


TRAVAIL SEMAINE 14 – A rendre pour vendredi 3 avril 2020

SCENARIO – DECOUVRIR UN METIER CHEZ ORANGE

Cette semaine vous allez encore travailler dans la boutique Orange. Je vous remets le contexte professionnel.

Les consignes restent les mêmes, chaque fois que vous verrez ce symbole  il vous faut répondre à la question.

Vous allez travailler sur le droit de rétractation des clients.

Définition du droit de rétractation :

Droit que possède un consommateur d'annuler un contrat de vente pendant une durée limitée et de ne pas de changer d'avis **sur** son achat sans avoir à donner de motif ou à payer des pénalités.



Vous êtes en période de formation en milieu professionnel (PFMP) chez Orange en qualité de conseiller(e) client à distance.

Votre tuteur, monsieur Tudare, souhaite vous former sur le suivi des commandes ainsi que sur le traitement et l'exploitation de l'information client (à des fins de satisfaction et de fidélisation).

Activité 3 - Découvrir le rôle de l'assistance commerciale en ligne

Votre tuteur vous explique qu'Orange accompagne ses clients dans ses moments de vie numérique. Les conseillers, experts et spécialistes sont là pour les aider que ce soit sur l'installation, l'utilisation ou le dépannage de leur équipement. De ce fait, votre tuteur souhaite vous familiariser avec le service « assistance commerciale » (document 2) qui est très sollicité par les clients d'Orange. Pour s'assurer de votre compréhension du rôle de ce service, il vous demande d'identifier les rubriques susceptibles de répondre aux besoins de clients différents.

Document 2 - Les rubriques de l'assistance commerciale

Assistance commerciale

Retrouvez ci-dessous les rubriques d'aide d'assistance commerciale.

Votre question porte sur :

L'achat et la commande	L'identification	La gestion des informations personnelles	La gestion de vos offres et options	La facture, le suivi conso
La présentation des offres et des options	Le SAV de vos équipements et services	Les modalités pour joindre Orange		

Source : <https://assistance.orange.fr/assistance-commerciale/le-sav-de-vos-equipements-et-services>

À partir du document 2 :



3.1 Identifier pour chaque situation vécue par un client, la ou les rubriques de l'assistance commerciale qu'il peut consulter pour satisfaire son besoin.

Annexe 4 à compléter

Annexe 4 - L'orientation du client vers la rubrique appropriée de l'assistance commerciale

Situations	Rubriques (aller sur le site pour vous aider lien indiquer dans source).
Simon souhaite contacter un conseiller pour prendre rendez-vous pour installer sa Livebox.	
Sarah aimerait changer son forfait Sosh.	
Paul a perdu son identifiant pour mon espace client.	
La Livebox de Patrick est en panne à cause de l'orage.	
Natacha recherche des informations sur la tarification des appels.	
Nadia a déménagé ; son courriel a changé.	
Yannis veut se rétracter suite à un achat en ligne auprès d'Orange et souhaite renvoyer son équipement.	
David souhaite acheter l'offre Homelive.	

Activité 4 - Apporter aux clients une information sur le droit de rétractation

Votre tuteur, monsieur Tudare, vous explique que la réglementation sur le droit de rétractation est différente pour un achat en ligne que pour un achat directement en magasin. En tant que conseiller-client à distance au sein de la plateforme, vous êtes susceptible de répondre aux questions des clients concernant leur droit de rétractation.

Document 3 - Le droit de rétractation : les 7 règles à connaître.

DROIT DE RÉTRACTATION : LES 7 RÈGLES À CONNAÎTRE
par FAMILLES DE FRANCE

- 1 NON APPLICABLE POUR UN ACHAT DIRECTEMENT EN MAGASIN**
Il s'applique uniquement en cas de contrat conclu hors établissement (démarchage à domicile, ou téléphonique, etc.) ou à distance.
- 2 DÉLAI DE 14 JOURS SANS JUSTIFICATION**
Pour les prestations de service, ce délai débute dès la conclusion du contrat.
Pour les contrats de vente, c'est à partir de la réception du bien ou du dernier bien si plusieurs livraisons.
- 3 PROLONGATION À 12 MOIS SI AUCUNE INFORMATION**
Si l'information par le professionnel intervient pendant cette prolongation, un délai de 14 jours lui est substitué.
- 4 FORMULATION PAR ÉCRIT**
Pour des raisons de preuve, exercez votre droit de rétractation à l'aide du formulaire dédié annexé à votre contrat ou en ligne sur le site du professionnel.
- 5 FRAIS DE RENVOI FACTURABLES**
Si le professionnel a omis de vous informer que ce coût vous incombe, vous n'avez pas à payer les frais de renvoi. Certains professionnels les prennent parfois en charge.
- 6 REMBOURSEMENT DANS LES 14 JOURS**
La totalité des sommes versées doit être remboursée, y compris les frais de livraison, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date de prise de connaissance de la rétractation. Pour les contrats de vente de biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'il ait récupéré le bien.
- 7 MODE DE REMBOURSEMENT IDENTIQUE À CELUI DU PAIEMENT**
Le remboursement s'effectue en utilisant le moyen de paiement utilisé pour la transaction initiale, sauf accord exprès. Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires d'un mode de livraison plus coûteux que le mode standard qu'il propose.

Source : <http://www.familles-de-france.org/node/231>

Document 4 - Le délai de rétractation chez Orange dans le cadre des offres internet

Offres internet : vous rétracter

Vous avez commandé une offre internet Orange sur la boutique en ligne ou auprès de votre service client. Vous souhaitez revenir sur votre décision et vous rétracter.

Vous disposez d'un délai de rétractation de 21 jours calendaires⁽¹⁾ à compter de la date de votre commande pour l'annuler.

Retrouvez ci-dessous les informations détaillées pour effectuer votre demande de rétractation.




Contactez votre service clients	Renvoyer les équipements mis à disposition et/ou loués par Orange	Remboursement de vos équipements	Informations complémentaires sur votre ligne internet
--	---	----------------------------------	---

Pour une meilleure prise en charge de votre demande, nous vous conseillons d'appeler votre service clients dans le délai de 21 jours pour signaler votre souhait avant de renvoyer vos équipements (Livebox, décodeur TV).

Vous pouvez également nous retourner par courrier le  [formulaire de rétractation](#).

Ne renvoyez pas vos équipements sans avoir contacté votre service clients au préalable.

 voir les informations légales :

(1) Cette démarche est valable uniquement pour une offre internet commandée sur orange.fr ou auprès du service clients. Elle ne s'applique pas aux souscriptions en magasin.

Source : https://assistance.orange.fr/assistance-commerciale/l-achat-et-la-commande/vous-retracter/offres-internet-vous-retracter_47527-48397

À l'aide des **documents 3 et 4** :



4.1 Indiquer le délai légal de rétractation qui s'applique en France pour une vente en ligne.



4.2 Préciser à quel moment démarre le délai légal de rétractation respectivement pour un bien et pour un service acheté en ligne.



4.4 **Indiquer le délai de rétractation appliqué aux clients d'Orange pour une vente en ligne.**



4.5 **Présenter les avantages pour Orange de mettre en place ce délai supplémentaire.**

Activité 5 - Rendre compte à votre tuteur

Afin de rendre compte à monsieur Tudare, des compétences acquises dans l'accompagnement des clients Orange dans le cadre d'une livraison.



5.1 **Réalisez une présentation à l'aide du support de votre choix sur le **déla** de rétractation chez Orange dans le cadre des offres Internet (word, powerpoint, canva, powtoon, easel.ly, genial.ly, carte mentale...).**

Vous pouvez vous aider du document 4 et du site Internet d'Orange

Source : https://assistance.orange.fr/assistance-commerciale/l-achat-et-la-commande/vous-retracter/offres-internet-vous-retracter_47527-48397

[Je peux vous fournir des tutos si besoin pour utiliser genial.ly, carte mentale...](#)