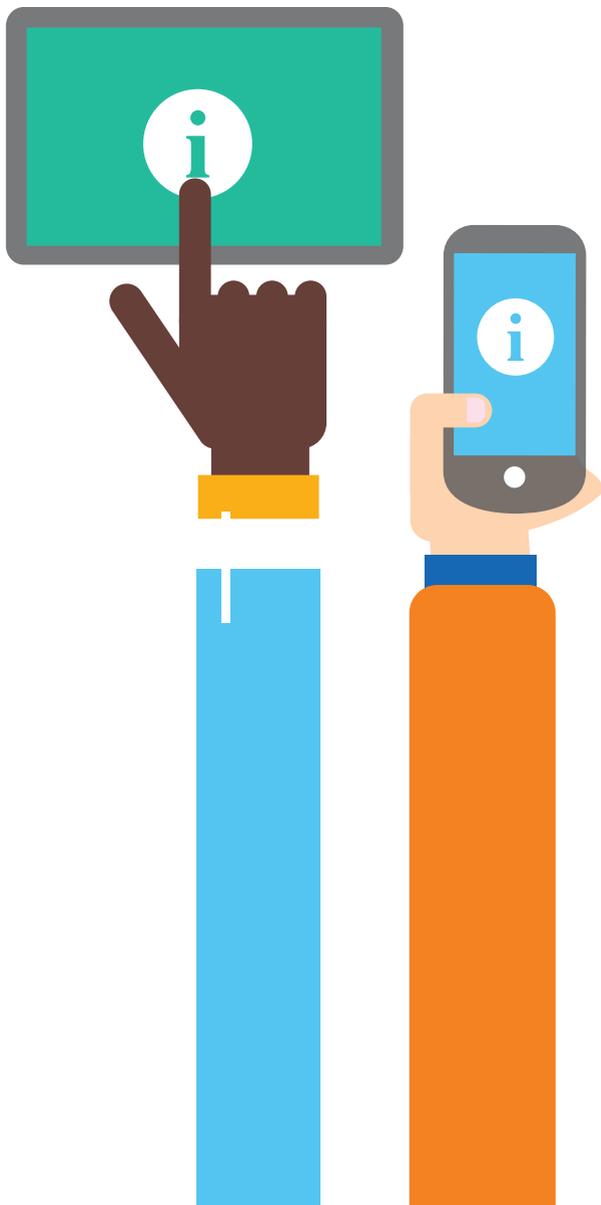


Client professionnel

# Conditions générales de garantie mobile



## 1 - Conditions d'éligibilité et modalités

Orange garantit les pannes des mobiles, tablettes (avec SIM), dominos ou Airbox neufs pendant 24 mois à compter de la date figurant sur la facture d'achat de l'équipement ou, à défaut, sur le bon de livraison de l'équipement. Cette garantie n'est valable que pour les équipements neufs vendus par Orange aux professionnels et sous réserve des cas d'exclusion de garantie (voir liste ci-dessous). Après vérification des conditions d'éligibilité par Orange, l'équipement défectueux pourra être :

- soit réparé par un réparateur agréé par le constructeur,
- soit échangé contre un modèle remis à neuf équivalent ou supérieur de la gamme.

Les modalités de prise en charge de l'équipement défectueux par le service après-vente d'Orange Caraïbe sont à retrouver sur <https://pro.caraibe.orange.fr/assistance>

**A noter :** Dans le cas où un échange contre un modèle remis à neuf équivalent ou supérieur de la gamme vous a été consenti à l'issue de la prise en charge de votre équipement, une expertise sera effectuée par un réparateur agréé par le constructeur. Si, à l'issue de cette expertise, il s'avère que votre équipement relève d'un cas d'exclusion de garantie (voir liste ci-dessous), alors la prestation d'échange SAV mobile en exclusion de garantie vous sera facturée conformément au tarif indiqué dans la fiche tarifaire des offres mobiles Orange pour les professionnels en vigueur lors de la prise en charge de votre équipement.

## 2 - Exclusions de garantie

Une panne déclarée après la date de fin de garantie n'est pas couverte par la garantie. Un équipement présentant un cas d'exclusion de garantie n'est pas couvert par la garantie quel que soit le dysfonctionnement rencontré sur le produit.

### Sont exclus de la garantie :

- les dommages dues à un accident (exemple : chute, choc) ;
- les cas de casse, fêlure, bris ou fonte (exemple : écran cassé, coque fendue) ;
- l'oxydation des composants suite à une immersion ou à une exposition prolongée à l'humidité ;
- le mauvais entretien des produits (exemple : encrassement, corrosion) ;
- les dommages dus à une mauvaise utilisation, à la non-observation des

instructions figurant dans le mode d'emploi ou survenant au cours du montage du mobile ;

- les dommages dus à une cause extérieure tel que l'incendie, la foudre, les dégâts des eaux, le dommage électrique, la force majeure ;
- la mauvaise utilisation ou la modification du logiciel d'exploitation embarqué à l'origine par le constructeur (sauf mises à jour) ;
- le produit dont l'étiquette ou numéro d'identification est illisible ou non présente;
- le produit modifié ou réparé par le client lui-même ou par tout tiers hors circuit SAV Orange ;
- les dommages esthétiques causés aux parties extérieures du produit qui ne nuisent pas à son bon fonctionnement (exemple : rayures, écaillures) ;
- le produit verrouillé.

### 3 - Dispositions légales

Orange, en tant que vendeur, est tenue des défauts cachés de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

#### 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 (2) ans à compter de la découverte du vice. ans à compter de la délivrance du bien.

### 4 - Données personnelles

Les traitements de données personnelles que nous mettons en œuvre sont décrits dans la Politique de protection des données personnelles d'Orange Caraïbe disponible sur <https://caraibe.orange.fr/donnees-personnelles>. Conformément à la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez notamment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour exercer vos droits, écrivez à Orange Caraïbe SA, service client, gestion des données personnelles, BP 2203, 97196 Jarry Cedex 9. (ou [donneespersonnelles.orangecaraibe@orange.com](mailto:donneespersonnelles.orangecaraibe@orange.com)).

