

## Conditions de la garantie mobile Orange pour les clients mobicarte

Les Conditions de la présente garantie sont applicables en cas d'achat d'un mobile Orange dans les conditions définies ci-après.

### **Article 1 : Définitions**

Client : Personne physique domiciliée en France métropolitaine et titulaire d'une offre mobicarte .

Mobile Orange : Téléphone mobile, neuf, sous marque Orange acquis par le Client avec la souscription concomitante d'une Offre mobicarte ou dans le cadre de l'Offre de renouvellement de mobile mobicarte. Les terminaux iPhone ne sont pas éligibles à la présente garantie.

Offre mobicarte : Offre mobicarte détenue par le Client sous réserve d'identification.

### **Article 2 : Contenu de la garantie**

2.1 Le Mobile Orange est couvert par une garantie de 2 ans dans les conditions définies dans les présentes. Le délai de 2 ans court à compter de la date de la facture d'achat du Mobile Orange.

La prestation fournie au titre de la présente garantie dépend de l'Offre mobicarte détenue par le Client au moment où celui-ci contacte son Service client pour déclarer la panne de son Mobile Orange.

En cas de dysfonctionnement, le Client doit contacter son Service client afin qu'un diagnostic à distance soit effectué. Si une panne est constatée par le service Client, le Mobile Orange défectueux fera l'objet d'une réparation individualisée sous 15 jours maximum par le biais du dépôt et de la reprise du matériel (terminal et batterie) en point relais. Le dépôt et la reprise du mobile se feront directement par le Client selon les modalités communiquées par le service clients. Il appartient au Client de fournir un emballage permettant l'envoi et le retour du Mobile. Le point de départ du délai de 15 jours est le dépôt en point relais.

Les conditions de la présente garantie portent également sur le Mobile réparé avec une durée minimale de trois (3) mois ou pour la durée de la présente garantie restante à courir, si celle-ci est plus favorable.

#### 2.2 Batterie, accessoires

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 présente garantie ne couvre pas :

- les pannes déclarées au-delà du délai de validité de la présente garantie (tel que défini à l'article 2 ci-dessus) ;
- les dommages dus 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 figurant dans le mode d'emploi ;
- les dommages survenant en cours d'installation ou de montage du terminal ou de l'accessoire ;
- les dommages dont la cause est extérieure au terminal 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 (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) ;
- 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»...).
- Les terminaux iPhone, et plus généralement, les mobiles qui ne sont pas commercialisés sous coffret mobile Orange ne sont pas couverts par la présente garantie commerciale.

Si le matériel n'est pas couvert par la garantie (suite à l'expertise technique de l'organisme agréé par le constructeur en charge de la réparation), alors il sera retourné dans l'état au client dans le point relais.

#### **Article 4. Fin de la garantie**

La garantie prend fin de plein droit à l'issue des 2 années. La garantie prend également fin si le client résilie son Offre mobicarte. 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**

Les dispositions de la présente garantie ne sont pas exclusives de l'application des dispositions relatives à la garantie légale de conformité des articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du code de la Consommation, et à la garantie des défauts de la chose vendue des articles 1641 à 1649 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 L. 211-4 du Code de la consommation : 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 du Code de la consommation : 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 du Code de la consommation : l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.