

Garantie légale de conformité

Les produits vendus par Orange, y compris les éléments numériques qui y sont intégrés ou avec lesquels ils sont interconnectés et qui sont indispensables à son fonctionnement, sont couverts par la garantie légale de conformité de 2 ans.

Certains contenus et services numériques fournis au titre d'un contrat distinct bénéficient également de la garantie légale de conformité pendant une durée de 2 ans lorsqu'ils sont fournis de manière ponctuelle ou, en cas de fourniture continue, pendant la période durant laquelle ils sont fournis en vertu dudit contrat.

Vous n'avez pas à rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit neuf durant les 24 mois suivant sa délivrance et du contenu ou service numérique fourni de manière continue au titre d'un contrat distinct pendant la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour les produits d'occasion et les contenus et services numériques fournis ponctuellement au titre d'un contrat distinct, passé le délai d'un an suivant votre achat, il vous appartient de démontrer que le défaut existait déjà au moment de la vente ou de la fourniture.

En cas de défaut de conformité vous pouvez :

- Pour les produits : choisir entre la réparation ou le remplacement dans les conditions prévues par les articles L217-8 et suivants du code de la consommation.
- Pour les contenus et services numériques fournis au titre d'un contrat distinct : demander la mise en conformité du contenu ou service numérique, dans les conditions prévues par les articles L. 224-25-17 et suivants du code de la consommation

Orange peut privilégier l'une de ces options en fonction notamment des coûts de la mise en conformité et de la valeur du produit et du contenu ou service numérique. Selon le cas, Orange proposera un remboursement si la mise en conformité, l'échange ou la réparation sont impossibles ou n'ont pu être effectués dans un délai d'un mois suivant la prise en charge SAV.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie. Pour les terminaux mobiles et les objets connectés contenant une carte SIM, cette dernière est une réparation en 15 jours. Les produits sont également couverts par la garantie des vices cachés 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.

Renseignez- vous auprès du 3900 (service gratuit + prix appel)
Ou approchez-vous d'un conseiller.