

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.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions prévues par l'article L. 217-12 du code de la consommation.

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

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

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 le droit de retourner le produit et obtenir le remboursement du prix par le vendeur, ou de garder le produit et se faire rendre une partie du prix, dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice.

En France, les pièces détachées qu'Apple met à disposition sur le marché et qu'elle considère indispensables 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.

Pour plus d'informations sur la garantie légale sur les contenus numériques et de services numériques, nous vous invitons à consulter notamment les articles L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation.

NOTICE EXPLICATIVE DES CONDITIONS PERMETTANT DE DEMANDER LE BENEFICE DE LA GARANTIE DE CONFORMITÉ ET DE LA GARANTIE CONTRE LES VICES CACHÉS

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.

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, et dans un délai de 20 ans à compter de la vente du produit.

**

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 notamment si :

- (a) le produit est impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type,
- (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 cet usage 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 les garanties légales 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 d'un vice caché au sens des dispositions légales, l'acheteur sera renvoyé vers un Prestataire de Services Agréé Apple ("AASP") ou vers un Magasin Apple.

S'il est observé que les conditions prévues par la législation sur les garanties légales 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 entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment de la valeur que le produit aurait en l'absence de défaut de conformité, de l'importance du défaut de conformité et de la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Dans le cas où la réparation ou le remplacement du produit serait impossible, ou entraînerait des coûts disproportionnés, le consommateur 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 ou 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 critères de mise en œuvre de la garantie légale soient réunis.

Examen, assistance et frais associés

Quand un produit acheté en ligne sur Apple Store ou dans un Magasin Apple est examiné par un AASP 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 AASP 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 AASP 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 AASP ou le Magasin Apple demandera au consommateur d'approuver le coût estimé du service avant que le service ne soit fourni.

- Pour les produits ayant 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 :

Afin de contacter l'assistance et le service clientèle Apple, veuillez consulter le lien ci-dessous :

<https://support.apple.com/fr-fr/106932>

Coordonnées d'Apple :

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