



Conditions de la garantie des mobiles d'occasion vendus aux clients Orange à La Réunion et à Mayotte

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

Article 1 : Définitions

Client : Personne physique ou morale domiciliée à La Réunion ou à Mayotte et abonnée à une Offre mobile Orange (hors clients d'une offre professionnelle Orange) ou Sosh.

Mobile : Mobile d'occasion acheté en boutique Orange Réunion ou Mayotte ou sur le site orange.re ou sur sosh.re

Article 2 : Contenu de la garantie

Le mobile 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
- 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) 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

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.

Les accessoires inclus dans le coffret mobile Orange (kit oreillette, chargeur, câble USB) sont garantis 12 mois. L'accessoire défectueux sera échangé sous 15 jours ouvrés après appel et diagnostic au Service clients.

Article 3 : Exclusions de garantie

La garantie ne couvre pas :

- les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien du Mobile 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 figurant dans le mode d'emploi ;
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du Mobile ou de l'accessoire ;
- les dommages dont la cause est extérieure au Mobile ou à l'accessoire : mauvaise installation par le Client, incendie, foudre, dégâts des eaux, etc., et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine serait postérieure à la vente, ainsi que les rayures, écaillures, égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures du mobile ;
- 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 »...)

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 1 an.

La garantie prend également fin si le client résilie son offre mobile Orange ou Sosh.

La garantie est d'autre part exclue et prend fin de plein droit si le Client lui-même ou un tiers modifie ou répare le terminal.

Article 5 : Dispositions légales

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

Orange, en tant que vendeur, est tenu des défauts de conformité du bien au contrat dans les conditions de l'article L 211-4 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 211-9 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 oeuvre 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.

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 ans à compter de la découverte du vice.

Code de la consommation :

Article L. 211-4: 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. 211-5 : 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. 211-12 : l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article L. 211-16 : 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.