

GARANTIE LEGALE DU VENDEUR ET LES PIECES DETACHEES

Tous les produits que vous achetez auprès d'Apple, y compris ceux de marques autres qu'Apple, sont couverts par la garantie légale du vendeur de deux ans contre les défauts de conformité conformément aux dispositions du Code de la consommation et par la garantie légale du vendeur contre les vices cachés conformément aux dispositions du Code civil.

En vertu des articles L. 217-4 et suivants du Code de la consommation, les consommateurs ont notamment le droit d'obtenir du vendeur la réparation ou le remplacement sans frais des produits qui ont un défaut de conformité, en dénonçant ce défaut dans un délai de 2 ans à compter de leur délivrance.

En vertu des articles 1641 et suivants du Code civil, s'il existait un vice caché quand le produit a été acheté, l'acheteur a notamment le droit de retourner le produit et d'obtenir le remboursement du prix par le vendeur dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

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

- bénéficie d'un délai de deux ans 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 L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil ; dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

En France, les pièces détachées qu'Apple met à disposition sur le marché et qu'elle considère indispensable à l'utilisation des biens seront disponibles pendant 5 ans. Les propriétaires de nouveaux produits iPhone ou ordinateurs portables Mac achetés après le 31 décembre 2020 en France peuvent bénéficier de services et de pièces auprès d'Apple ou des centres de services Apple pendant 7 ans à compter de la date à laquelle le modèle de produit a été distribué pour la dernière fois par Apple. Pour plus d'information, merci de contacter AppleCare.

Ce document contient:

- Une **"NOTICE EXPLICATIVE DES CONDITIONS PERMETTANT DE DEMANDER/OBTENIR LE BENEFICE DE LA GARANTIE LEGALE"** qui clarifie ce qui doit être fait dans le cas où un produit acheté auprès d'Apple présente un défaut de conformité ou un vice caché ; et
- Le texte intégral des articles pertinents du Code de la consommation et du Code civil.

* * *

NOTICE EXPLICATIVE DES CONDITIONS PERMETTANT DE DEMANDER/OBTENIR LE BENEFICE DE LA GARANTIE LEGALE

Qui est en droit de se prévaloir du bénéfice des dispositions relatives aux garanties légales ?

- Garantie de conformité

Seuls les consommateurs - c'est-à-dire toute personne physique qui a acheté un produit pour un usage qui n'entre pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale - peuvent bénéficier de cette garantie légale. Ainsi, les produits achetés qui sont visés dans une facture indiquant le numéro d'enregistrement TVA d'une entreprise ou d'un professionnel ne sont pas couverts par cette garantie légale.

- Garantie contre les vices cachés

Les acheteurs - c'est à dire les consommateurs et les professionnels non spécialistes qui ont acheté un produit.

Pour plus d'information, nous vous invitons à consulter ce site:

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221271/#LEGISCTA000044142621

Comment/quand faut-il demander la mise en œuvre des garanties légales ?

- Garantie de conformité

Conformément à la législation sur la garantie légale de conformité, un consommateur peut demander au vendeur de répondre des défauts de conformité d'un produit qui apparaîtront dans les 2 ans de sa délivrance.

- Garantie contre les vices cachés

Conformément aux dispositions de la garantie légale contre les vices cachés, un acheteur peut demander au vendeur de répondre des vices cachés d'un produit dans les 2 ans de la découverte du vice.

**

Les acheteurs peuvent demander la mise en œuvre d'une des garanties légales à condition qu'ils justifient de l'achat du produit (par exemple au moyen d'un reçu ou d'une facture). Il est donc important de toujours conserver la preuve de l'achat du produit concerné.

Qu'est-ce qu'un défaut de conformité ?

Conformément à la législation sur cette garantie légale, un produit a un défaut de conformité si :

- (a) le produit n'est pas propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable,
- (b) le produit ne correspond pas à la description donnée par le vendeur en termes de qualité ou de performance, ou
- (c) le produit ne présente pas la qualité et la performance normale d'un produit de même type qu'un consommateur peut raisonnablement attendre compte tenu de la nature du produit.

Qu'est-ce qu'un vice caché ?

Le vendeur d'un produit peut être tenu responsable lorsqu'un défaut qui n'est pas visible (c'est à dire n'est pas susceptible d'être découvert par une inspection raisonnable de l'acheteur) rend le produit impropre à l'usage attendu du produit ou diminue tellement son utilité que l'acheteur s'il avait connu le vice, n'aurait pas acquis le produit ou ne l'aurait pas acquis au prix d'achat.

Que faire dans le cas où un produit acheté en ligne sur Apple Store ou dans un Magasin Apple présente un défaut de conformité ou un vice caché ?

Dans le cas où un acheteur s'aperçoit qu'un produit acheté en ligne sur Apple Store ou dans un Magasin Apple a un défaut de conformité (pour les seuls consommateurs) ou un vice caché, il/elle peut contacter le centre d'appels d'Apple au **numéro de téléphone** indiqué ci-dessous.

Le centre d'appels d'Apple assistera l'acheteur en vérifiant que les conditions prévues par la législation sur la garantie légale sont réunies. Si le problème ne peut être résolu par téléphone et/ou si un diagnostic technique est nécessaire afin de déterminer s'il s'agit d'un défaut de conformité ou un vice caché au sens des dispositions légales, l'acheteur sera renvoyé vers un Prestataire de Services Agréé Apple ("PSAA") ou vers un Magasin Apple.

S'il est observé que les conditions prévues par la législation sur la garantie légale sont réunies :

- Pour les produits non-conformes : le consommateur sera en droit d'obtenir d'Apple la réparation ou le remplacement sans frais du produit non-conforme, à moins que le choix demandé ne soit objectivement impossible ou constitue un coût manifestement disproportionné au regard d'autres modalités, compte tenu de la valeur du produit, de la nature du défaut de conformité et de la possibilité de mettre en œuvre des solutions alternatives sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Dans le cas où la réparation ou le remplacement du produit serait impossible, ne constitue un coût manifestement disproportionné, n'entraîne un délai déraisonnable ou n'occasionne des inconvénients majeurs pour le consommateur, ce dernier aura le droit d'obtenir en échange du produit un remboursement total ou partiel.

- Pour les produits ayant un vice caché, l'acheteur sera en droit d'obtenir d'Apple le retour du produit contre remboursement du prix d'achat, ou le remboursement d'une partie du prix si l'acheteur souhaite garder le produit.

Note : les solutions décrites ci-dessus s'appliquent uniquement aux produits achetés en ligne sur Apple Store or dans un Magasin Apple par un acheteur en France.

Que faire dans le cas où un produit acheté auprès d'un Revendeur Agréé Apple présente un défaut de conformité ?

Les acheteurs qui achètent des produits Apple auprès de Revendeurs Agréés Apple en France peuvent demander le bénéfice de la garantie légale directement auprès du vendeur du produit, à condition que les conditions de mise en œuvre de la garantie légale soient réunies.

De plus, les produits de marque Apple sont aussi couverts par la garantie contractuelle limitée d'Apple et peuvent bénéficier de l'AppleCare Protection Plan ou l'AppleCare+, qui peut être acheté séparément. Les avantages de la garantie contractuelle limitée d'Apple, ainsi que ceux de l'AppleCare Protection Plan optionnel (toutes les deux des garanties commerciales) et ceux de l'AppleCare+ optionnel s'ajoutent à la garantie légale et ne s'y substituent pas. Pour plus de détails sur la garantie contractuelle limitée d'Apple, cliquez ici [<http://www.apple.com/legal/warranty/>]. Pour plus de détails sur le AppleCare Protection Plan cliquez ici [<http://www.apple.com/legal/sales-support/>].

Examen, assistance et frais associés

Quand un produit acheté en ligne sur Apple Store ou dans un Magasin Apple est examiné par un PSAA ou par un Magasin Apple, l'acheteur reçoit un reçu avec un numéro de dossier unique qui identifie l'acheteur et le produit et qui peut être utilisé lorsqu'il contacte le PSAA ou le Magasin Apple afin de vérifier le statut de sa demande.

- Pour les produits non-conformes :

Dans le cas où l'examen établit que le produit a un défaut de conformité (c'est à dire, que les conditions prévues par la législation sur la garantie légale sont réunies), le consommateur sera informé du temps de service estimé.

Dans le cas où l'examen établit que les conditions prévues par la législation sur la garantie légale ne sont pas réunies (par exemple, le défaut est la conséquence d'une mauvaise utilisation du produit par le consommateur), le PSAA ou le Magasin Apple contactera le consommateur afin de l'informer de la nature du défaut et du coût de service estimé. Ces frais seront entièrement à la charge du consommateur. De plus, dans certain cas, il sera demandé au consommateur de payer le coût de l'examen. Ce coût sera communiqué au consommateur avant que le produit soit envoyé pour examen.

Dans le cas où la législation sur la garantie légale ne s'applique pas, le PSAA ou le Magasin Apple demandera au consommateur d'approuver le coût estimé du service avant que le service ne soit fourni.

- Pour les produits avec un vice caché :

Dans le cas où l'examen établit que le produit a un vice caché (c'est à dire, que les conditions prévues par la législation sur la garantie légale sont réunies), l'acheteur sera informé des options qui s'offrent à lui, à savoir le remboursement du prix d'achat en échange du retour du produit ou la réparation ou le remplacement du produit.

Si l'acheteur décide de demander la réparation ou le remplacement du produit, la section précédente sur les produits non-conformes s'appliquera.

Lorsqu'un acheteur requiert le support technique d'Apple pour un produit qui n'a ni défaut de conformité ni vice caché, Apple informera le consommateur du coût du support technique qui sera entièrement à la charge de l'acheteur.

Numéro du centre d'appels d'Apple :

Métropole : (33) 0805 540 003

DOM-TOM : (33) 0825 77 00 35*

* Des frais téléphoniques sont applicables pour les appels locaux et nationaux.

Coordonnées d'Apple :

**Apple Customer Support
Apple Distribution International Ltd.
Hollyhill Industrial Estate
Hollyhill, Cork
Republic of Ireland**