

Conditions générales

Easy Repair

Orange Belgium vous propose en partenariat avec Dynafix : Easy Repair, un service de réparation de vos smartphones, tablets et de vos accessoires.

Ce service, accessible aux gestionnaires de flotte via l'Espace Client d'Orange, et offert exclusivement pour les clients business d'Orange Belgique consiste d'un enlèvement de votre appareil défectueux sur site, un appareil de remplacement, la réparation et du renvoi.

Ce service vous est offert gratuitement sous conditions que le dommage ou le non fonctionnement est couvert par la garantie constructeur.

La garantie

La garantie de votre appareil fera l'objet d'une vérification par le centre de réparation. Si votre produit est endommagé ou fait l'objet d'une panne non couverte par la garantie constructeur, il est possible que la réparation soit payante. Si tel est le cas, nous vous contacterons par e-mail ou via l'application afin de vous fournir le devis et nous ne réaliserons pas la réparation avant d'avoir obtenu votre accord.

En cas de refus de devis, les frais d'expertise et de transport retour se montent à 30 euros (TVA exl). Sans réponse de votre part, nous estimerons que vous ne souhaitez pas récupérer votre produit et il sera recyclé.

En cas de dommage important rendant la réparation impossible, nous vous le ferons savoir et retournerons votre produit non réparé. Les cas typiques, non exhaustifs, d'exclusion de garantie sont : tentative de réparation par une personne non agréée ; produit ayant subi un dommage physique ; produit ayant fait l'objet d'un usage non conforme ; exposition du produit à un liquide causant une oxydation du circuit électrique; étiquette IMEI endommagée ou absente.

Appareil de remplacement

Lors de la demande de réparation, vous pouvez choisir un appareil de remplacement (iOS ou Android) qui vous sera livré au moment de l'enlèvement de votre appareil défectueux.

Comme client Orange ce service vous êtes offert gratuitement.



Une fois la réparation effectuée cet appareil de remplacement doit être rendu dans les 5 jours ouvrables. L'appareil de remplacement sera récupéré sur place par notre partenaire logistique.

Seulement si l'appareil de remplacement n'est pas rendu, endommagé à cause de choc, chute, pression, oxydation ou l'accès est bloqué par « Localiser mon iPhone » (Apple) ou Google Smart Lock (Android) le coût d'achat vous sera facturé.

Préparation appareil avant enlèvement

1. Réparer ou remplacer un produit implique une réinitialisation de votre appareil et une perte de données. Assurez-vous de **sauvegarder vos données** (photos, carnet d'adresse, etc.) avant l'envoi en réparation. Orange Belgique ne porte aucune responsabilité en cas de perte ou de corruption de données sur un appareil/accessoire ou un support de stockage externe
2. **Retirez vos carte SIM et carte mémoire.**
3. Assurez-vous que la **batterie** est installée dans le téléphone, et le capot batterie refermé.
4. Désactivez le code de verrouillage bloquant l'accès au contenu de votre smartphone (Localiser mon iPhone (Apple), Google Smart Lock (Android),...)
5. Si vous avez acheté votre appareil dans les 2 ans avant la demande de réparation, veuillez joindre la **preuve d'achat**. Si la preuve d'achat n'est pas attachée, nous considérons la date de production comme date de début de la garantie.
6. **Protégez votre appareil** dans un emballage approprié (carton, enveloppe à bulles, etc.). Si vous n'avez pas d'emballage, notre coursier vous en offrira un gracieusement.
Si les instructions d'emballage ne sont pas respectées, Orange Belgique ne pourra être tenu responsable des dommages sur le produit liés au transport.

Durée de la réparation

Vous devrez récupérer votre produit sous 10 jours ouvrables, mais Orange Belgique ne garantit rien. Des pièces de rechange indisponibles, une réclamation sous garantie rejetée ou le besoin de précisions peuvent entraîner des retards.

Si vous souhaitez que votre appareil soit réparé plus rapidement, vous pouvez demander le service payant Fast Track. La réparation sera ensuite effectuée et l'appareil sera renvoyé dans les 3 jours ouvrables (si la demande est faite avant 12 heures (un jour ouvrable), sinon un délai de 4 jours ouvrables s'applique).



En attendant la réparation de votre appareil Orange Belgique peut vous dépanner en vous prêtant un appareil de remplacement (ne pas d'application avec Fast Track

Questions ?

Le service a été conçu pour être très efficace et simple d'utilisation. Si toutefois, des questions subsistent, vous pouvez contacter le partenaire Dynafix par téléphone au numéro +32 2 467 05 74 ou par e-mail via easyrepair@dynafix.com.



Orange Belgium nv/s.a.
Bourgetlaan 3 Avenue du Bourget | Brussel 1140 Bruxelles
TEL. +32 (0) 2 745 71 11 | FAX +32 (0) 2 745 70 00
BNP Paribas Fortis 210-0233334-04 | IBAN BE10 2100 2333 3404 | BIC: GEBABEBB
BTW-TVA BE 0456.810.810 | RPR-RPM Brussel-Bruxelles | www.orange.be