



Client Grand Public

GARANTIES LEGALES

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. »

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 vendu par Orange, vous devez 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>

La présomption d'antériorité des défauts de conformité est de deux (2) ans pour les produits neufs et d'un (1) an pour les produits d'occasion reconditionnés (pour les produits d'occasion reconditionnés, au-delà d'un an suivant l'achat, vous devrez démontrer que le défaut de conformité existait déjà au moment de la vente).

Si les conditions prévues par la législation sur la garantie légale de conformité sont réunies, le produit 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 est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment de l'importance du défaut de conformité ou de la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour 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 reconditionné 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 de votre produit 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 :
 - o les dommages dus à un accident (exemple : chute, choc) ;
 - o les cas de casse, fêlure, bris ou fonte (exemple : écran cassé, coque fendue) ;
 - o l'oxydation des composants suite à une immersion ou à une exposition prolongée à l'humidité;
 - o le mauvais entretien des produits (exemple : encrassement, corrosion) ;



- o 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 ;
- o les dommages dus à une cause extérieure tel que l'incendie, la foudre, les dégâts des eaux, le dommage électrique, la force majeure ;
- o la mauvaise utilisation ou la modification du logiciel d'exploitation embarqué à l'origine par le constructeur (sauf mises à jour) ;
- o le mobile dont l'identification est impossible;
- o 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 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, de suppression, de limitation et d'opposition pour des motifs légitimes sur les données personnelles qui vous concernent ainsi qu'un droit à la portabilité de ces dernières.

Pour exercer vos droits, écrivez à Orange SA, service client, gestion des données personnelles, BP 2203, 97196 Jarry Cedex 9 (ou donneespersonnelles.orangecaraibe@orange.com)