



Conditions générales de garantie des mobiles neufs, d'occasion et reconditionnés vendus chez Orange à la Réunion et à Mayotte

Les Conditions de la présente garantie sont applicables en cas d'achat d'un mobile Orange neuf, d'occasion ou reconditionné dans une boutique Orange à la Réunion ou à Mayotte, ou sur orange.re ou sur sosh.re

Article 1 : Définitions

Client : Personne physique ou morale domiciliée à La Réunion ou à Mayotte

Mobile : Mobile neuf, d'occasion ou reconditionné acheté en boutique Orange à la Réunion ou à Mayotte ou sur le site orange.re ou sur sosh.re

Accessoire : accessoires inclus dans le coffret mobile (kit oreillette, chargeur, câble USB)

Article 2 : Contenu de la garantie

Le mobile neuf est couvert par une garantie de 2 ans à compter de la date de la facture d'achat du Mobile

Le mobile d'occasion ou reconditionné est couvert par une garantie de 1 an à compter de la date de la facture d'achat du Mobile.

En cas de dysfonctionnement constaté sur le Mobile :

Afin qu'un diagnostic préalable soit effectué par Orange, en fonction de l'offre détenue, le Client doit :

- se rendre en boutique s'il est titulaire d'une offre Orange Komzot ou si le mobile a été acheté nu chez Orange
- se rendre en boutique ou appeler son service client au 330 s'il est titulaire d'une offre Orange Pro
- contacter un conseiller par chat ou appeler son service client s'il est titulaire d'une offre Sosh

La réparation sera prise en charge par le SAV sous réserve de la disponibilité des pièces nécessaires à la réparation.

En cas de prise en charge du Mobile défectueux par le SAV en vue d'une réparation individualisée, en fonction de l'offre détenue, le Client devra :

- déposer et reprendre le Mobile dans le lieu où la demande de SAV a été formulée s'il est titulaire d'une offre Orange (Particuliers et Pro) ou si son mobile a été acheté nu chez Orange
- expédier le Mobile par voie postale et réceptionner le Mobile livré à son domicile s'il est titulaire d'une offre Sosh. Il appartient dans ce cas au Client de fournir un emballage permettant l'envoi et le retour du Mobile. Les demandes de prise en charge au titre du SAV n'engagent Orange qu'après signature par le Client et Orange d'une fiche suiveuse ou d'un devis.

Le Mobile défectueux fera l'objet d'une réparation individualisée sous 10 jours ouvrés en moyenne(1).

Le point de départ du délai de réparation est le dépôt en boutique pour le client titulaire d'une offre Orange ou si le mobile a été acheté nu chez Orange et la date d'envoi du mobile par voie postale pour le client titulaire d'une offre Sosh.

Les accessoires inclus dans le coffret mobile neuf sont garantis 24 mois et pour ceux inclus dans un coffret mobile d'occasion ou reconditionné sont garantis 12 mois. L'accessoire défectueux sera pris en charge au même titre qu'un mobile

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, Orange s'engage à appliquer les dispositions spécifiques des garanties contractuelles des constructeurs et/ou des importateurs sur les appareils qu'il vend.

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, déformation du châssis) ;
 - 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 préconisées par le constructeur) ;
 - 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.
- les accessoires non couverts par la garantie (housse, stylet, coque, carte mémoire, accessoire « offert »...);
- 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 restitué en l'état (sans réparation) au client.

Article 4 : Fin de la garantie

La garantie prend fin de plein droit à l'issue du délai de 2 ans pour les mobiles neufs.

La garantie prend fin de plein droit à l'issue du délai de 1 an pour les mobiles d'occasion et reconditionnés. s'être le titulaire du Contrat.

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 dispensés 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.

(1) En cas de commande de pièces, le délai de réparation est de 1 mois minimum.

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. 217-9 : En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

- 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.

(1) En cas de commande de pièces, le délai de réparation est de 1 mois minimum.