

Les obligations légales d'affichage en boutique Métropole



#1

Pourquoi une
obligation
d'information ?

Pourquoi une obligation d'information ?

- ➔ **Le droit de la consommation : un droit protecteur**
- ➔ L'**information** sur le prix et les caractéristiques d'un produit ou d'un service est donc **primordiale pour le consommateur qui doit pouvoir choisir en toute connaissance de cause** et faire jouer la concurrence
- ➔ La satisfaction client rejoint l'obligation légale d'information :

un client content est un client qui dispose de toute l'information nécessaire sur un prix et sur les caractéristiques essentielles d'un produit sans avoir à attendre un vendeur.

Pourquoi une obligation d'information ?

Concrètement, **cette obligation d'information se manifeste par :**

- une **obligation générale d'information précontractuelle**
- une **obligation d'information sur les prix, les conditions de vente et d'exécution des services**

#2

Les règles
d'affichage

Obligation de présenter le produit ou la prestation de service et ses caractéristiques essentielles

**Sans
équivoque**

**De
manière
lisible,
visible et
claire**

**Au juste
prix : prix
réellement
pratiqué et
payé**

**Conforme
: ne doit
pas
induire en
erreur**

L'information sur les prix est obligatoire quelles que soient les formes de vente !

- ➔ Par voie de marquage, étiquetage, affichage ou par tout autre procédé approprié **placé à proximité directe** du produit/de la prestation, de manière à ce qu'aucune incertitude ne subsiste pour le consommateur.
- ➔ Le prix affiché doit être **lisible** soit de l'extérieur, soit de l'intérieur selon le lieu où sont exposés les produits/services.
- ➔ Le prix annoncé doit correspondre **à la somme totale à payer** : le client ne doit pas avoir de surcoût à payer par rapport au prix affiché.

**Les annonces
sont licites si :**

**réduction de
prix**

**elles ne sont pas
constitutives d'une
pratique
commerciale
déloyale**

**l'affichage des prix
précise le prix
réduit annoncé + le
prix de référence et
les conditions
d'application de la
promotion**

L' information précontractuelle

! Un certain nombre d'informations doivent être communiquées au consommateur, **sans qu'il ait à en faire la demande**, avant tout achat de produits ou d'une prestation de services.

L'information précontractuelle porte sur :

Reconditionné

Cf. pages 17

Recyclage

Prix

Cf. page 7

**Disponibilité des
pièces détachées**

(étiquette prix)

**Indice de
réparabilité**

Cf. page 16

**Médiateur de la
consommation**

Cf. page 18

**Garantie Légale de
conformité**

Cf. page 14

**Protection des
données**

Cf. page 13

DAS

Cf. pages
11 & 12

5G

Cf. page 15

**La capacité
mémoire des
terminaux**

(étiquette prix)

1. Le Débit d'Absorption Spécifique (DAS)

- ➔ Le DAS doit être indiqué **de façon lisible, intelligible et en français** sur l'étiquette de chaque produit.
- ➔ **La définition du DAS** doit être indiquée et **présent sur le Shop Mobile**
- ➔ La valeur du DAS doit être exprimée en watts par kilogramme (**W/kg**), précédée de la mention "**DAS**" **en caractère gras** et d'une taille au moins égale à la plus grande utilisée pour présenter les caractéristiques techniques de l'équipement, quel que soit le support utilisé.
- ➔ Selon le produit, il devra être précisé le type de DAS : **le DAS doit être inférieur à 2W/kg pour la tête et le tronc, et il doit être inférieur à 4W/kg pour les membres.**

1.1 La définition du DAS

1 affiche à
positionner
dans le Shop
Mobile
Support 15x15

Information DAS :


Le débit d'absorption spécifique (DAS) local quantifie l'exposition de l'utilisateur aux ondes électromagnétiques de l'équipement concerné, il est transmis par le constructeur.

Le DAS maximal autorisé est de 2 W/kg pour la tête et le tronc et de 4 W/kg pour les membres.

- L'affiche doit être imprimée par les boutiques au format 15x15 et à positionner au minimum 1 fois dans l'univers Shop Mobile.
- L'impression est disponible sur Basic sous « Merch » « Affichage » « Les mentions juridiques et RH » « Métropole ».

2. La protection des données

A afficher
près des
postes
d'activation
vendeur ou
de la caisse



La protection des données c'est la responsabilité de tous, vous comme nous.

Dans le cadre de son activité, Orange traite des données personnelles vous concernant, pour lesquelles elle s'engage à assurer la **protection, la confidentialité et la sécurité**.
Pour connaître la politique de protection des données d'Orange :

<https://c.orange.fr/pages-juridiques/donnees-personnelles.html>.

Orange entend notamment lutter contre les usurpations d'identité et accès frauduleux aux données personnelles de ses clients. C'est la raison pour laquelle l'identité des personnes se présentant auprès de ses conseillers peut être vérifiée, notamment pour tous les actes de gestion susceptibles d'avoir un impact pour vous, en particulier financier (renouvellement de votre carte Sim, changement de mobile, création ou modification de contrat, déménagement...).

Afin de garantir votre sécurité, nos conseillers sont tenus de vous demander une pièce d'identité originale*, dont la véracité peut être vérifiée par une société prestataire.

Aucune donnée d'identité n'est conservée par notre prestataire. Si vous êtes déjà client Orange, vous pouvez être authentifié de façon digitale soit par Mobile Connect soit par SMS.

Dans le cadre de la lutte contre la fraude, les permis de conduire ne font pas partie des pièces d'identité acceptées.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre collaboration.

*** Pièces d'identité acceptées :**

- Carte Nationale d'Identité délivrée par l'Etat français en cours de validité ou périmée si établie lorsque l'utilisateur était majeur.
- Carte d'identité de l'Union européenne en cours de validité.
- Passeport français en cours de validité ou périmé de moins de 5ans si établi lorsque l'utilisateur était majeur.
- Carte de résident ou carte de séjour délivrée par l'Etat français en cours de validité ou périmée avec le récépissé de rdv.
- Passeport étranger en cours de validité.
- Pour les professionnels : KBis de moins de trois mois indiquant le représentant légal et sa pièce d'identité originale.
- Si vous n'êtes pas le titulaire de la ligne ou que vous êtes dûment mandaté pour engager l'entreprise, fournir votre pièce d'identité originale ainsi que celle du titulaire de la ligne ou du représentant de l'entreprise et la procuration signée du titulaire ou du représentant de l'entreprise
- Pour les personnes en tutelle, la copie du jugement, l'autorisation du tuteur, la pièce d'identité originale du tuteur et du titulaire de la ligne.

- L'affiche doit être imprimée par les boutiques au format A5 et à positionner près des postes d'activation vendeur ou en caisse.
- L'impression est disponible sur Basic sous « Merch » « Affichage » « Les mentions juridiques et RH » « Métropole ».

3. La garantie légale de conformité

1 affiche dans
chaque univers
Support A5

Garantie légale de conformité

Les produits vendus par Orange, y compris les éléments numériques qui y sont intégrés ou avec lesquels ils sont interconnectés et qui sont indispensables à son fonctionnement, sont couverts par la garantie légale de conformité de 2 ans.

Certains contenus et services numériques fournis au titre d'un contrat distinct bénéficient également de la garantie légale de conformité pendant une durée de 2 ans lorsqu'ils sont fournis de manière ponctuelle ou, en cas de fourniture continue, pendant la période durant laquelle ils sont fournis en vertu dudit contrat.

Vous n'avez pas à rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit neuf durant les 24 mois suivant sa délivrance et du contenu ou service numérique fourni de manière continue au titre d'un contrat distinct pendant la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour les produits d'occasion et les contenus et services numériques fournis ponctuellement au titre d'un contrat distinct, passé le délai d'un an suivant votre achat, il vous appartient de démontrer que le défaut existait déjà au moment de la vente ou de la fourniture.

En cas de défaut de conformité vous pouvez :

- Pour les produits : choisir entre la réparation ou le remplacement dans les conditions prévues par les articles L217-8 et suivants du code de la consommation.
- Pour les contenus et services numériques fournis au titre d'un contrat distinct : demander la mise en conformité du contenu ou service numérique, dans les conditions prévues par les articles L. 224-25-17 et suivants du code de la consommation

Orange peut privilégier l'une de ces options en fonction notamment des coûts de la mise en conformité et de la valeur du produit et du contenu ou service numérique. Selon le cas, Orange proposera un remboursement si la mise en conformité, l'échange ou la réparation sont impossibles ou n'ont pu être effectués dans un délai d'un mois suivant la prise en charge SAV.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie. Pour les terminaux mobiles et les objets connectés contenant une carte SIM, cette dernière est une réparation en 15 jours.

Les produits sont également couverts par la garantie des vices cachés 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.

Renseignez-vous auprès du 3900 (service gratuit + prix appel)
Ou rapprochez-vous d'un conseiller.

- L'affiche doit être imprimée par les boutiques au format A5 et à positionner dans tous les univers de la boutique ainsi que sur les panneaux Libre-Service accessoires, diners, poste d'activation et espace d'attente client.
- L'impression est disponible sur Basic sous « Merch » « Affichage » « Les mentions juridiques et RH » « Métropole ».

4. Affiche 5G

**1 affiche à
positionner
dans le Shop
Mobile
Support 15x15**

Information 5G

Pour profiter de la 5G avec un téléphone mobiles compatible 5G, il faut un forfait mobile 4G/5G et être situé dans une zone couverte par le réseau 5G.

**Réseau 5G en cours de déploiement
(couverture sur reseaux.orange.fr)**

- L'affiche doit être imprimée par les boutiques au format 15x15 et à positionner au minimum 1 fois dans l'univers Shop Mobile.
- L'impression est disponible sur Basic sous « Merch » « Affichage » « Les mentions juridiques et RH » « Métropole ».

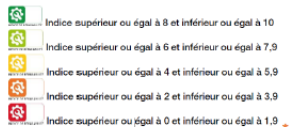
5. Indice de réparabilité

1 affiche dans
le shop mobile
Support A5

Information sur l'indice de réparabilité :

L'indice de réparabilité (note sur 10) permet de mesurer la capacité à réparer un smartphone. Plus la note est élevée et plus le produit peut être facilement réparé. Son calcul prend en compte plusieurs critères comme la documentation, la facilité de démontage ou encore la disponibilité et le prix des pièces détachées.

Signalétique de l'indice de réparabilité :



Les paramètres ayant permis d'établir l'indice de réparabilité de chaque smartphone sont présentés conformément au tableau ci-dessous.



Ces paramètres sont disponibles pour chaque smartphone en cliquant sur l'indice de réparabilité accessible depuis la fiche produit du smartphone concerné sur orange.fr

Plus d'informations sur [Indice de réparabilité : qu'est-ce que c'est ? – Orange](#)

<https://boutique.orange.fr/informations/programme-re/indice-de-reparabilite>

- L'affiche doit être imprimée par les boutiques au format A5 et à positionner au minimum 1 fois dans l'univers Shop Mobile.
- L'impression est disponible sur Basic sous « Merch »
« Affichage » « Les mentions juridiques et RH »
« Métropole ».

6. Les REconditionnés

new

A afficher
sur la table
"RE"
Support A4

Les reconditionnés

Tous les téléphones reconditionnés disponibles chez Orange ont été testés/contrôlés (fonctionnalités et apparence esthétique), réinitialisés et vidés de toute donnée personnelle. Ces produits reconditionnés peuvent comporter des pièces qui ne sont pas d'origine constructeur mais qui respectent le même niveau de spécifications techniques et garantissent le même niveau de qualité que les pièces d'origine du produit. Ces téléphones 100% fonctionnels ont notamment :

- Une capacité de charge minimale de la batterie de 85% par rapport à son état neuf ou, à défaut, une batterie neuve.
- Subs plus de 46 points de contrôle en fonction des reconditionneurs dont obligatoirement les points de contrôle suivants :
 - 01. Contrôle visuel / esthétique / grade du produit
 - 02. Vérification de l'IMEI (mesure anti-vo)
 - 03. Effacement des données personnelles / réinitialisation
 - 04. Contrôle des certificats de conformité du produit
 - 05. Test libre tout opérateur (desblo)
 - 06. Vérification produit non bloqué / Cloud / Google / Flotte entreprise
 - 07. Vérification du démarrage du produit
 - 08. Contrôle des boutons physiques de l'appareil
 - 09. Contrôle de la batterie (changement en cas de capacité de charge inférieure à 85%)
 - 10. Contrôle de l'écran (changement si nécessaire)
 - 11. Contrôle de la connectivité (Cellulaire, Wifi, Bluetooth)
 - 12. Tests d'appels entrant / sortant
 - 13. Contrôle des appareils photos (avant/arrière)
 - 14. Contrôle des capteurs (GPS, boussole, accéléromètre)

Ces interventions ont été effectuées par nos partenaires, experts de la seconde vie mobilis Cordon Cadaco, Recommerce, Revised, Largo, Square, Econocom, Digi et Bebon

L'état ne concerne que l'aspect esthétique. Les reconditionnés commercialisés par Orange ont tous un niveau de fonctionnement optimal avec une batterie dont la capacité est supérieure à 85% par rapport au neuf ce qui garantit un usage normal confortable. Une batterie neuve est proposée sur certains modèles pour les usages intensifs.

Parfait Etat

Ecran : aucune trace et aucune rayure.
Dos et tranche : quelques légères traces ou rayures difficilement perceptibles. Aucune rayure sur les lentilles de l'appareil photo.

Très Bon état

Ecran : micro-rayures éventuelles, non visibles quand l'écran est allumé.
Dos et tranche : éventuelles traces (rayures, usure...), sans déformation liée à un choc. Possibles traces d'usure sur les anneaux du bloc photo, mais aucune rayure sur les lentilles de l'appareil photo.

Les produits « Excellent état » sont uniquement commercialisés sur le web. Ce sont des produits vendus à l'origine neuf par Orange et utilisés moins de 3 semaines par nos clients car issus en majorité des rétractions. Ils sont testés et les données personnelles sont effacées puis ils sont remis dans un coffret avec les accessoires d'origine. Ces opérations sont faites à 100% en France.

Les produits Etat correct

Ecran : rayures éventuelles, visibles quand l'écran est allumé, sans gêner l'utilisation.
Dos et tranche : quelques traces (rayures, usure...), sans déformation liée à un choc. Possibles traces d'usure sur les anneaux du bloc photo, mais aucune rayure sur les lentilles de l'appareil photo.

La date de première commercialisation chez Orange des modèles de téléphones reconditionnés mais à l'état neuf, est disponible ci-dessous ou sur la fiche produit du modèle de téléphone reconditionné concerné sur orange.fr :

Constructeur	Modèles	Date de lancement commercial neuf ORA
Apple	Phone 8 / 8 Plus	sept-17
Apple	Phone X / XS / XS Max	sept-18
Apple	Phone 11 / 11 Pro / 11 Pro Max	sept-19
Apple	Phone 12 / 12 mini / 12 Pro / 12 Pro Max	sept-20
Apple	Phone 13 / 13 mini / 13 Pro / 13 Pro Max	sept-21
Apple	Phone SE 2020	sept-20
Samsung	Galaxy A40	avr-19
Samsung	Galaxy A50	févr-19
Samsung	Galaxy S10	mars-19
Samsung	Galaxy S10 5G	oct-19
Samsung	Galaxy S20 FE 5G	oct-20
Samsung	Galaxy S20 4G	mars-20
Samsung	Galaxy S20 5G	mars-20
Samsung	Galaxy S20+	mars-20
Samsung	Galaxy S20 Ultra 5G	mars-20
Samsung	Galaxy Note 20	mars-20
Samsung	Galaxy A8	janv-18
Apple	Phone 14 / 14 Plus / 14 Pro / 14 Pro Max	sept-22
Apple	Phone SE 3ème génération 5G	mars-21
Samsung	Galaxy A51 4G	janv-20
Apple	Apple Watch SE 2ème génération	sept-22
Samsung	Galaxy S21 5G	janv-21
Samsung	Galaxy S21+ 5G	janv-21
Samsung	Galaxy S21 ultra 5G	janv-21
Apple	iWATCH SE 4G 40MM GRIS BRACELET NOIR SPORT	sept-19
Samsung	Galaxy A03 4G	mars-21
Samsung	Galaxy A24 4G	pas commercialisé
Samsung	Galaxy A54 5G	mars-23
Samsung	Galaxy A53 5G	mars-22
Samsung	Galaxy A34 5G	mars-23
Samsung	Galaxy A14 4G / A14 5G	mars-23
Samsung	Galaxy S22 / S22+ / S22 ultra 5G	mars-22
Google	Pixel 7	oct-22
Samsung	Galaxy A32 4G	pas commercialisé
Apple	Phone 15 / 15 Plus / 15 Pro / 15 Pro Max	sept-23
Samsung	Galaxy A42 5G	nov-20
Samsung	Galaxy A51 5G	juil-20
Samsung	Galaxy A52 5G	sept-21
Samsung	Galaxy S23 / S23+ / S23 ultra 5G	févr-23
Samsung	Galaxy A32 5G	févr-21
Samsung	Galaxy A52 4G	pas commercialisé
Apple	Watch Series 9 GPS + Cellular	oct-23
Samsung	Galaxy A22 5G	juil-21
Samsung	Galaxy A25 5G	janv-24
Samsung	Galaxy S13 4G	mars-22
Samsung	Galaxy A55 5G	mars-24
Samsung	Galaxy A52 5G	mars-21
Samsung	Galaxy S23 FE 5G	déc-23
Samsung	Galaxy S24 / S24+ / S24 ultra 5G	janv-24

- L'affiche doit être imprimée par les boutiques au format A4 et à positionner au minimum 1 fois dans l'univers Shop Mobile près des mobiles reconditionnés.
- L'impression est disponible sur Basic sous « Merch » « Affichage » « Les mentions juridiques et RH » « Métropole ».

7. Médiation des litiges de la consommation

1 affiche
en caisse
support
15x15

Médiation des litiges de la consommation

Après épuisement des voies de recours amiables internes Orange, vous pouvez saisir le Médiateur des Communications Electroniques en complétant en ligne le formulaire mis à votre disposition sur le site du médiateur (<https://www.mediation-telecom.org>) ou par courrier à l'adresse postale suivante : Le Médiateur des communications électroniques CS 30342 - 94257 GENTILLY CEDEX.

Ce qui précède n'exclut pas votre droit de porter votre réclamation à l'égard d'Orange devant les tribunaux français.

Plus d'information sur orange.fr, auprès du Service Client au 3900 (service gratuit + prix d'appel) ou rapprochez-vous d'un conseiller en boutique.

- L'affiche doit être imprimée par les boutiques au format 15x15 et à positionner près des postes d'activation vendeur ou en caisse.
- L'impression est disponible sur Basic sous « Merch »
« Affichage » « Les mentions juridiques et RH » « Métropole ».

8. Prestations payantes en boutique

A afficher 1
seule fois selon
les priorités ci-
dessous

Nos prestations payantes

Configuration Flash <ul style="list-style-type: none">• Avec achat de téléphone• Sans achat de téléphone	9€/acte 9€/acte
Configuration Experte	24€
Pose de films (Film verre sous blister)	5€
Renouvellement Carte SIM	10€ (gratuit si SIM défectueuse)

Prestations de services soumises à conditions.
Plus d'informations auprès de votre conseiller et sur le
catalogue des services.

- L'affiche doit être imprimée par les boutiques au format A5 et à positionner 1 seule fois soit:
 - Priorité 1: Espace Atelier
 - Priorité 2 : Table d'hôte
 - Priorité 3: Espace d'attente client (hors Shop mobile et caisse)
- L'impression est disponible sur Basic sous « Merch »
« Affichage » « Les mentions juridiques et RH » « Métropole ».

#3

Les sanctions

Les contrôles de la DGCCRF

- ➔ administration chargée de **veiller au respect des règles** relatives à la concurrence et à la protection des consommateurs.
- ➔ aux différents stades de **l'acte d'achat** (information précontractuelle, rétractation, résiliation du contrat) **quel que soit le mode de commercialisation** des biens ou du service (vente à distance, démarchage, commerce électronique).
- ➔ Les agents de la DGCCRF peuvent ainsi accéder aux locaux de l'entreprise, consulter ou prendre copie de documents professionnels, obtenir des renseignements auprès de l'entreprise comme de son personnel, voire procéder à des saisies dans certains cas.

Les contrôles de la DGCCRF

- ➔ **Le contrôle au niveau départemental** est réalisé par les Directions départementales de la protection des populations (**DDPP**) ou les Directions départementales de cohésion sociale et de la protection de population (**DDCSPP**) soumises à l'autorité du préfet.
- ➔ **Une enquête au niveau régional** est menée par la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (**DIRECCTE**).
- ➔ Enfin, **au niveau national**, c'est le **Service national des enquêtes** de la DGCCRF qui est chargé de ces contrôles.

Les sanctions

Sanctions complémentaires :

l'affichage ou la diffusion de tout ou partie de la sanction.

Administratives

➡ amende pouvant atteindre 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.

Pénales

➡ 300000€ d'amende et 2 ans de prison pour les personnes physiques et 1 500 000 € d'amende pour les personnes morales.

Civiles

➡ nullité de la vente si le défaut d'information précontractuelle a vicié consentement

➡ Si le défaut d'info précontractuelle a causé un préjudice : la responsabilité du vendeur peut être recherchée.

#4

Autres demandes

L'étiquetage des produits en libre service

- ➔ Les règles d'étiquetage des produits en libre-service n'impose pas, à ce jour, que le prix soit au recto ou au verso ni que le consommateur n'ait pas à devoir toucher le produit pour en connaître le prix.
- ➔ **Le fait d'indiquer un prix au dos du produit répond aux exigences légales :**
 - le prix est « lisible » et « sur le produit »,
 - l'acheteur a la possibilité matérielle de prendre le produit en main sans devoir demander préalablement l'accord du vendeur,
 - le client peut connaître le prix sans avoir à interroger le vendeur.

Le merch recommande donc un étiquetage au dos des produits en libre-service afin de garder un emballage lisible et propre notamment lors des baisses de prix.

Le vapotage

➡ Le vapotage est interdit dans certains lieux

➡ En revanche, les locaux qui accueillent du public comme les restaurants ou les hôtels etc. ne sont pas concernés par cette interdiction, mais l'entreprise peut décider d'interdire de vapoter dans son **règlement intérieur**

Les boutiques peuvent donc interdire le vapotage mais elles doivent le stipuler dans leur règlement intérieur et doivent l'afficher tel que dans l'exemple :



Merci !

Pour toute question, ayez le réflexe de **contacter**
votre soutien juridique !

Et consultez votre site d'information juridique, **le**
Portail Juridique Orange

