

Les présentes conditions générales de réparation de Doc Repair sont mises en œuvre par la S.A.R.L. Doc Repair, située au 33 Avenue du Lauragais, 31860 Labarthe sur Lèze, immatriculé au RCS de Toulouse sous le numéro 982301814 avec un numéro de TVA intracommunautaire n°FR58982301814. Ces conditions régissent les procédures de réparation de Doc Repair appliquées dans tous les points de vente Doc Repair en France métropolitaine. Toute demande de réparation effectuée dans un établissement Doc Repair (en France métropolitaine) est soumise à ces Conditions Générales de Réparation (ci-après « CGR »), disponibles librement sur www.docrepair.fr et dans les magasins Doc Repair. Ces conditions sont spécifiquement destinées aux consommateurs et n'ont pas pour but de s'appliquer dans un cadre de relation entre professionnels.

ARTICLE 1 : DESCRIPTION DE LA PRESTATION DE RÉPARATION

Lorsque vous confiez votre appareil au magasin Doc Repair pour réparation, un document de prise en charge vous sera remis. Une fois votre appareil déposé et le document de réparation signé, sauf instructions particulières de votre part, nos services prendront en charge votre appareil. En dehors des garanties légales et de la garantie commerciale Doc Repair couvrant la réparation, Doc Repair se réserve le droit de refuser la prise en charge de votre appareil, notamment s'il est manifestement obsolète, oxydé, contrefaisant ou non répertorié dans le catalogue des réparations consultable sur docrepair.fr. Il est de votre responsabilité de sauvegarder vos données avant de déposer votre matériel, Doc Repair déclinant toute responsabilité en cas de perte ou altération de données éventuelles.

ARTICLE 2 : RÉPARATION COUVERTE PAR UNE GARANTIE COMMERCIALE

Si votre appareil est couvert par l'une des garanties commerciales de Doc Repair, ou toute autre garantie commerciale applicable à la réparation de votre appareil dans les magasins Doc Repair (à condition que le dysfonctionnement en question soit couvert par la garantie commerciale invoquée), la réparation de votre appareil sera prise en charge conformément aux conditions de cette garantie commerciale. En cas de résiliation de la garantie commerciale après le dépôt de votre appareil, un devis estimatif sera établi pour votre approbation concernant le coût de la réparation de votre appareil, conformément à l'article 3.2.

ARTICLE 3 : RÉPARATION HORS GARANTIE COMMERCIALE ET HORS GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ

Les tarifs de nos prestations de réparation sont consultables dans les magasins Doc Repair ou sur le site www.docrepair.fr. Les dispositions de cet article s'appliquent si votre appareil n'est pas couvert par une garantie commerciale (notamment pour les dysfonctionnements non pris en charge par la garantie).

3.1 Lieu et durée

En fonction de la nature de la panne, la réparation pourra être effectuée sur place, dans l'un de nos points de vente Doc Repair ou chez l'un de nos sous-traitants en France. La durée de la réparation varie en fonction de la nature des travaux et ne dépasse pas 30 jours à compter du dépôt de votre appareil en magasin ou de sa réception chez l'un de nos sous-traitants. Doc Repair ne peut être tenue responsable d'un délai supplémentaire lié à une prise en charge du fabricant.

3.2 Obligations du client

Avant de déposer votre appareil, vous devez sauvegarder vos données personnelles. Doc Repair ne peut être tenue responsable de la perte éventuelle ou de la destruction des données stockées dans votre appareil. Vous devez déclarer toute information pertinente sur les dysfonctionnements de votre appareil, notamment s'il a été en contact avec de l'eau, a subi un choc, a été exposé à une forte chaleur, etc.

3.3 Devis

Les devis de réparation sont indicatifs et ont une validité de 7 jours. Ils peuvent évoluer après le diagnostic en magasin (voir 3.4 Diagnostique et bon de prise en charge). Les prix indiqués peuvent varier en fonction du marché, et des ajustements seront effectués régulièrement. Les réparations peuvent être effectuées avec ou sans rendez-vous, sous réserve de disponibilité des pièces. Après acceptation du devis, la réparation sera effectuée. En signant le bon de prise en charge, vous consentez à ce que Doc Repair commence la réparation ou la prise en charge de votre produit, reconnaissant que vous ne pouvez pas annuler la prestation de service ni exercer de droit de rétractation après son exécution.

3.4 Diagnostic et bon de prise en charge

Avant toute réparation, un diagnostic de votre appareil est réalisé par l'un de nos réparateurs, portant sur les principaux composants et fonctionnalités. En cas d'impossibilité de diagnostic (par exemple, si l'appareil ne s'allume pas), Doc Repair ne peut être tenue responsable de la remise en marche de l'appareil. Le client reconnaît que l'absence de diagnostic peut entraîner des réparations supplémentaires ou l'irréparabilité du produit. Après le diagnostic, Doc Repair se réserve le droit de refuser les réparations sans motif. Le diagnostic peut être facturé à 19,90 € si une ouverture de l'appareil est nécessaire. Ce diagnostic est consigné sur le "bon de prise en charge", indiquant les dysfonctionnements constatés et les éléments à réparer. La signature du bon de prise en charge vaut acceptation des CGR, sans toutefois engager Doc Repair à réparer un produit en cas de défaut "irréparable" constaté lors de l'intervention. Le code de déverrouillage de votre appareil vous sera demandé pour le tester dans des conditions normales. À aucun moment Doc Repair n'entre en possession des données de l'appareil. Sans ces codes, certaines opérations ne peuvent pas être effectuées. Nous recommandons de changer vos mots de passe lors de la récupération de vos appareils pour préserver la confidentialité des données. La sauvegarde des données doit être effectuée avant toute réparation, car celles-ci peuvent être effacées pendant la procédure.

3.5 Devis rectificatif

Les devis sont indicatifs. Pendant la réparation, le diagnostic peut être ajusté en fonction de la situation, entraînant un devis rectificatif si le coût dépasse celui initialement annoncé. Après acceptation du devis rectificatif, la réparation sera effectuée. Ce devis rectificatif est valable 7 jours à compter de sa date d'émission.

3.6 Refus de devis par le client

En cas de refus du devis ou du devis rectificatif, l'appareil vous sera restitué en l'état. Si vous décidez d'abandonner votre appareil conformément à l'article 10 des présentes conditions, avec votre accord écrit préalable, sachez que votre produit peut être revalorisé ou recommercialisé par Doc Repair dans le cadre de son activité. Dans ce cas, Doc Repair veille à mettre en œuvre des procédures sécurisées.

3.7 Prestation de réparation

La réparation peut être effectuée avec des pièces originales du fabricant ou compatibles. L'utilisation de ces pièces peut entraîner des pertes de fonctionnalités (perte de la fonction « True tone », perte de la fonction « Face ID », perte de la fonction « Touch ID », perte de la fonction « état de batterie HS »). Les pièces détachées utilisées lors des réparations peuvent être neuves ou reconditionnées. Après la réparation, la pièce défectueuse devient la propriété de Doc Repair à des fins de sécurité et de recyclage.

ARTICLE 4 : DÉLAIS D'INTERVENTION - IRREPARABILITÉ DE L'APPAREIL

Doc Repair s'efforce de minimiser les délais d'immobilisation des appareils. Nous nous engageons à vous informer du statut de votre appareil, réparé ou non, dans le délai estimatif indiqué sur le bon de prise en charge. Les délais ne peuvent pas excéder 30 jours. Conformément à la loi, en cas de retard, vous avez le droit de résoudre le contrat selon les modalités de l'article L. 217-10 du Code de la consommation. Le dépôt d'un appareil n'entraîne pas une obligation de résultat de la part de Doc Repair, notamment en cas d'impossibilité technique ou d'indisponibilité des pièces.

ARTICLE 5 : RESTITUTION

Une fois réparé, avant de régler la réparation, vous devez vérifier le bon fonctionnement de votre appareil. En cas de retrait par une personne différente de celle ayant déposé l'appareil, la restitution nécessite une photocopie de la carte d'identité du déposant et une autorisation écrite de ce dernier. À la reprise physique de l'appareil, les risques de perte ou d'endommagement vous sont transférés. Après le paiement, une facture vous est envoyée par e-mail, dont un exemplaire signé est conservé par Doc Repair. La signature atteste du bon fonctionnement de l'appareil lors de la restitution. Doc Repair ne peut être tenue responsable de tout dysfonctionnement constaté après la signature, différent de celui ayant conduit au dépôt initial. Vous disposez de 3 mois à compter de l'information du SAV pour récupérer votre bien, sinon l'article 10 des présentes s'applique.

ARTICLE 6 : MODALITÉS DE PAIEMENT

Valider le devis implique l'obligation de payer le prix indiqué. Les frais, l'acompte et le coût du devis peuvent être réglés selon les moyens de paiement indiqués dans les magasins Doc Repair. Le règlement peut s'effectuer en espèces, par carte Bleue, Visa, Mastercard, e-carte Bleue, Maestro ou Visa Electron. En effectuant l'achat, vous autorisez Doc Repair à débiter votre compte du montant indiqué, confirmant que vous êtes le titulaire légal de la carte et légalement autorisé à l'utiliser.

ARTICLE 7 : PROLONGATION DE LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ ET DE LA GARANTIE COMMERCIALE DOC REPAIR

En vertu de l'article L. 217-28 du Code de la Consommation (reproduit à l'Annexe ci-après), si votre appareil est couvert par la garantie légale de conformité ou la garantie commerciale Doc Repair, la garantie sera prolongée du temps d'immobilisation. Pour plus de détails, consultez les conditions de la garantie commerciale.

ARTICLE 8 : GARANTIE DES RÉPARATIONS, PIÈCES DÉTACHÉES ET ACCESSOIRES

Nos réparations sont garanties dès la mise à disposition, pour trois mois en cas de remplacement de batterie et six mois pour toute autre réparation. En cas de dysfonctionnement similaire à celui ayant conduit au dépôt initial, Doc Repair prendra en charge la nouvelle réparation pour la même panne dans ce délai. Les pièces détachées et accessoires utilisés dans la réparation ne sont pas couverts par la garantie. Les pièces remplacées seront recyclées par Doc Repair et non restituées au client. En acceptant les CGR, vous consentez à la cession des pièces remplacées.

ARTICLE 9 : GARANTIES

9.1 Garanties légales

9.1.1 Garanties légales pour les biens acquis jusqu'au 31 décembre 2021

Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales de Réparation SAV, vous êtes informé que vous bénéficiez sur votre appareil des garanties légales de conformité et des vices cachés visés dans l'encadré ci-dessous et dont les textes sont précisés en Annexe des présentes conditions.

Il est rappelé que dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir vis-à-vis de son vendeur ;
- 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 ; bénéficie d'une restitution totale du prix s'il rend le bien ou d'une restitution partielle s'il décide de le garder, sous réserve que la réparation ou le remplacement du bien se trouve être impossible, en application de l'article L. 217-10 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 24 premiers mois suivant la délivrance pour les biens neufs et 6 mois suivant la délivrance pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien. Il est rappelé que 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 et que 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.

9.1.2 Garanties légales pour les biens et biens comportant des éléments numériques acquis à compter du 1er janvier 2022

Nonobstant l'application des présentes Conditions Générales de Réparation SAV, vous êtes informé que vous bénéficiez sur votre appareil des garanties légales de conformité et des vices cachés visés dans l'encadré ci-après.



Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci. Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien. La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui. Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur. Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien.

9.2 Garanties commerciales

En complément de vos droits légaux, nous assurons la garantie de nos réparations, à l'exception de l'étanchéité, conformément à notre garantie commerciale d'une durée de six mois à partir de la restitution de votre appareil après réparation, à l'exception des batteries qui sont couvertes par une garantie de trois (3) mois. La garantie commerciale s'applique exclusivement aux éléments réparés par notre entreprise, comme indiqué dans le "bon de prise en charge". Cependant, en ce qui concerne le remplacement de la batterie, la garantie commerciale est valide pendant trois (3) mois à partir de la restitution de l'appareil après réparation. Il est important de noter que la garantie commerciale n'inclut pas l'étanchéité du produit après une réparation effectuée par nos soins. Cette garantie couvre les défaillances similaires à celles ayant motivé le dépôt initial de l'appareil et résultant d'une utilisation normale. Elle exclut toutefois les pannes découlant d'une modification matérielle, d'un accident, d'un choc, d'une détérioration délibérée, d'un dommage causé par l'eau, le feu, l'humidité, la foudre, et de manière générale, d'une utilisation anormale de l'appareil. Toute intervention effectuée par un tiers autre que notre entreprise pourrait entraîner des dommages non couverts par notre garantie commerciale. Pendant la période de garantie commerciale, en cas de dysfonctionnement d'un élément ayant fait l'objet d'une réparation par nos soins, vous êtes prié de vous rendre dans l'un de nos points de vente Doc Repair avec votre facture d'achat. En fonction de la nature du dysfonctionnement et sous réserve que l'appareil n'ait pas été endommagé depuis l'achat, votre appareil sera soit réparé sur place par nos techniciens, soit expédié gratuitement à l'un de nos sous-traitants. Une fois réparé, votre appareil vous sera renvoyé, à nos frais, dans le magasin Doc Repair de votre choix. Le refus de prise en charge par l'un de nos sous-traitants sera considéré comme une renonciation à la garantie commerciale. Avant toute réparation, il vous incombe de sauvegarder vos données personnelles contenues dans l'appareil. La durée des réparations ne dépassera pas 30 jours à compter du dépôt du produit dans l'un de nos points de vente ou de la réception du produit chez l'un de nos sous-traitants. Pendant la durée des réparations, aucune obligation de mise à disposition d'un appareil de remplacement n'est assumée par Doc Repair. Aucun remboursement n'est prévu dans le cadre de la garantie commerciale. Si, suite à nos manipulations, votre appareil est endommagé au point d'être déclaré "irréparable" par l'un de nos sous-traitants, nous vous remettons un appareil reconditionné équivalent en parfait état, selon nos tarifs. À défaut, un remboursement équivalent à la valeur d'un appareil reconditionné de modèle similaire en parfait état sera effectué par virement bancaire. Si votre produit est remplacé dans le cadre d'une prise en charge par un constructeur partenaire (Apple, Samsung, etc.), la garantie applicable sera celle du constructeur.

ARTICLE 10 : RENONCIATION AUX APPAREILS

En cas d'acceptation de votre part quant à la renonciation de votre appareil après le refus du devis, Doc Repair se réserve le droit de procéder à la réévaluation de votre produit (revente, destruction, etc.). Conformément à une dérogation à la loi du 31 décembre 1903, tout appareil non récupéré dans un délai d'un an après la notification du Service Après-Vente par courriel sera considéré comme abandonné. Dans cette situation, Doc Repair se réserve le droit de procéder à la réévaluation du produit (revente, destruction, etc.).

ARTICLE 11 : NOUS CONTACTER

Pour toute information ou question, vous pouvez nous joindre sur www.docrepair.fr du mardi au samedi, de 9h30 à 18h30. Nous sommes également disponibles par voie postale à l'adresse suivante : S.A.R.L. Doc Repair, 33 avenue du Lauragais, 3186 Labarthe-sur-Lèze.

ARTICLE 12 : INFORMATIONS ET DONNÉES PERSONNELLES

Traitement des données et sauvegarde avant restitution de vos appareils

Dans le cadre des interventions de réparation, il est possible que les données et fichiers de l'appareil subissent des altérations, des remplacements, voire une réinitialisation complète (retour aux paramètres d'usine), ce que vous consentez. La réinitialisation aux paramètres d'usine entraîne la possibilité pour Doc Repair de supprimer toutes les données et fichiers de l'appareil.

Nous vous recommandons, lorsque cela est possible, d'effacer ou de sauvegarder préalablement l'ensemble de vos données et fichiers que vous souhaitez protéger avant de confier votre appareil à Doc Repair.

Il est de votre responsabilité d'effectuer une sauvegarde de vos données et fichiers afin de préserver des copies de vos informations importantes, contacts, photos, vidéos, textes, logiciels, etc. Doc Repair ne peut être tenue responsable de l'effacement, de la perte ou de la destruction des données, fichiers, logiciels, programmes ou de toute autre information contenue dans l'appareil.

Accès aux données et fichiers des appareils

Dans certains cas, nos techniciens peuvent avoir besoin d'accéder à votre appareil (et à sa session) pour effectuer des tests dans des conditions normales d'utilisation. Vous êtes informé que cette intervention peut permettre à nos techniciens d'accéder aux données et fichiers présents dans l'appareil, ce que vous acceptez. Ces vérifications sont réalisées uniquement si elles sont nécessaires. Il vous incombe de supprimer, avant toute remise de votre appareil, toutes les données et fichiers dont vous souhaitez protéger l'accès.

Dans certains cas, il peut vous être demandé de fournir les codes de verrouillage et les codes de session pour permettre la réparation, faute de quoi certaines opérations ne pourront pas être effectuées. Nous vous conseillons de modifier vos codes de verrouillage et mots de passe lors de la récupération de vos appareils pour préserver la confidentialité de vos données.

Absence de contenus illicites

Vous déclarez que votre appareil ne contient aucun fichier ou données illicites.

Objectifs du traitement de vos données

Nous traitons vos données personnelles pour les besoins de nos services après-vente (prise en charge, diagnostics, réparation, exercice de la garantie applicable, valorisation des produits non réparables, etc.) afin de gérer votre dossier et d'intervenir sur vos appareils ou de les réévaluer.

Responsables du traitement et destinataires des données

Vos données sont traitées par Doc Repair. Si votre appareil n'est pas réparable ou est abandonné conformément aux dispositions de l'article 12 des présentes conditions générales de réparation, votre appareil (éventuellement avec les données et fichiers qu'il contient) sera transmis à des professionnels du recyclage et de la valorisation des équipements informatiques agissant en tant que responsables du traitement. Doc Repair veille à ce que ces partenaires offrent toutes les garanties nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données présentes dans vos appareils.

Base légale

Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat (conditions générales de réparation) et/ou la loi (garantie légale applicable).

Mesures de confidentialité et de sécurité

Doc Repair et les fabricants prennent toutes les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité et l'intégrité de vos données.

Vos droits

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et déterminer le sort de vos données personnelles.

Vous avez également la possibilité de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITÉ

Doc Repair décline toute responsabilité en cas d'effacement, perte ou destruction des données, fichiers, logiciels, programmes, ou de toute autre information contenue dans l'appareil.

La responsabilité de Doc Repair, liée à ses services de réparation, ne peut être engagée en cas de faute dans l'exécution des prestations qui lui sont confiées, et ce, uniquement pour les dommages directs. Cette responsabilité n'est engagée que si cette défaillance est imputable à une faute, excluant les cas de force majeure ou de fait d'un tiers.

En cas d'achat à titre professionnel, la responsabilité de Doc Repair ne peut en aucun cas être engagée pour les dommages indirects résultant de l'exécution des prestations du service après-vente. Cela inclut notamment la perte de temps, la destruction de fichiers, la perte de données, la perte de chiffre d'affaires, les préjudices financiers et commerciaux, le manque à gagner, et les pertes d'exploitation. De même, la responsabilité de Doc Repair ne peut être invoquée pour tout préjudice résultant d'une activité professionnelle du client, et elle ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages causés par une mauvaise utilisation de l'appareil par le client.

ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE – LITIGES – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS - MÉDIATION

Droit applicable

Les présentes Conditions Générales de Réparation sont régies par la loi française. La langue officielle des présentes est le français. En cas de litige relatif aux prestations de notre service après-vente, les tribunaux français seront exclusivement compétents.

Traitement des réclamations

Pour toute réclamation, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : S.A.R.L. Doc Repair, 33 avenue du Lauragais, 3860 Labarthe-sur-Lèze.

Vous pouvez recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés aux prestations de réparation ou aux ventes de produits proposées par Doc Repair. Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit à : S.A.R.L. Doc Repair, 33 Avenue du Lauragais, 3186 Labarthe sur Lèze.

Pour connaître les modalités de la médiation : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>



ANNEXE

Article L.217-3 du Code de la consommation :

Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité. Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Article L.217-4 du Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autres caractéristiques prévues au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat

Article L.217-5 du Code de la consommation :

I. En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II. Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III. Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L.217-7 du Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, 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.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L.217-8 du Code de la consommation :

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L.217-9 du Code de la consommation :

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section I de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Article L.217-10 du Code de la consommation :

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

Article L.217-12 du Code de la consommation :

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ;

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L.217-13 du Code de la consommation :

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur

Article L.217-28 du Code de la consommation :

Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

Article 1641 Code civil :

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 1er Code civil :

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.

