

# Conditions Générales de Vente

- >> [voir les conditions contractuelles des offres de service](#)
- >> [accéder au catalogue des prix](#)
- >> [voir les conditions générales d'utilisation de la solution ticket fun](#)
- >> [voir les conditions générales d'utilisation de la solution ticket transfert](#)

[Article 1 : champ d'application](#)

[Article 2 : loi applicable](#)

[Article 3 : offre proposée](#)

[Article 4 : commande](#)

[Article 5 : vente flash](#)

[Article 6 : disponibilité des produits](#)

[Article 7 : prix](#)

[Article 8 : paiement](#)

[Article 9 : clause de réserve de propriété](#)

[Article 10 : livraison](#)

[Article 11 : satisfait ou remboursé](#)

[Article 12 : garantie](#)

[Article 13 : preuve des transactions](#)

[Article 14 : protection des données](#)

[Article 15 : force majeure](#)

## Article 1 : champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues par le biais des sites internet [francetelecom.fr](#) et [orange.fr](#) (exclusivement la boutique « fixe et équipements »), ci après « *les sites internet* ».

France Télécom y propose des offres de produits, services et offres packagées, de son catalogue et/ou d'éventuels partenaires.

Ces offres pour certains produits ou services, peuvent être assorties de conditions spécifiques propres . C'est par exemple le cas pour les produits dématérialisés.

A cet effet, les conditions spécifiques peuvent déroger aux présentes conditions générales de vente. Les conditions générales de vente ne s'appliquent que pour les commandes livrables en France métropolitaine.

[Haut du document](#)

## Article 2 : loi applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les conditions spécifiques présentes sur *les sites internet* sont soumises au droit français.

[Haut du document](#)

### Article 3 : offre proposée

France Télécom commercialise plusieurs catégories de produits et services, avec ou sans abonnement.

Une sélection des offres de France Télécom et/ou de ses partenaires est réalisée pour constituer le catalogue des produits et services mis en vente.

Certaines offres ne sont disponibles qu'exclusivement sur *les sites internet et non dans les agences Francetelecom ou par téléphone*.

Les fournitures (piles, papier...), autres que celles présentes dans les coffrets, ne sont pas fournies avec les produits.

**Les sites internet n'ont pas pour vocation la vente en gros. Pour toute commande liée à une activité de revente, veuillez vous adresser à vos fournisseurs habituels.**

[Haut du document](#)

### Article 4 : commande

Toute commande 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, pour valider votre commande vous devrez préalablement vous identifier. A cet effet, vous remplirez 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.

A ce moment, le numéro et le récapitulatif de la commande sont affichés à l'écran et envoyés par e-mail, à l'adresse électronique préalablement enregistrée. Cette confirmation tient lieu d'engagement.

A réception de la commande, France Télécom réalise les contrôles nécessaires à sa prise en compte (conformité de la commande, coordonnées,..). France Télécom peut être amené à vous demander des justificatifs notamment au regard du montant de la commande.

France Télécom se réserve le droit de refuser de fournir le produit prévu si vous ne remplissez pas les conditions pour en bénéficier.

**Cas particuliers :** L'offre la Mobicarte est une offre réservée au grand public. La commande de carte SIM ou de terminaux mobiles associés à l'offre sans abonnement la Mobicarte est limitée à 2 unités

Il est possible, dans des cas exceptionnels (rupture de stock fournisseur par exemple), que France Télécom soit amené à annuler votre commande. Une information vous est alors automatiquement adressée par e-mail.

De votre côté, vous pouvez sur simple demande procéder à l'annulation de votre commande de produit. Cette facilité n'est ouverte que jusqu'au débit du paiement. Au delà, vous bénéficiez du droit au retour ([voir Article 11](#)).

En cas de commande portant sur un produit de la gamme mobile, la vente n'est conclue que sous réserve de la réception du contrat signé en retour, accompagné des justificatifs demandés, et sous la condition

résolutoire que vous ne soyez pas inscrit sur le fichier des impayés et déclarations irrégulières géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de téléphonie mobile.

**Pour les commandes réalisées sur *les sites internet*, France Télécom 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). *Les sites internet* n'ont pas pour vocation la vente en gros. Pour toute commande liée à une activité de revente, veuillez vous adresser à vos fournisseurs habituels.**

[Haut du document](#)

## **Article 5 : vente flash**

Les prix et les produits proposés lors de ces ventes flash sont exclusivement réservés aux commandes passées sur *les sites internet*.

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.

[Haut du document](#)

## **Article 6 : disponibilité des produits**

Les offres, les produits et les prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur *les sites internet*, 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. En ce cas, l'annulation de la commande sera mise en œuvre, sans pouvoir faire l'objet d'un quelconque dédommagement.

[Haut du document](#)

## **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 de France Télécom et/ou de ses partenaires.

Des offres spécifiques au web peuvent être mises en ligne, et sont strictement applicables aux seules ventes réalisées sur *les sites internet*.

Sauf dérogation, les promotions ne sont pas cumulables avec d'autres promotions en cours.

France Télécom attire 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.

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, voir rubrique environnement.

[Haut du document](#)

## Article 8 : paiement

Pour régler vos commandes, France Télécom vous propose plusieurs modes de règlement :

- **carte bancaire** : Carte Bleue, Visa, Eurocard-Mastercard

Le débit de la carte bancaire est effectué à l'expédition du colis.

- **chèque bancaire** tiré sur une banque française  
exclusions : le paiement par chèque bancaire n'est pas proposé dans le cas d'une livraison en point relais Kiala.

France Télécom vous informe que lors d'un règlement par chèque, le traitement de votre commande n'est effectué qu'à la réception de celui-ci. Le chèque est encaissé immédiatement.

- **contre-remboursement** : règlement à la livraison du colis par la Poste.  
exclusions : le paiement en contre-remboursement n'est pas proposé dans les cas suivants  
-livraison en relais Kiala  
-commande comportant une offre sans abonnement la Mobicarte
- **bon d'achat**

Utilisation des bons d'achat :

1. le règlement par bon d'achat est autorisé pour le paiement partiel ou total de votre commande. Les conditions d'utilisation des bons d'achat peuvent être limitées à une partie de l'offre en ligne.
2. le bon d'achat ne peut donner lieu à une contrepartie monétaire, sous quelque forme que ce soit, totalement ou partiellement (y compris le rendu de monnaie, le crédit sur compte ou sur une sur une carte bancaire). Il ne peut être remplacé en cas de perte ou de vol, à l'expiration de sa période de validité, ni échangé, ni vendu.
3. un seul bon d'achat est autorisé par commande. En d'autres termes, il ne vous sera pas possible de régler une commande avec plus d'un bon d'achat.

[Haut du document](#)

- **règlement concernant des souscriptions à des services :**

Lors de la souscription à des services, France Télécom vous invite à vous reporter aux modalités de règlement prévues dans les conditions contractuelles propres à chaque service.

## 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.

[Haut du document](#)

## Article 10 : livraison

La livraison des produits s'effectue uniquement en France Métropolitaine.

Les produits sont livrés gratuitement en Colissimo ; à l'adresse que vous avez indiqué lors de la validation de votre commande ; ou dans l'un des points relais Kiala de votre choix.

La livraison des produits intervient sous 3 jours ouvrés à compter de la validation de votre commande (enregistrement de votre commande par nos équipes). Ce délai comprend le temps de préparation de la commande de produits dans nos entrepôts et le délai d'acheminement.

exemple (sauf cas exceptionnel de rupture de stock) :

- samedi : vous passez votre commande
- lundi : traitement et validation de votre commande
- mardi : remise du colis au transporteur
- jeudi : livraison par la Poste ou au point relais Kiala

### **Attention :**

- Pour les commandes de produits de la gamme mobile, la préparation de commande est conditionnée par la réception des pièces justificatives.
- Pour les commandes payées par chèque, la préparation de la commande est conditionnée par la réception de votre règlement.

[Haut du document](#)

## Article 11 : satisfait ou remboursé

Conformément à la loi, 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.

France Télécom vous ouvre cette possibilité pendant les 15 jours qui suivent la réception de votre colis.

Le retour des produits, se fera à l'adresse communiquée sur le bon de livraison :

Kuehne & Nagel  
Logistics Distripôle Parisud  
Bat 2  
Secteur 3  
77127 LIEUSAIN

En joignant les documents accompagnant le colis (fiche retour, 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.

[Haut du document](#)

## Article 12 : garantie

- Le service après vente (SAV) et la garantie sont assurés pour les produits et services France Télécom par l'ensemble des points SAV des agences France Télécom  
[Cliquez ici pour obtenir les coordonnées de votre agence](#)
- Pour les produits de la gamme mobile, les accès internet et les modems, le SAV est assuré par le service client Orange  
[Cliquez ici pour obtenir les coordonnées de votre service client](#)

Pour tous les autres produits, les conditions de garantie sont définies par les constructeurs, auprès desquels vous devrez vous adresser. Vous trouverez les informations nécessaires à la mise en œuvre de la garantie dans le mode d'emploi des produits.

Dans ce cas, les éventuels frais de port seraient à votre charge.

Les produits dont le SAV est assuré par France Télécom sont couverts par une garantie pièces et main d'œuvre contre tout défaut ou vice de fabrication pendant 1 an, sauf pour les postes téléphoniques de la gamme fixe, pour lesquels la garantie est de 2 ans, et 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. France Télécom 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 France Télécom

La responsabilité de France Télécom 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, afin de connaître les modalités de réparation proposées par France Télécom.  
Attention : certains produits ne sont plus pris en charge par France Télécom, une fois la garantie écoulée. 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.

[Haut du document](#)

### **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 France Télécom, vous même et ledit établissement (ou autre organisme).

[Haut du document](#)

### **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 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 le site.

Vous disposez à tout moment, d'un droit d'accès et de rectification ou d'opposition aux données personnelles vous concernant. Il vous suffit de nous adresser un courrier à :

France Télécom  
OPF – DVRCOL - ASN  
1 avenue Nelson Mandela  
94745 Arcueil Cedex

Vous pouvez souhaiter ne plus recevoir nos informations. Dans ce cas vous pouvez suivre les indications figurant sur chaque envoi pour le désabonnement.

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.

[Haut du document](#)

## Article 15 : Force majeure

La responsabilité de France Télécom, 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.

Sont considérés notamment comme cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies et inondations, la foudre, les surtensions électroniques, les attentats, les grèves et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code civil.

[Haut du document](#)

édition du 07/05/2008