LA GARANTIE LÉGALE DU VENDEUR

Tous les produits achetés auprès d'Apple, y compris les produits qui ne sont pas de la marque Apple, bénéficient de la garantie légale de conformité de 2 ans du vendeur, prévue par les articles 1649*bis* à 1649*octies* du Code civil, et la garantie légale des vices cachés, prévue par les articles 1641 à 1649 du Code civil.

Conformément aux articles 1649*bis* à 1649*octies* du Code civil, les consommateurs ont, entre autres, le droit d'obtenir du vendeur la réparation ou le remplacement gratuit des produits présentant un défaut de conformité dans les 2 ans à compter de leur livraison, à condition que la demande soit introduite avant la fin de cette période ou dans un délai d'1 an à compter de la découverte du défaut (si ce délai est plus long).

Cette page contient:

- Un ***"AVIS EXPLICATIF SUR LES CONDITIONS D'OBTENTION DES MODES DE DÉDOMMAGEMENT PREVUS SOUS LA GARANTIE LEGALE"*** qui précise ce qui doit être entrepris dans le cas où un produit acheté auprès d'Apple présente un dysfonctionnement ou un défaut de conformité; et

- Le texte intégral des articles 1649*bis* à 1649*octies* du Code civil.

* * *

AVIS EXPLICATIF SUR LES CONDITIONS D'OBTENTION DES MODES DE DÉDOMMAGEMENT PREVUS SOUS LA GARANTIE LEGALE

Qui peut invoquer le bénéfice des droits du consommateur prévu dans le cadre de la garantie légale?

Seuls les consommateurs - à savoir, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité d'entreprise, commerciale ou professionnelle - peuvent bénéficier de la garantie légale. Par conséquent, des produits achetés qui sont décrits dans une facture indiquant le numéro de TVA d'une entreprise ou d'un professionnel ne peuvent bénéficier de la garantie légale.

Comment/quand est-il possible de demander l'exercice des modes de dédommagement prévus sous la garantie légale?

Conformément à la législation sur la garantie légale, le consommateur peut demander au vendeur d'un produit de lui offrir les modes de dédommagement prévus sous la garantie légale pour les défauts de conformité se présentant dans les 2 ans à compter de la livraison du produit, à condition que le consommateur ait introduit la demande avant la fin de cette période ou dans un délai d' 1 an à compter de la découverte du défaut (si ce délai est plus long). Ce délai de deux ans sera suspendu pendant le temps nécessaire à la réparation ou au remplacement du produit ou en cas de négociations entre le vendeur et le consommateur en vue d'un accord amiable.

Les consommateurs peuvent réclamer les modes de dédommagement prévus sous la garantie légale à condition qu'ils aient la preuve d'achat du produit (par exemple, reçu de caisse/facture). Il est donc important de toujours garder la preuve d'achat du produit concerné.

Qu'est-ce qu'un défaut de conformité?

Conformément à la législation sur la garantie légale, un produit présente un dysfonctionnement ou un défaut de conformité si:

(i) il n'est pas propre aux usages auxquels servent habituellement les produits du même type;
(ii) il ne correspond pas à la description donnée par le vendeur et ne possède pas les qualités du produit que le vendeur a présenté au consommateur sous forme d'échantillon ou modèle;
(iii) il ne présente pas la qualité ni les performances habituelles d'un produit de même type auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du produit et compte tenu des déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant sur les caractéristiques spécifiques du produit, notamment dans la publicité ou sur l'étiquetage;
(iv) il n'est pas propre à tout usage spécial requis par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat et accepté par ce dernier.

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

Dans le cas où un consommateur constate qu'un produit acheté sur l'Apple Store en ligne ou dans un Magasin de Vente au détail Apple ("Magasin Apple") présente un défaut de conformité, celui-ci/celle-ci peut prendre contact avec le centre de contact d'Apple au numéro de téléphone mentionné ci-dessous.

Le centre de contact d'Apple aidera le consommateur à vérifier si les conditions énoncées par la législation sur la garantie légale sont remplies. Si le problème ne peut être résolu par téléphone et/ou si le produit nécessite un diagnostic technique afin de déterminer s'il existe un défaut de conformité valide, le consommateur sera renvoyé à un Prestataire de Services Agrée Apple ("PSAA") ou à un Magasin Apple.

S'il est établi que les conditions prévues par la législation sur la garantie légale sont remplies, le consommateur aura le droit d'obtenir d'Apple, gratuitement, la réparation ou le remplacement du produit défectueux, à moins que cela ne soit objectivement impossible ou excessivement onéreux par rapport à d'autres modes de dédommagement, compte tenu de la valeur du produit, de la nature du défaut de conformité et de la possibilité de mettre en œuvre d'autres modes de dédommagement, sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Au cas où la réparation ou le remplacement du produit est impossible, est excessivement onéreux, se traduira par un retard déraisonnable ou causera des inconvénients majeurs pour le consommateur, celui-ci/celle-ci aura le droit d'obtenir en échange du produit un remboursement total ou partiel.

Remarque: les modes de dédommagement ci-dessus ne s'appliquent qu'aux produits qui sont achetés sur l'Apple Store en ligne ou dans un Magasin Apple par un consommateur en Belgique.

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

Les consommateurs qui achètent des produits Apple auprès de Revendeurs Agréés Apple en Belgique peuvent invoquer le bénéfice de la garantie légale directement à l'égard du vendeur du produit, à condition que les conditions de la législation sur la garantie légale soient remplies.

En outre, les produits de marque Apple sont également couverts par la garantie limitée d'Apple et peuvent bénéficier de l'AppleCare Protection Plan, qui peut être acheté séparément. Les avantages de la garantie limitée d'Apple, ainsi que ceux de l'AppleCare Protection Plan en option, s'appliquent en sus, et n'affectent pas, les droits légaux dont vous bénéficiez en vertu de

la législation sur la garantie légale. Pour plus d'informations sur la garantie limitée d'Apple, cliquez ici http://www.apple.com/befr/legal/warranty. Pour plus d'informations sur l'AppleCare Protection Plan, cliquez ici http://www.apple.com/befr/legal/applecare/.

L'examen, l'assistance et les frais connexes

Quand un produit acheté sur l'Apple Store en ligne ou dans un Magasin Apple est examiné par un PSAA, ou par un Magasin Apple, le consommateur recevra un reçu avec un numéro de dossier unique qui identifiera le consommateur et le produit, et qui peut être utilisé lorsque vous contactez le PSAA ou le Magasin Apple pour vérifier l'état de la demande.

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

Dans le cas où l'examen constate que les conditions prévues par la législation sur la garantie légale ne sont pas remplies (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 pour l'informer de la nature du défaut et des frais estimés pour le service. Ces frais seront entièrement pris en charge par le consommateur. En outre, dans certains cas il pourra être demandé au consommateur de supporter les frais de l'examen. Ces frais seront communiqués au consommateur avant que le produit ne soit transmis pour examen.

Dans le cas où la législation sur la garantie légale n'est pas applicable, le PSAA ou le Magasin Apple demandera au consommateur d'approuver le montant estimé des frais de service avant que le service ne débute.

Lorsqu'un consommateur demande de l'assistance technique d'Apple pour un produit qui ne présente pas de défaut de conformité, Apple informera le consommateur des frais de l'assistance technique et ces frais seront entièrement à la charge du consommateur.

Numéro du centre de contact d'Apple: 0800 80 404 (assistance en français) / 0800 80 407 (assistance en néerlandais)
Coordonnées d'Apple:

Apple Distribution International
Hollyhill Industrial Estate
Hollyhill, Cork
République d'Irlande

* * *

Code civil - Section IV. Dispositions relatives aux ventes à des consommateurs

Art. 1649bis
§ 1er
La présente section est applicable aux ventes de biens de consommation par un vendeur à un consommateur.

§ 2
Pour l'application de la présente section, il y a lieu d'entendre par:
1°"consommateur": toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale;

2°“vendeur”: toute personne physique ou morale qui vend des biens de consommation dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale;
3°“bien de consommation”: tout objet mobilier corporel, sauf:
–les biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice,
–l'eau et le gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée,
–l'électricité;
4°“producteur”: le fabricant d'un bien de consommation, l'importateur d'un bien de consommation sur le territoire de la Communauté européenne ou toute personne qui se présente comme producteur en apposant sur le bien de consommation son nom, sa marque ou un autre signe distinctif;
5°“garantie”: tout engagement d'un vendeur ou d'un producteur à l'égard du consommateur de rembourser le prix payé, ou de remplacer, de réparer ou de s'occuper d'une façon quelconque du bien s'il ne correspond pas aux conditions énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité y relative;
6°“réparation”: en cas de défaut de conformité, la mise du bien de consommation dans un état conforme au contrat.

§ 3
Pour l'application de la présente section, sont également réputés être des contrats de vente les contrats de fourniture de biens de consommation à fabriquer ou à produire.

Art. 1649ter
§ 1er
Pour l'application de l'article 1604, alinéa 1er, le bien de consommation délivré par le vendeur au consommateur est réputé n'être conforme au contrat que si:
1°il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités du bien que le vendeur a présenté sous forme d'échantillon ou modèle au consommateur;
2°il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat et que le vendeur a accepté;
3°il est propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type;
4°il présente la qualité et les prestations habituelles d'un bien de même type auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du bien et, le cas échéant, compte tenu des déclarations publiques faites sur les caractéristiques concrètes du bien par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

§ 2
Le vendeur n'est pas tenu par des déclarations publiques visées au § 1er, 4°, s'il démontre:
–qu'il ne connaissait pas la déclaration en cause et n'était pas raisonnablement en mesure de la connaître,
–que la déclaration en cause avait été rectifiée au moment de la conclusion du contrat, ou
–que la décision d'acheter le bien de consommation n'a pas pu être influencée par la déclaration.

§ 3
Le défaut de conformité est réputé ne pas exister au sens du présent article si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur connaissait ce défaut ou ne pouvait raisonnablement l'ignorer, ou si le défaut de conformité a son origine dans les matériaux fournis par le consommateur.

§ 4
Tout défaut de conformité qui résulte d'une mauvaise installation du bien de consommation est assimilé au défaut de conformité du bien lorsque l'installation fait partie du contrat de vente du bien et a été effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité.
Il en va de même lorsque le bien, destiné à l'installation par le consommateur, est installé par lui et que le montage défectueux est dû à une erreur des instructions de montage.

Art. 1649quater
§ 1er

Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.
Le délai de deux ans prévu à l'alinéa 1er est suspendu pendant le temps nécessaire à la réparation ou au remplacement du bien, ou en cas de négociations entre le vendeur et le consommateur en vue d'un accord amiable.
Par dérogation à l'alinéa 1er, le vendeur et le consommateur peuvent, pour les biens d'occasion, convenir d'un délai inférieur à deux ans sans que ce délai soit inférieur à un an.

§ 2
Le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'un délai pendant lequel le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence du défaut de conformité, sans que ce délai soit inférieur à deux mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut.

§ 3
L'action du consommateur se prescrit dans un délai d'un an à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité, sans que ce délai puisse expirer avant la fin du délai de deux ans, prévu au § 1er.

§ 4
Sauf preuve contraire, le défaut de conformité qui apparaît dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien est présumé exister au moment de la délivrance, sauf lorsque cette présomption n'est pas compatible avec la nature du bien ou la nature du défaut de conformité, en tenant compte notamment du caractère neuf ou d'occasion du bien.

§ 5
Les dispositions du présent chapitre relatives à la garantie des défauts cachés de la chose vendue sont applicables après le délai de deux ans prévu au § 1er.

Art. 1649quinquies
§ 1er
Outre des dommages et intérêts le cas échéant, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur qui répond d'un défaut de conformité en application de l'article 1649quater, soit la réparation du bien ou son remplacement, dans les conditions prévues au § 2, soit une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues au § 3.
Il est toutefois tenu compte, le cas échéant, de l'aggravation du dommage résultant de l'usage du bien par le consommateur après le moment où il a constaté le défaut de conformité ou aurait dû le constater.

§ 2
Le consommateur a le droit, dans un premier temps, d'exiger du vendeur la réparation du bien ou son remplacement, dans les deux cas sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné.
Toute réparation ou tout remplacement doit être effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.
Les frais visés à l'alinéa précédent sont les frais nécessaires exposés pour la mise des biens dans un état conforme, notamment les frais d'envoi du bien et les frais associés au travail et au matériel.
Pour l'application de l'alinéa 1er, un mode de dédommagement est considéré comme disproportionné s'il impose au vendeur des coûts qui, par rapport à l'autre mode, sont déraisonnables compte tenu:
–de la valeur qu'aurait le bien s'il n'y avait pas le défaut de conformité;
–de l'importance du défaut de conformité;
–de la question de savoir si l'autre mode de dédommagement peut être mis en œuvre sans inconvénient majeur pour le consommateur.

§ 3

Le consommateur a le droit d'exiger du vendeur une réduction adéquate du prix ou la résolution du contrat:
–s'il n'a droit ni à la réparation ni au remplacement du bien, ou
–si le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.
Par dérogation à l'alinéa 1er, le consommateur n'a pas le droit d'exiger la résolution du contrat si le défaut de conformité est mineur.
Pour l'application de l'alinéa 1er, tout remboursement au consommateur est réduit pour tenir compte de l'usage que celui-ci a eu du bien depuis sa livraison.

Art. 1649sexies
Lorsque le vendeur répond vis-à-vis du consommateur d'un défaut de conformité, il peut exercer, à l'encontre du producteur ou de tout intermédiaire contractuel dans la transmission de la propriété du bien de consommation, un recours fondé sur la responsabilité contractuelle à laquelle ce producteur ou cet intermédiaire est tenu par rapport au bien, sans que puisse lui être opposée une clause contractuelle ayant pour effet de limiter ou d'écarter cette responsabilité.

Art. 1649septies
§ 1er
Toute garantie lie celui qui l'offre selon les conditions fixées dans la déclaration de garantie et dans la publicité y afférente.

§ 2
La garantie doit:
–indiquer que le consommateur a des droits légaux au titre de la législation nationale applicable régissant la vente des biens de consommation et indiquer clairement que ces droits ne sont pas affectés par la garantie;
–établir, en termes simples et compréhensibles, le contenu de la garantie et les éléments essentiels nécessaires à sa mise en œuvre, notamment sa durée et son étendue territoriale, ainsi que le nom et l'adresse du garant.

§ 3
A la demande du consommateur, la garantie lui est remise par écrit ou lui est présentée sous un autre support durable, mis à sa disposition et auquel il a accès.
En tout cas, lorsque le contrat de vente est écrit, il contient les informations visées au § 2.

§ 4
La non-conformité d'une garantie aux exigences énoncées aux §§ 2 et 3 n'affecte pas le droit du consommateur d'en exiger le respect.
Il en va de même si la garantie n'est pas conforme aux exigences prévues à l'article 13, alinéa 1er, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Art. 1649octies
Sont nuls les clauses contractuelles ou les accords conclus avant que le défaut de conformité ne soit porté à l'attention du vendeur par le consommateur et qui, directement ou indirectement, écartent ou limitent les droits accordés au consommateur par la présente section.
Toute stipulation déclarant applicable à un contrat régi par la présente section la loi d'un Etat tiers à l'Union européenne est nulle en ce qui concerne les matières régies par la présente section lorsque, en l'absence de cette stipulation, la loi d'un Etat membre de l'Union européenne serait applicable et que cette loi procure une protection plus élevée au consommateur dans lesdites matières.