



Client Particulier

## GARANTIES LEGALES

**Orange, en tant que vendeur, est tenue des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L.217-4 et suivants du Code de la consommation, et des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.**

Si vous agissez en garantie légale de conformité, en tant que consommateur :

- vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
  - vous pouvez choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du Code de la consommation ;
  - vous êtes dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à douze mois pour les biens d'occasion.
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Vous pouvez décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue 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.

### GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

#### Code de la consommation :

**Article L. 217-4 :** « Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

**Article L. 217-5 :** « Le bien est conforme au contrat :

1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

**Article L. 217-12 :** « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

**Article L. 217-16 :** « Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. »

### MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

Si vous souhaitez agir en garantie légale de conformité suite à l'achat d'un mobile, neuf ou d'occasion reconditionné, une tablette avec SIM, une Airbox ou un accessoire vendus par Orange, vous devrez prendre contact avec Orange pour prendre connaissance de la démarche de mise en œuvre de la garantie légale de conformité. Toutes les démarches sont détaillées sur : <https://caraibe.orange.fr/assistance#depanner/mobile-en-panne>

Si les conditions prévues par la législation sur la garantie légale sont réunies, le produit non-conforme sera alors, à votre choix et sans frais, soit réparé par un réparateur agréé par le constructeur, soit échangé. Orange peut ne



pas procéder selon votre choix si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du produit ou de l'importance du défaut. Orange est dans ce cas tenue de procéder selon la modalité non choisie par vous.

Si les conditions prévues par la législation relative à la garantie légale de conformité ne sont pas réunies (voir cas des limites à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité ci-dessous), le produit ne sera ni réparé ni échangé et retourné en l'état pour ce motif.

**A NOTER** : dans le cas où vous avez bénéficié d'un échange contre un produit remis à neuf équivalent ou supérieur de la gamme à l'issue de votre demande de mise en œuvre de la garantie de conformité auprès d'Orange, une expertise sera effectuée par un réparateur agréé par le constructeur. Si, à l'issue de cette expertise, il s'avère que le produit ne comporte pas de défaut de conformité ouvrant droit à une mise en œuvre de la garantie légale de conformité, alors l'échange du produit vous sera facturée conformément au tarif indiqué dans la fiche tarifaire des offres mobiles Orange pour les particuliers en vigueur à la date de la demande de mise en œuvre de la garantie légale de conformité.

### LIMITES A LA MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

Ne pourront donner lieu à une mise en œuvre de la garantie légale de conformité :

- le défaut de conformité déclaré après la date de fin de garantie légale de conformité ;
- le défaut de conformité dont vous aviez connaissance au moment de l'achat ;
- les dommages ou cas constatés par le service après-vente d'Orange qui ne peuvent être qualifiés de défauts de conformité tel que :
  - 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 produit ;
  - les dommages dus à une cause extérieure tel 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 produit modifié ou réparé par le client lui-même ou par tout tiers hors circuit service après-vente d'Orange.

### GARANTIE LEGALE DES VICES CACHES

#### 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. »

### DONNEES PERSONNELLES

Les traitements de données personnelles que nous mettons en œuvre sont décrits dans la Politique de protection des données personnelles d'Orange Caraïbe disponible sur <https://caraibe.orange.fr/donneespersonnelles>. Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez notamment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour exercer vos droits, écrivez à Orange Caraïbe SA, service client, gestion des données personnelles, BP 2203, 97196 Jarry Cedex 9 (ou [donneespersonnelles.orangecaraibe@orange.com](mailto:donneespersonnelles.orangecaraibe@orange.com)).