

Produits Apple et droit de la consommation suisse

En vertu du droit de la consommation suisse, les consommateurs ont le droit d'obtenir, sans frais, la réparation ou le remplacement, un rabais ou le remboursement, par le vendeur, des produits défectueux ou des produits qui ne sont pas conformes au contrat de vente. Lesdits droits expirent dans les deux ans suivant la livraison des produits, et un consommateur est tenu de signaler immédiatement au vendeur le défaut ou la non-conformité, bien qu'il puisse bénéficier d'un délai plus important selon les circonstances.

Quand vous achetez des produits matériels Apple, vous bénéficiez également d'une couverture dans le cadre de la garantie limitée d'Apple. Cette couverture s'applique parallèlement et vient s'ajouter aux droits légaux qui vous sont accordés en vertu du droit de la consommation suisse. Vous pouvez également bénéficier d'avantages supplémentaires en adhérant à AppleCare+ ou d'AppleCare+ avec couverture contre le vol et la perte pour iPhone en option (sauf indication contraire, ensemble dénommés « AppleCare+ »).¹

Dans le cas où votre produit présenterait un défaut ou s'il n'est pas conforme au contrat de vente, vous avez la possibilité de faire une réclamation en vertu du droit de la consommation suisse, de la garantie limitée d'Apple ou des plans en option AppleCare+ (selon la garantie applicable).

Les produits qui ne sont pas de marque Apple achetés auprès d'Apple peuvent également bénéficier d'une couverture en vertu du droit de la consommation suisse, mais ceux-ci ne sont pas couverts par la garantie limitée d'Apple, ou AppleCare+.

Synthèse du droit de la consommation suisse, de la garantie limitée d'Apple et d'AppleCare+

	Droit de la consommation suisse	Garantie limitée d'Apple	AppleCare+
Délai de réclamation	2 ans à compter de la date de livraison	2 ans à compter de la date d'achat pour une Apple Watch Edition 1 an à compter de la date d'achat pour tous les autres produits Apple	Trois ans, ou pendant toute la durée de validité du plan si différente, à compter de votre date d'achat de l'AppleCare+ pour un Mac, un écran de marque Apple, une Apple TV ou une Apple Watch Edition Deux ans, ou pendant toute la durée de validité du plan si différente, à compter de votre date d'achat de l'AppleCare+ pour un iPad, un iPhone, une Apple Watch, ou un casque ou des écouteurs de marque Apple ou Beats
Frais de couverture	Fournie sans frais supplémentaires	Incluse sans frais supplémentaires	Disponible contre des frais supplémentaires
Comment faire une déclaration	Appelez votre vendeur ou rendez-lui visite ³	Appelez l'assistance Apple ² ou rendez-vous dans un magasin Apple Store ou un centre de services agréé Apple	Appelez l'assistance Apple ² ou rendez-vous dans un magasin Apple Store ou un centre de services agréé Apple
Options de réparation ou de remplacement incluses	Contactez le vendeur pour obtenir des informations détaillées	Réparation en magasin ou service postal ⁴	Réparation en magasin pour tous les appareils ; service de remplacement express pour Apple TV, Apple Watch, iPad, iPhone (sauf si seul l'écran est endommagé) et casque ou écouteurs de marque Apple ou Beats ; ou service sur site pour Mac et écran de marque Apple ⁴

			AppleCare+ est un produit d'assurance qui couvre un nombre illimité d'incidents relevant de dommages accidentels, chaque incident faisant l'objet d'une franchise. AppleCare+ avec couverture contre le vol et la perte est un produit d'assurance qui offre la même couverture qu'AppleCare+, avec en plus une protection contre le vol et la perte pour iPhone.
Réparation ou remplacement hors du pays d'achat	Contactez le vendeur pour obtenir des informations détaillées	Oui ⁵	Oui ⁵
Assistance technique⁶	Contactez le vendeur pour obtenir des informations détaillées	2 ans à compter de la date d'achat pour une Apple Watch Edition 90 jours à compter de la date d'achat pour tous les autres produits Apple	Trois ans, ou pendant toute la durée de validité du plan si différente, à compter de votre date d'achat de l'AppleCare+ pour un Mac, un écran de marque Apple, une Apple TV ou une Apple Watch Edition Deux ans, ou pendant toute la durée de validité du plan si différente, à compter de votre date d'achat de l'AppleCare+ pour un iPad, un iPhone, une Apple Watch, ou un casque ou des écouteurs de marque Apple ou Beats

La synthèse ci-dessus est soumise à l'intégralité des conditions générales applicables à la garantie limitée d'Apple et à AppleCare+. Lesdites conditions générales sont disponibles sur apple.com/chfr/legal/warranty/ et apple.com/chfr/legal/sales-support/.

Cette page a été conçue par Apple, et son contenu n'est approuvé par aucun tiers.

- AppleCare+ est un produit d'assurance optionnel pour vos produits matériels Apple. La couverture inclut le remplacement en cas de dommages accidentels, l'usure de la batterie et l'assistance technique. AppleCare+ avec couverture contre le vol et la perte pour iPhone ajoute une protection spécifique contre le vol et la perte de votre iPhone.
- Assistance Apple : 0800 00 1853. Le numéro de téléphone gratuit est destiné aux lignes fixes. Des frais peuvent vous être facturés si vous appelez d'un téléphone mobile. Ce numéro peut ne pas être accessible à partir du réseau de certains opérateurs de téléphonie mobile. Pour obtenir des informations supplémentaires, contactez votre opérateur.
- Les consommateurs qui ont acheté des produits de marque Apple ou autre dans un magasin Apple Store ou sur l'Apple Store en ligne pourront déposer des réclamations à l'encontre d'Apple. Les coordonnées d'Apple sont disponibles ici.
- La disponibilité de chaque option dépend du pays dans lequel le service est demandé et de l'emplacement d'un centre de services agréé Apple. Apple pourra également fournir au client des pièces faciles à installer pour le remplacement autonome de certains composants.
- Apple peut restreindre les services d'entretien et de réparation de l'Apple Watch, de l'iPad et de l'iPhone à l'Espace Économique Européen et à la Suisse.
- L'assistance technique inclut l'assistance pour l'installation, l'assemblage, la configuration de base et les problèmes relatifs aux logiciels.

Apple Distribution International. Hollyhill Estate, Cork, Irlande

Synthèse du droit de la consommation suisse

Vos droits de consommateur en vertu du droit de la consommation suisse s'exercent parallèlement, et viennent s'ajouter à vos droits au titre de la garantie limitée d'Apple et de tout contrat optionnel AppleCare+.

En vertu du droit de la consommation suisse, les consommateurs auront la possibilité de bénéficier d'une réduction du prix ou de se dégager du contrat en retournant le produit en échange d'un remboursement intégral. Les consommateurs pourront également choisir de faire remplacer les produits défectueux si l'achat concerne des biens fongibles. La responsabilité principale incombe au vendeur, qui sera Apple si les produits ont été achetés sur l'Apple Store en ligne ou dans un magasin Apple Store. Lesdits droits expirent dans les deux ans à compter de la livraison des produits. Un consommateur doit informer immédiatement le vendeur du défaut ou de la non-conformité, bien qu'il puisse bénéficier d'un délai plus important selon les circonstances.

En vertu du droit de la consommation suisse, il incombe au consommateur de prouver que le défaut ou la non-conformité des produits avec le contrat existait à la livraison, sauf si le consommateur n'a pas accepté le produit ou s'il a formulé des réserves quant au défaut objet de la réclamation.

Pour obtenir des informations supplémentaires relatives au droit de la consommation suisse, rendez-vous sur le site Internet du Bureau fédéral de la consommation (BFC) à l'adresse konsum.admin.ch/bfk/fr/home.htm.

053025 consumer law matrix - Switzerland