



# Conditions Générales de Garantie Commerciale

## Préambule

Les Conditions Générales de Garantie Commerciale sont applicables aux Mobiles, Appareils et/ ou Equipements commercialisés par Orange à la Réunion et à Mayotte. Les Conditions Générales de Garantie Commerciale s'appliquent à toutes les prestations de réparation d'un Produit à la Réunion et/ ou à Mayotte.

### Article 1 – Définitions

« Accessoires » : Contenu du coffret, un chargeur, un câble USB, des oreillettes, une batterie

« Appareil(s) » : clé 3G+, Domino ou tablette

« Client » : Personne physique ou morale domiciliée à la Réunion ou à Mayotte

« Equipement(s) » : objet(s) connecté(s) vendu(s) par Orange. La liste exhaustive de ces objets est disponible en boutique(s).

Boutique Orange : Boutiques Orange, présentes à la Réunion ou à Mayotte disposant d'un point de traitement SAV.

« Mobile(s) » : Téléphone mobile (hors batterie(s) amovible(s) et accessoire(s))

« PMS » ou Panne à la Mise en Service : Défaut du Mobile, Equipement et/ou Appareil constaté dans les dix (10) jours suivant la date d'achat chez Orange. Le Produit défectueux fera l'objet d'un échange sous condition d'avoir été rendu dans son emballage d'origine complet, à l'état neuf, et sur présentation du justificatif d'achat.

« Produit » : Mobile, Appareil et/ou Equipement.

« SAV » : Service Après-Vente.

### Article 2 – Conditions d'éligibilité à la garantie commerciale :

**La présente garantie est applicable aux Mobiles pouvant accueillir une carte SIM et vendus par Orange**

**2.1** Le Mobile est couvert par une garantie de 24 mois à compter de la date de la facture d'achat du mobile.

**2.2** Les Accessoires inclus dans le coffret Mobile sont garantis 12 mois à compter de la date d'achat du mobile.

### Article 3 – Mise en œuvre de la garantie commerciale

En cas de dysfonctionnement constaté sur un Produit :

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 Produit défectueux par le SAV en vue d'une réparation individualisée, en fonction de l'offre détenue, le Client devra :

- déposer et reprendre le Produit 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 Produit par voie postale et réceptionner le Produit livré à son domicile s'il est titulaire d'une offre Sosh

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 Orange et la date d'envoi du mobile par voie postale pour le client Sosh.

Le délai de réparation est de 4 heures si le dépôt du mobile se fait à la Boutique Orange de Saint Denis. Ce service est réservé aux clients titulaires d'une offre Orange Pro et aux clients titulaires d'une offre KomZot Smartphone ou Premium. (2)

**Lors d'une réparation effectuée sous garantie, la réparation ne sera pas facturée au Client.**

En revanche, toute modification à la demande du Client de la demande initiale sera formulée au SAV sur la fiche suiveuse et/ ou devis, elle pourra faire l'objet d'une facturation. Les tarifs sont mis à disposition du Client dans les Boutiques Orange.

La période de garantie d'un Produit réparé ou remplacé n'est prolongée et renouvelée que dans les conditions prévues à l'article L211-16 du code de la consommation : toute période d'immobilisation du Produit déposé au SAV d'au moins sept (7) jours vient s'ajouter à la durée de la garantie commerciale qui restait à courir. Cette période court à compter de la

demande d'intervention du Client ou de la mise à disposition pour réparation du Produit en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

Le Client devra reprendre le Produit réparé sous un délai de trente (30) jours à compter de sa notification par ORANGE.

En l'absence de reprise du Produit 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 Produit. Orange s'engage à appliquer les dispositions spécifiques des garanties contractuelles des constructeurs et/ou des importateurs sur les appareils qu'il vend.

### Article 4 – Interventions hors garantie commerciale

En cas d'intervention sur une panne non garantie ou intervenant à l'expiration de la garantie commerciale :

Si la panne peut être prise en charge par le SAV, le Client se verra communiquer, au préalable, un devis qui sera soumis à son acceptation.

Si la panne ne peut être prise en charge par le SAV : le Client se verra notifier un avis de non réparation

Toute réparation effectuée hors garantie commerciale sera facturée.

Les prix des réparations hors garantie sont nets, sans escompte et doivent être réglés lors de la restitution du Mobile réparé au Client auprès d'une boutique Orange. Les tarifs sont disponibles en Boutique Orange.

### Article 5 – Exclusions de garantie

Une panne déclarée après la date de fin de garantie n'est pas couverte par la garantie. En cas d'exclusion de garantie, le Produit n'est pas couvert par la garantie quel que soit le dysfonctionnement qu'il présente.

Sont exclus de la garantie :

- Les dommages dus à titre non limitatif à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien du terminal ou de l'accessoire (encrassement, oxydation, corrosion ou incrustation de rouille, traces visibles de rouille, altération des composants internes du terminal provoquée par une exposition anormale ou prolongée à un élément liquide) ainsi que la non observation des instructions du mode d'emploi.

- Les dommages à titre non limitatif survenant en cours d'installation ou de montage du terminal ou de l'accessoire ;

- Les éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes).

- Les dommages dont la cause est extérieure au matériel : mauvaise installation due au (x) Client(s), incendie, foudre, dommage électrique, dégâts des eaux, force majeure et plus généralement tout dommage quel qu'en soit la nature dont l'origine serait postérieure à la vente (notamment : les rayures, écaillures, égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures de l'appareil et dont l'endommagement ne nuit pas à son bon fonctionnement) ; (Liste non exhaustive).

- Les dommages quel qu'en soit la nature dont l'origine ne serait pas antérieure à la vente.

- Le Mobile dont le Client ou un tiers aurait modifié le logiciel embarqué à l'origine par le constructeur.

- Les accessoires non couverts par la garantie (housse, stylet, coque, carte mémoire, accessoire « offert »...).

La garantie prend fin de plein droit si le produit est modifié ou réparé par le Client lui-même ou lorsque la réparation n'est pas effectuée par un organisme agréé par le constructeur ou un tiers.

### Article 7 – Durée de la garantie mobile

La garantie commerciale prend fin de plein droit à l'issue de la période visée à l'article 2.

### Article 8 – Responsabilité d'Orange

Orange garantit que ses prestations sont réalisées dans le respect des règles de l'art et des normes techniques qui leur sont applicables. Orange ne pourra être tenue pour responsable que des dommages directs matériels consécutifs avérés à la réalisation fautive de ses réparations. Les prestations de Réparation d'Orange sont garanties quatre-vingt-dix (90) jours à compter de leur(s) réalisation(s) et sont limitées à une même panne. Orange ne pourra pas être tenu pour responsable des dommages de toute nature tant matériels indirects et/ou non consécutifs, qu'immatériels, tels que pertes de productions, pertes de bénéfices, perte de chiffre d'affaires ou de tout autre dommages indirects, du fait des prestations de Réparation.

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

(2) Le dépôt doit se faire du lundi au vendredi avant 12h00. En cas de diagnostic d'un problème de charge ou d'autonomie, le délai de 4 heures ne pourra être tenu et sera dépassé.

Orange SA au capital de 10 640 226 396€, 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris. Informations valables à partir de La Réunion et de Mayotte. Édition du 1/10/19.



## Article 9 – Obligations d'Orange

Indépendamment de la garantie commerciale, Orange en sa qualité de vendeur, reste tenu du respect de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L217.4 à L217-12 du Code de la Consommation. Par ailleurs, Orange reste tenue de la garantie relative aux défauts de la chose vendue telles que dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et article 2232 du Code Civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client:

- bénéficie d'un délai de vingt-quatre mois (24) à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L217-9 du Code de la Consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien à la date de délivrance durant les 24 mois (24) suivant la délivrance du bien, sauf pour les biens d'occasion où ce délai est fixé à six mois (6)

Au sens de l'article 1641 du Code Civil :

Le Client peut mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue. Dans ce cas, le Client peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code Civil.

Article 1641 du Code civil :

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 du Code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Article L217-4 du Code de la Consommation :

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 L217-5 du Code de la Consommation 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 L217-7 du Code de la Consommation

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Article L217-8 du Code de la Consommation

L'acheteur est en droit d'exiger la conformité du bien au Contrat. Il ne peut cependant contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lorsqu'il a contracté. Il en va de même lorsque le défaut a son origine dans les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Article L217-9 du Code de la Consommation

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 L217-10 du Code de la Consommation

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L217-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche. La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Article L217-12 du Code de la Consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance du bien »

Article L217-16 du Code de la Consommation.

« 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.