

# Conditions générales de la garantie commerciale des mobiles et équipements achetés neufs

## ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- *Mobile* : téléphone mobile, clé ou tablette acheté(e) neuf en boutique Orange à La Réunion ou à Mayotte ou sur Orange.re ou sur sosh.re
- *Équipement* : objet connecté pouvant accueillir une carte SIM/eSIM et acheté en boutique Orange à La Réunion ou à Mayotte ou sur Orange.re ou sur sosh.re.
- *Client* : personne physique, ayant acheté un Mobile en tant que consommateur, domiciliée à La Réunion ou à Mayotte

## ARTICLE 2. CONDITIONS D'ELIGIBILITE ET MODALITES

La présente garantie est applicable aux Mobiles et aux Équipements pouvant accueillir une carte SIM/eSIM et vendus neufs par Orange ou Sosh.

**2.1** Le Mobile ou l'Équipement est couvert par une garantie de 2 ans à compter de la date de la facture d'achat du Mobile ou de l'Équipement. En cas de dysfonctionnement, le Client doit se rendre en boutique Orange afin qu'un diagnostic soit effectué.

**2.2** Le Mobile ou l'Équipement défectueux fera l'objet d'une réparation individualisée sous 10 jours ouvrés (sous réserve de la disponibilité des pièces nécessaires à la réparation) par le biais du dépôt et de la reprise du matériel (terminal et batterie) en boutique par le Client selon les modalités communiquées par Orange. Le point de départ du délai de 10 jours ouvrés est le dépôt en boutique.

**2.3** Dans l'hypothèse où le Mobile ou l'Équipement s'avérerait irréparable, Orange remplacera le Mobile ou l'Équipement confié à Orange par un Mobile ou un Équipement équivalent. Cela entraînera le transfert de propriété du Mobile ou de l'Équipement envoyé en réparation au profit d'Orange.

**2.4** Le client devra reprendre le Mobile réparé sous un délai de trente (30) jours à compter de sa notification par Orange. En l'absence de reprise du Mobile par le Client dans le délai requis, ce dernier pourra faire l'objet d'une facturation au titre de frais de garde tel que mentionné sur la fiche suiveuse remise au client. A l'expiration d'un délai d'un (1) an à compter de la notification faite au client, Orange procédera à la destruction du Mobile.

**2.5** Pour les mobiles de la marque Apple, la fonction « Localiser » inclut un verrouillage conçu pour empêcher un tiers d'utiliser l'iPhone/iPad du Client. Si elle n'est pas désactivée, le réparateur ne pourra ni tester ni intervenir sur l'équipement. Il sera retourné au Client non réparé.

### **2.6 Batterie, accessoires**

Les accessoires inclus dans le coffret Mobile ou l'Équipement (kit oreillette, batterie, chargeur, câble USB) sont garantis 24 mois. L'accessoire défectueux sera échangé en boutique après diagnostic sous réserve de la disponibilité de l'accessoire.

## ARTICLE 3. EXCLUSIONS DE GARANTIE

Une panne déclarée après la date de fin de garantie n'est pas couverte par la garantie. Un mobile présentant un cas d'exclusion de garantie n'est pas couvert par la garantie quel que soit le dysfonctionnement rencontré sur le mobile.

Les cas d'exclusion de garantie sont les suivants :

- Les dommages dus à un accident (exemple : chute, choc) ;
- Les cas de casse, fêlure, bris ou fonte (exemple : écran cassé, coque fendue) ;
- L'oxydation des composants suite à une immersion ou à une exposition prolongée à l'humidité ;
- Le mauvais entretien des produits (exemple : encrassement, corrosion) ;
- Les dommages dus à une mauvaise utilisation, à la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi ou survenant au cours du montage du mobile ;
- Les dommages dus à une cause extérieure tels que l'incendie, la foudre, les dégâts des eaux, le dommage électrique, la force majeure ;
- La mauvaise utilisation ou la modification du logiciel d'exploitation embarqué à l'origine par le constructeur (sauf mises à jour) ;
- Le mobile dont l'identification est impossible ;
- Le mobile modifié ou réparé par le Client lui-même ou par toute personne hors circuit SAV Orange.

Si l'expertise technique d'Orange en charge de la réparation estime que la panne n'est pas couverte par la garantie, le mobile sera retourné en l'état (sans réparation) au client en boutique

## ARTICLE 4. DISPOSITIONS LÉGALES

Orange, en tant que vendeur, est tenue des défauts de conformité du bien au contrat, y compris les éléments numériques qui y sont intégrés ou avec lesquels ils sont interconnectés et qui sont indispensables à son fonctionnement dans les conditions de l'article L. 217-3 et suivants du Code de la consommation.

Orange est également tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation. « Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

### Code civil :

- Article 1641 : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

- Article 1648, alinéa 1 : l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.