

## GARANTIE LEGALE DU VENDEUR

L'ensemble des biens achetés auprès d'Apple, y compris les biens qui ne sont pas de la marque Apple, sont couverts par la garantie légale de deux ans du vendeur contre les défauts de conformité en vertu des articles L.212-1 à L.212-9 du Code de la consommation.

En vertu des articles L.212-1 à L.212-9 du Code de la consommation, les consommateurs sont en droit de dénoncer un défaut de conformité dans un délai de 24 mois à compter de la délivrance du bien et de demander au vendeur du bien de fournir les remèdes décrits ci-dessous. Les consommateurs sont déchus de leur action en garantie à l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la dénonciation.

La présente page inclut :

- Une « **NOTICE EXPLICATIVE SUR LES CONDITIONS DE DEMANDE/D'OBTENTION DES RECOURS DE LA GARANTIE LEGALE** » qui explique ce qui doit être fait dans le cas où un bien acheté auprès d'Apple présenterait un défaut de conformité ; et
- Le texte complet des articles L.212-1 à L.212-9 du Code de la consommation est inclus ci-dessous.

\* \* \*

### **NOTICE EXPLICATIVE SUR LES CONDITIONS DE DEMANDE/D'OBTENTION DES RECOURS DE LA GARANTIE LEGALE**

#### **Qui est en droit de se prévaloir des droits accordés en vertu du droit de la consommation ?**

Seuls les consommateurs - c'est-à-dire toute personne physique ayant acheté un bien pour un usage qui n'entre pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale - peuvent bénéficier de la garantie légale. Ainsi, les biens achetés qui sont visés sur une facture indiquant le numéro d'enregistrement TVA d'une société ou d'un professionnel, ne sont pas couverts par la garantie légale.

#### **Comment/quand est-il possible de demander la mise en oeuvre de la garantie légale ?**

Conformément à la législation sur la garantie légale, un consommateur est en droit de demander au vendeur d'un produit de répondre des défauts de conformité de ce produit qui apparaissent dans les 24 mois de la délivrance du bien. Le consommateur est déchu de son action en garantie à l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la dénonciation.

Les défauts de conformité apparaissant dans un délai de 6 mois à compter de la délivrance du bien sont présumés exister à la date de la délivrance.

Les consommateurs sont en droit de demander la mise en oeuvre de la garantie légale sous réserve qu'ils disposent de la preuve d'achat dudit bien (p. ex. reçu de vente/facture). Il est donc important de toujours conserver la preuve d'achat associée au bien concerné.

## Qu'est-ce qu'un défaut de conformité ?

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

- (a) si le produit ne présente pas les caractéristiques que les parties ont définies d'un commun accord, ou
- (b) si le produit ne présente pas la qualité et la performance que présentent normalement les produits de même type, et que le consommateur peut raisonnablement attendre compte tenu de la nature du produit et eu égard aux déclarations publiques sur les caractéristiques spécifiques du produit faites par le vendeur, le fabricant ou son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage, ou
- (c) si le produit ne correspond pas à la description donnée par le vendeur en termes de qualité ou de performances ou ne possède pas les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, ou
- (d) si 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 bien, ou
- (e) si le produit n'est pas propre à l'usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du vendeur au moment de la conclusion du contrat, sans que ce dernier ait exprimé de réserve.

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

Si un consommateur trouve qu'un bien acheté sur l'Apple Store en ligne ou dans un Magasin Apple présente un défaut de conformité, il/elle peut contacter le centre d'appels Apple au **numéro de téléphone** indiqué ci-dessous.

Le centre d'appels Apple assistera le consommateur en vérifiant que les conditions prévues par la législation sur la garantie légale sont réunies. Si le problème ne peut être résolu au téléphone et/ou si un diagnostic technique est nécessaire afin de déterminer s'il s'agit d'un défaut de conformité valable, le consommateur sera renvoyé vers un Prestataire de Services Agréé Apple ("PSAA") ou vers un Magasin Apple.

S'il est observé que les conditions établies par la législation relative à la garantie légale sont réunies, le consommateur sera en droit d'obtenir auprès d'Apple une réparation ou un remplacement gratuit du bien défectueux, dans un délai d'un mois à compter de la date de la demande du consommateur, à moins que le recours demandé ne soit objectivement impossible ou constitue une charge excessive par rapport à d'autres solutions, compte tenu de la valeur du produit, de la nature du défaut de conformité et de la possibilité de mettre en œuvre des solutions alternatives sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Si le remplacement ou la réparation du bien est impossible, constitue une charge excessive, ne pourra être effectué dans un délai de un mois à compter de la demande du consommateur ou occasionnera des inconvénients majeurs pour le consommateur, ce dernier est en droit d'obtenir en échange du bien un remboursement total ou d'obtenir un remboursement partiel en conservant le bien.

**Remarque :** les recours susmentionnés s'appliquent uniquement aux biens achetés sur l'Apple Store en ligne ou dans un Magasin Apple par un consommateur au Luxembourg.

## Que faire si un bien acheté auprès d'un Revendeur Agréé Apple présente un défaut de conformité ?

Les consommateurs qui ont acheté des biens Apple auprès de Revendeurs Agréés Apple au Luxembourg sont en droit de demander à bénéficier de la garantie légale directement auprès du vendeur du bien, sous réserve que les conditions de la mise en œuvre de la garantie légale soient réunies.

En outre, les biens de la marque Apple sont également couverts par la garantie contractuelle limitée d'un an d'Apple et peuvent bénéficier du AppleCare Protection Plan, qui peut être acheté séparément. Les avantages de la garantie contractuelle limitée d'un an d'Apple, ainsi que ceux de l'optionnel AppleCare Protection Plan, s'ajoutent à la garantie légale et ne s'y substituent pas. Pour en savoir plus sur la garantie contractuelle limitée d'un an d'Apple, cliquez ici [<http://www.apple.com/legal/warranty/fr>]. Pour en savoir plus sur le AppleCare Protection Plan, cliquez ici [<http://www.apple.com/legal/sales-support>].

#### **Examen, assistance et frais associés**

Lorsqu'un bien acheté sur l'Apple Store en ligne ou dans un Magasin Apple est examiné par un PSAA ou par un Magasin Apple, le consommateur reçoit un reçu comportant un numéro de demande unique qui identifie le consommateur et le bien et qui peut être utilisé lorsque le consommateur contacte le PSAA ou le Magasin Apple afin de vérifier le statut de sa demande.

Si l'examen établit que le bien présente un défaut de conformité (c.-à-d. que les conditions établies par la législation relative à la garantie légale sont satisfaites), le consommateur sera informé du temps estimé du service.

S'il s'avère après examen que les conditions établies par la législation relative à la garantie légale ne sont pas satisfaites (p. ex. si le défaut résulte d'une mauvaise utilisation du bien 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. Lesdits frais seront entièrement à la charge du consommateur. En outre, dans certains cas, il peut être demandé au consommateur de payer des frais de l'examen. Lesdits frais seront communiqués au consommateur avant que le bien soit envoyé pour examen.

Si la législation relative à la garantie légale ne s'applique pas, le PSAA ou le Magasin Apple demandera au consommateur d'approuver les frais estimés pour le service avant le début du service.

Lorsqu'un consommateur requiert le support technique d'Apple pour un bien ne présentant pas de défaut de conformité, Apple informera le consommateur des frais de support technique et lesdits frais seront entièrement à la charge du consommateur.

**Numéro du centre d'appels d'Apple : 800 24550**

**Coordonnées d'Apple :**

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

\* \* \*

**TEXTE COMPLET DES ARTICLES L.212-1 à L.212-9 APPLICABLES DU CODE DE LA CONSOMMATION DU  
LUXEMBOURG**

#### **Article L.212-1**

Les dispositions de la présente section s'appliquent aux contrats de vente de biens meubles corporels conclus entre professionnel et consommateur. Pour les besoins de la présente section, les contrats de fourniture de biens meubles à fabriquer ou à produire sont assimilés à des contrats de vente.

Elles ne s'appliquent pas aux biens vendus par autorité de justice, à l'électricité, à l'eau et au gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée.

#### Article L.212-2

Pour l'application de la présente section, il faut entendre par «producteur»: le fabricant d'un bien meuble corporel, l'importateur de ce bien sur le territoire de l'Union européenne ou toute autre personne qui se présente comme producteur en apposant sur le bien son nom, sa marque ou un autre signe distinctif.

#### Article L.212-3

Le professionnel est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance, quand bien même il ne les aurait pas connus.

Le professionnel répond des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou effectuée sous sa responsabilité.

Sans préjudice de l'article L. 111-1, le professionnel est également tenu par les déclarations publiques qui émanent du producteur ou de son représentant à moins qu'il ne démontre qu'il ne connaissait pas, et n'était pas raisonnablement en mesure de connaître, la déclaration en cause.

#### Article L.212-4

Pour être conforme au contrat, le bien doit, selon le cas:

- a) présenter les caractéristiques que les parties ont définies d'un commun accord;
- b) être propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type;
- c) correspondre à la description donnée par le professionnel et posséder les qualités que celui-ci a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle;
- d) être propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du professionnel lors de la conclusion du contrat, sans que ce dernier ait exprimé de réserve;
- e) présenter les qualités qu'un consommateur peut raisonnablement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le professionnel dans la publicité ou l'étiquetage.

Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lors de la conclusion du contrat. Il en va de même lorsque le défaut affecte les matériaux qu'il a lui-même fournis.

#### Article L.212-5

(1) En cas de défaut de conformité, le consommateur a le choix de rendre le bien et de se faire restituer le prix ou de garder le bien et de se faire rendre une partie du prix. Il n'y a pas lieu à résolution de la vente ni à la réduction du prix si le professionnel procède au remplacement ou à la réparation du bien. La résolution de la vente ne peut être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

(2) Au lieu d'exercer l'option ouverte au paragraphe (1), le consommateur est en droit d'exiger du professionnel, sauf impossibilité ou disproportion, la mise en conformité du bien. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement, à moins que l'une de ces solutions ne constitue par rapport à l'autre une charge excessive pour le professionnel.

Un mode de dédommagement est considéré comme disproportionné s'il impose au professionnel 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 défaut de conformité,
- de l'importance du défaut de conformité, et
- de la question de savoir si l'autre mode de dédommagement peut être mis en œuvre sans inconvénient majeur pour le consommateur.

La mise en conformité doit avoir lieu dans le mois à partir du jour où le consommateur a opté pour la mise en conformité. Passé ce délai, le consommateur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire restituer une partie du prix.

La mise en conformité a lieu sans aucun frais ni inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage spécial recherché par le consommateur.

Le professionnel est, en outre, tenu de tous les dommages et intérêts envers le consommateur.

#### Article L.212-6

Pour mettre en œuvre la garantie légale du professionnel, le consommateur doit, par un moyen quelconque, lui dénoncer le défaut de conformité dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien. Aucune prescription ne peut être acquise avant l'expiration de ce délai.

Le consommateur est déchu de son action en garantie à l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la dénonciation prévue à l'alinéa qui précède, sauf au cas où il aurait été empêché de la faire valoir par suite de la fraude du professionnel. Le délai de déchéance est encore interrompu par tous les pourparlers entre le professionnel et le consommateur. Le délai de déchéance est encore interrompu par une assignation en référé ainsi que par toute instruction judiciaire relative au défaut.

Un nouveau délai d'un an prend cours au moment où le professionnel aura notifié au consommateur, par lettre recommandée, qu'il interrompt les pourparlers ou que le consommateur est informé de la clôture de l'instruction.

Après l'expiration du délai de deux ans, le consommateur ne peut plus se prévaloir du défaut du bien, même par voie d'exception. Le consommateur peut toutefois, s'il n'a pas acquitté le prix et à condition d'avoir régulièrement dénoncé le défaut, opposer, comme exception contre la demande de paiement, une demande en réduction de prix ou en dommages et intérêts.

Sauf preuve contraire, les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance.

Pour les biens d'occasion, le professionnel et le consommateur peuvent convenir, par une clause contractuelle écrite individuellement négociée, une durée de garantie plus courte que la garantie légale de deux ans sans que cette durée puisse être inférieure à un an. En matière automobile, une telle réduction n'est valable que si la première mise en circulation a eu lieu il y a plus d'une année.

#### **Article L.212-7**

Les conventions conclues avant que le consommateur n'ait formulé sa réclamation, qui écartent ou limitent directement ou indirectement les dispositions de la présente section sont interdites et réputées nulles et non écrites.

Toutefois, une convention par laquelle le consommateur déclare avoir eu connaissance des défauts de conformité au moment de la conclusion du contrat, en précisant la nature de ceux-ci, est valable.

#### **Article L.212-8**

Les dispositions qui précèdent ne privent pas le consommateur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du Code civil, ou toute autre action de nature contractuelle ou extra- contractuelle qui lui est reconnue par la loi.

#### **Article L.212-9**

Les règles relatives à la garantie des vices cachés dans les contrats de vente entre professionnel et consommateur sont fixées par les articles 1641 à 1649 du Code civil.