

# Conditions de la garantie des mobiles d'occasion vendus sur orange.fr et sosh.fr

Les Conditions de la présente garantie sont applicables en cas d'achat d'un mobile Orange d'occasion sur orange.fr ou sur sosh.fr.

## Article 1 : Définitions

**Client** : Personne physique ou morale domiciliée en France métropolitaine et abonnée à une Offre mobile Orange (hors clients d'une offre professionnelle Orange) ou Sosh.

**Mobile** : Mobile d'occasion acheté sur le site Orange.fr ou sur sosh.fr

## 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, le Client doit contacter son Service client Orange ou Sosh afin qu'un diagnostic à distance soit effectué. Le Mobile 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 client. 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 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.

## 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 de l'organisme agréé par le constructeur en charge de la réparation estime que la panne n'est pas couverte par la garantie, le mobile sera retourné en l'état (sans réparation) au client dans le point relais.

## 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.

Si vous n'êtes plus client d'une offre mobile Orange ou Sosh et que votre mobile a été acheté il y a moins d'un an, retrouvez sur orange.fr (rubrique assistance) ou sur sosh.fr (Aide et Conseil) les conditions de prise en charge de votre mobile.

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.

## 5. Dispositions légales

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.