

Client particulier

Conditions générales de garantie mobile reconditionné



1 - Conditions d'éligibilité et modalités

Orange garantit les pannes des mobiles, tablettes (avec SIM), dominos ou Airbox d'occasion reconditionnés pendant 12 mois à compter de la date figurant sur la facture d'achat de l'équipement. Cette garantie n'est valable que pour les équipements d'occasion reconditionnés vendus par Orange aux particuliers et sous réserve des cas d'exclusion de garantie (voir ci-dessous). Après vérification des conditions d'éligibilité par Orange, l'équipement défectueux pourra être échangé contre un modèle d'occasion reconditionné identique équivalent ou supérieur de la gamme.

Les modalités de prise en charge de l'équipement défectueux par le service après-vente d'Orange Caraïbe sont à retrouver sur <https://caraibe.orange.fr/assistance>

2 - Exclusions de garantie

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

Sont exclus de la garantie :

- les dommages dues 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 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 produit dont l'étiquette ou numéro d'identification est illisible ou non présente;
- le produit modifié ou réparé par le client lui-même ou par tout tiers hors circuit SAV Orange ;
- les dommages esthétiques causés aux parties extérieures du produit qui ne nuisent pas à son bon fonctionnement (exemple : rayures, écaillures) ;
- le produit verrouillé.

3 - Dispositions légales

Orange, en tant que vendeur, est tenue des défauts de conformité du bien vendu d'occasion 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.

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.

Code de la consommation :

Article L. 217-4 : le vendeur est tenu de livrer 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 : pour être conforme au contrat, le bien doit :

1/ Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter 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 présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être 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 (7) 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. 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 six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion ;
- 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.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

4 - Données 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/donnees-personnelles>. 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).

