

Comment se rétracter chez Orange ?

Vous avez commandé à distance à la Réunion ou à Mayotte ?

Vous vous êtes trompé ? Vous n'êtes pas satisfait ?

Vous avez le droit de changer d'avis !

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, vous avez le droit de vous rétracter, sans avoir à vous justifier. Pour cela vous bénéficiez d'un délai de quatorze (14) jours calendaires, soit à compter du lendemain de la livraison des Equipements : mis à disposition ou matériel acheté, soit à compter du lendemain de l'acceptation de la commande en cas de eSIM ou de changement d'offre sans Equipement.

➤ Dépôt de votre demande

■ **Vous avez commandé sur notre site ou via votre Espace Client :**

Vous pouvez nous signaler votre désir de vous rétracter de votre offre en contactant le service clients par téléphone ⁽¹⁾ ou par courrier postal à l'aide du formulaire figurant sur la page jointe.

■ **Vous avez commandé au Service Client :**

Si vous changez d'avis, le plus simple est de contacter le service clients par téléphone ⁽¹⁾.

Vous pouvez nous signaler votre désir de vous rétracter de votre offre par courrier postal à l'aide du formulaire figurant sur la page jointe.

Retour de votre colis

Si votre commande comprenait des Equipements (mobiles et/ ou des accessoires ...), vous avez 14 jours pour nous les retourner à compter de la date de votre rétractation.

Vous devez nous le renvoyer, par voie postale uniquement, à vos frais, complet (chaque élément dans sa boîte d'origine), accompagné de la fiche retour (Accusé de Réception de retour) rempli et signé disponible sur votre Espace Client (notez que ce formulaire sert uniquement au renvoi des matériels, aucun autre courrier ne pourra être pris en compte), ainsi que le bordereau de livraison initiale et la facture, à l'adresse suivante :

Orange Entrepôt SCC, 35 Boulevard du Chaudron, 97490 Sainte Clotilde

Si vous ne l'avez pas encore reçu et pour ne pas payer de frais de retour, refusez-le lors de la livraison à votre domicile ou n'allez pas le chercher en Point Relais.

Vous n'avez pas besoin de nous renvoyer votre carte SIM, nous vous invitons à la détruire.

Remboursement

Orange vous remboursera tous les paiements que vous aurez effectués à Orange, y compris les frais de livraison de la commande, dans la limite du tarif standard, s'il y en a eu.

Vous recevrez votre remboursement dans les 14 jours qui suivent votre demande de rétractation sur le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande. Toutefois, Orange différera le remboursement des Equipements (mobiles et/ ou des accessoires) jusqu'à leur réception ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve de leur expédition, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Orange pourra vous facturer les éventuels usages (prorata d'abonnement services et communications non incluses) effectués pendant votre délai de rétractation.

⁽¹⁾ Service Clients Orange mobile :

au 3900 depuis votre mobile Orange Réunion ou Mayotte (Service gratuit + prix appel)

Formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention d'Orange :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur l'offre :

..... (veuillez préciser)

N° de commande :

Commandé(s) le : / /

Mes nom et prénom :

Mon adresse :

--	--	--	--	--	--

Mon numéro de téléphone :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Date et signature :

Le : / /

Renvoyez ce formulaire rempli à l'adresse figurant dans vos conditions générales d'abonnement ou sur votre facture :
Orange Service Clients, 35 Boulevard du Chaudron, 97490 Sainte Clotilde