas de protection équivalente à celle offerte par la réglementation applicable dans l'Union Européenne, Orange veille à la mise en œuvre de mesures supplémentaires adaptées aux traitements mis en œuvre.

7. Sécurité

Orange accorde une importance particulière à la sécurité de vos données personnelles.

Orange a mis en place des mesures de sécurité appropriées et exigeantes destinées à éviter que vos données ne soient perdues accidentellement, utilisées ou consultées sans autorisation, modifiées ou divulguées. De plus, Orange limite l'accès à vos données aux seuls salariés, sous-traitants et autres tiers qui ont besoin d'y accéder pour l'exercice de leurs missions. Ils sont soumis à une obligation de confidentialité.

Orange exige de ses cocontractants qu'ils respectent la sécurité des Données Personnelles de ses Clients et qu'ils les traitent conformément aux lois sur la protection des données en vigueur.

Orange a mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque.

Orange a mis en place des procédures visant à détecter, analyser et traiter toute suspicion de violation de vos données personnelles, et vous avertit ainsi que toute autorité de contrôle concernée d'une violation lorsqu'Orange est légalement ou contractuellement tenue de le faire.

8. Vos droits

Vous disposez de différents droits liés aux traitements de vos données personnelles :

8.1. Droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir les données personnelles vous concernant dont Orange dispose, et de prendre connaissance du ou des traitements vous concernant réalisés par Orange.

8.2. Droit de rectification

Dans l'hypothèse où vos données personnelles ne seraient pas complètes, exactes ou non actualisées, vous disposez d'un droit de rectification.

8.3. Droit d'opposition

Ce droit s'applique lorsque le traitement repose sur l'intérêt légitime d'Orange et dès lors que vos droits et libertés prévalent sur ce dernier. Lorsque les données personnelles vous concernant sont traitées à des fins de prospection, vous pouvez vous opposer à tout moment à ce que vos données personnelles fassent l'objet d'un tel traitement. Les clients peuvent exercer ce droit directement depuis leur espace client.

8.4. Droit de suppression

Vous pouvez demander à Orange de supprimer vos données personnelles. Mais vous ne pouvez exercer ce droit dans le cas où vos données personnelles sont nécessaires à la fourniture de vos services, ou qu'elles sont nécessaires à Orange pour respecter ses obligations légales ou exercer ses droits, ou si l'intérêt légitime d'Orange prévaut.

8.5. Droit à la portabilité des données fournies

Vous pouvez demander l'obtention des données personnelles vous concernant dans un format techniquement exploitable par vous-même ou par une autre entité qu'Orange, dès lors que celles-ci sont font l'objet d'un traitement reposant sur votre consentement ou sur une relation contractuelle.

8.6. Droit à la limitation d'un ou plusieurs traitements

Ce droit vous permet, en cas de doute sur la légalité de l'un de nos traitements ou pour faire constater, exercer ou défendre vos droits en justice, de demander à Orange de ne plus réaliser temporairement tout ou partie des traitements de vos données personnelles sans pour autant les effacer.

8.7. Testament numérique

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

9. 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 d'éléments permettant de justifier de votre identité. Une pièce d'identité pourra être demandée en cas de doute raisonnable quant à votre identité. Vous recevrez un accusé de réception à l'issue de l'envoi de votre demande.

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. En cas de complexité de la demande, ce délai peut être allongé. Dans ce cas vous en serez notifié.

Offres Grand Public

Vous pouvez utiliser le [formulaire de contact en ligne](#) disponible dans votre espace client sur orange.fr, rubrique Compte > Vie privée et confidentialité ou en écrivant à : Orange Service Client, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9.

Offres Professionnelles

Vous pouvez utiliser le formulaire de contact en ligne disponible sur pro.orange.fr > nous contacter et nous l'adresser numériquement ou écrire à

Orange Business Service, Agences Entreprises, Gestion des données personnelles, TSA 70007, 82008 Montauban.

Prospects

Vous pouvez écrire à : Orange Service Client, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9 pour les prospects Grand Public.

Orange Business Service, Agences Entreprises, Gestion des données personnelles, TSA 70007, 82008 Montauban pour les prospects pros.

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 protection des données personnelles en France.

10. Informations relatives à des offres ou services spécifiques

10.1. Annuaire

Orange en tant qu'opérateur de communications électroniques, vous permet en tant qu'abonné d'un service de téléphonie ouvert au public (fixe ou mobile), de décider si vous souhaitez que vos coordonnées (numéro de téléphone, nom, prénom, adresse postale complète ou non, adresse électronique, profession ou activité) soient ou non publiées, gratuitement, dans sa liste d'annuaire. Cette liste, conformément à ses obligations réglementaires, est transmise par Orange à tout éditeur réalisant un annuaire ou fournissant un service de renseignements.

Vous pouvez limiter gratuitement leur parution en vous inscrivant sur les listes anti-prospection ou interdire toute parution en demandant à être sur liste rouge

Vous pouvez modifier vos choix à tout moment et gratuitement sur votre espace client.

10.2. Utilisation de données anonymes – Flux vision

Les données relatives à la localisation des utilisateurs du réseau mobile Orange sont agrégées afin de constituer des indicateurs statistiques de fréquentation de provenance et de déplacement à destination de divers partenaires du secteur du commerce, du tourisme, des transports...

Le dispositif technique utilisé par Flux Vision garantit une anonymisation irréversible en supprimant toute donnée à caractère personnel et en rendant impossible l'identification d'une personne physique, ainsi que la ré-identification de manière directe ou indirecte.

11. Modification de la Politique de Protection des Données personnelles

La présente Politique de Protection des Données personnelles peut être amenée à évoluer.

Dernière mise à jour le 06/12/2023