

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE EN POINT DE VENTE

Date de dernière mise à jour : 11/03/2024

Les présentes conditions générales de vente sont mises en œuvre par "iPhoenix Réparation", domiciliée 258 Av de la Rétanque, 84450 St Saturnin Lès Avignon, SIREN: 790373252. Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre "iPhoenix Réparation" et vous, et sont applicables à toutes les ventes de produits "iPhoenix Réparation".

Vous êtes un consommateur au sens de la loi si vous agissez à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. Vous êtes considéré comme étant professionnel, si vous ne répondez pas à la définition ci-dessus. Nos produits ont des performances compatibles avec des usages professionnels, même si "iPhoenix Réparation" n'a pas vocation à vendre à des professionnels. Vous déclarez avoir pris connaissance des présentes CGV. Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par "iPhoenix Réparation", les modifications étant alors applicables à toutes les ventes postérieures. En tout état de cause, seules prévalent les CGV à jour.

Les présentes CGV s'appliquent à l'exclusion de toute autre. Vous déclarez être majeur et disposer de la pleine capacité juridique.

Les présentes CGV viennent en complément des CGR, conditions générales de réparation, qui régissent les conditions de réparation du Service "iPhoenix Réparation" en vigueur dans tous les magasins "iPhoenix Réparation". Toute demande de réparation effectuée dans un point de vente "iPhoenix Réparation" sera soumise aux Conditions Générales de Réparation (ci-après « CGR ») librement consultables sur www.iphoenix-reparation.com et en magasins "iPhoenix Réparation".

ARTICLE 1 : PRODUITS

1.1. Produits reconditionnés

Les produits reconditionnés vendus sont des produits d'occasion que nous avons reconditionnés. Par conséquent, certaines pièces d'origine ont pu être réparées, modifiées ou échangées. Les pièces que nous utilisons pour le reconditionnement ne sont pas nécessairement identiques à celles d'origine. L'étanchéité des produits n'est pas garantie. Nos produits reconditionnés sont 100% fonctionnels, testés par nos experts sur plus de 34 points de contrôle et nettoyés avec un produit antibactérien. Ils sont classés par grades esthétiques.

Nos smartphones reconditionnés ne bénéficient pas de garantie commerciale, seule la garantie légale de conformité est applicable.

Pour les délais de rétractation applicables, se référer à l'article 8.

1.2 - Accessoires

"iPhoenix Réparation" propose également la vente d'accessoires neufs en point de vente et la pose de film de protection.

Les films de protection sont ultra-résistants et protègent des impacts extérieurs au niveau de l'écran. Un choc sur une partie non protégée de votre appareil comme le dos, la tranche ou la partie nue de votre écran, une déformation du châssis exerçant une pression ou compression latérale sur l'écran ou d'autres dommages importants pourraient endommager votre appareil sous le film de protection et ce sans que la responsabilité de "iPhoenix Réparation" soit engagée. "iPhoenix Réparation" recommande l'utilisation complémentaire d'une coque.

Les films de protection ne bénéficient pas de délais de rétractation, concernant les autres accessoires, se référer à l'article 8.

ARTICLE 2 : SERVICES

Dans le cadre de ses activités, "iPhoenix Réparation" pourra vous proposer divers services en relation avec vos objets connectés. Ces services ne sont pas soumis à une garantie commerciale ni à une obligation de résultats.

2.1 Sauvegarde et transfert de données

La sauvegarde et le transfert de données ne peuvent être effectués que sur un support fourni par le client. Le client est responsable de la viabilité du support sur lequel il souhaite effectuer sa prestation et "iPhoenix Réparation" ne pourra être tenu responsable en cas de dysfonctionnement du support ou d'échec du transfert ou de la sauvegarde. A aucun moment "iPhoenix Réparation" n'entre en possession de vos données.

2.2 Paramétrage, dé-géolocalisation et restauration de votre appareil

Les services comme le paramétrage, la dé-géolocalisation et restauration de votre appareil nous imposent d'accéder à l'entièreté du contenu de votre appareil. Vous vous engagez à ce que vos appareils ne présentent pas de contenus illicites et à sauvegarder vos données avant toute intervention. "iPhoenix Réparation" ne pourra pas être tenu responsable en cas de perte des données.

2.3 Diagnostic avant réparation

Pour le service de diagnostic, se référer à nos conditions générales de réparation.

ARTICLE 3 : PRIX

Nos prix sont affichés en point de vente en euros toutes taxes comprises (TTC).

"iPhoenix Réparation" peut, à tout moment, modifier des produits ou services proposés en ligne ou les prix applicables à ces produits ou services, sans avis préalable. Les informations fournies en ligne sur les produits et services peuvent être obsolètes et "iPhoenix Réparation" ne s'engage pas à actualiser les informations données en ligne.

"iPhoenix Réparation" se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de votre validation de paiement. Les produits demeurent la propriété de la société "iPhoenix Réparation" jusqu'au paiement complet du prix.

Les remises ou réductions proposées par "iPhoenix Réparation" sont systématiquement non cumulables.

ARTICLE 4 : MODALITÉS DE PAIEMENT

Le règlement peut être effectué en espèces, par carte Bleue, Visa, Mastercard, e-carte Bleue, Maestro ou Visa Electron.

En effectuant votre achat, vous autorisez "iPhoenix Réparation" à débiter votre compte bancaire du montant relatif au prix indiqué. Vous confirmez être le titulaire légal de la carte du compte à débiter et que vous êtes également en droit d'en faire usages.

ARTICLE 5 : TRANSFERT DES RISQUES

Il est rappelé qu'au moment où vous prenez physiquement possession d'un produit, le risque de perte et d'endommagement vous est transféré. Sans nouvelles du client sous 366 jours, un article, même prépayé, sera considéré abandonné et les droits de propriété transférés à "iPhoenix Réparation".

ARTICLE 6 : GARANTIES

6.1. Garantie commerciale pour les films de protection en hydrogel.

La pose de la protection d'écran est réalisée en point de vente "iPhoenix Réparation". La prestation est garantie 15 jours contre le décollement ou l'apparition de bulles sous le film de protection. "iPhoenix Réparation" se réserve le droit de refuser la pose sans motif.

Les films de protection en hydrogel sont ultra-résistants et protègent des impacts extérieurs au niveau de l'écran. Un choc sur une partie non protégée de l'appareil comme le dos, la tranche ou la partie nue de l'écran, une déformation du châssis exerçant une pression ou compression latérale sur l'écran ou d'autres dommages importants pourraient endommager l'appareil sous le film de protection et ce sans que la responsabilité de "iPhoenix Réparation" soit engagée. "iPhoenix Réparation" recommande l'utilisation complémentaire d'une coque.

6.2. Garantie légale de conformité des produits

Conformément à nos obligations légales, "iPhoenix Réparation" répond des défauts de conformité apparaissant sur votre produit (produits reconditionnés et accessoires, hors en hydrogel) pendant deux (2) ans à compter de sa délivrance.

Pour les produits comportant des éléments numériques fournis en continu pendant une période supérieure à deux (2) ans, "iPhoenix Réparation" répond des défauts de conformité apparaissant sur ces éléments numériques pendant la durée prévue au contrat.

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 gratuitement entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du code de la consommation. A défaut, si la réparation ou l'échange sont impossibles ou n'ont pu être mis en œuvre dans le mois suivant la prise en charge du produit, "iPhoenix Réparation" vous remboursera le prix de votre produit
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien pendant cette durée.

Pour les biens comportant des éléments numériques fournis en continu pendant une durée supérieure à deux ans, le consommateur est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité affectant l'élément numérique contenu dans le bien pendant la durée prévue au contrat.

Pour les biens achetés d'occasion ou reconditionnés et au-delà de 12 mois à compter de la délivrance du produit, il vous reviendra de prouver l'existence du défaut de conformité allégué au moment de la délivrance.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale pouvant éventuellement couvrir votre bien.

La réparation de votre produit dans le cadre de la garantie légale de conformité entraînera un prolongement de 6 mois de ladite garantie.

Lorsque le produit est échangé dans le cadre de la garantie légale de conformité en raison de l'impossibilité pour "iPhoenix Réparation" de pouvoir réparer le produit dans le délai d'un (1) mois suivant votre demande, la garantie du produit de remplacement est alors renouvelée pour une durée de deux (2) ans. En revanche, lorsque le bien est remplacé à votre demande, la garantie légale de conformité ne pourra faire l'objet d'un renouvellement.

Pour faire jouer la garantie légale de conformité, les produits doivent nous être retournés ou rapportés en magasin dans l'état dans lequel vous les avez reçus avec l'ensemble des éléments (accessoires, notice...), ainsi qu'une copie de la facture d'achat.

Préalablement à la réparation, vous êtes tenu d'effectuer une sauvegarde de vos données personnelles contenues dans votre appareil. La durée des réparations ne pourra pas excéder 30 jours à compter du jour où vous avez déposé le produit dans un de nos points de vente, ou à compter du jour de la réception du produit à l'atelier.

6.3. Garantie légale contre les vices cachés

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.

Cette garantie pourra être mise en œuvre dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice. Il vous reviendra alors de prouver notamment que le défaut existait au moment de l'achat, qu'il était caché et qu'il rend le produit inutilisable.

ARTICLE 7 : RETRACTATION

"iPhoenix Réparation" propose dans le cadre de sa politique commerciale un délai de rétractation de 14 jours pour les achats effectués en point de vente selon éligibilité du produit.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant leur recommercialisation à l'état neuf et accompagnés d'une copie de la facture d'achat pour une gestion optimisée. En cas de dépréciation du produit résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du produit, votre responsabilité peut être engagée.

Conformément à la réglementation en vigueur, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les enregistrements audio, vidéo ou de logiciels informatiques descellés par le client, les biens confectionnés selon les spécifications du client ou personnalisés et les biens descellés par le client et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé.

Le délai de rétractation ne s'applique donc pas sur les protections sur-mesure en hydrogel.

7.1 Smartphones reconditionnés

Nous proposons dans le cadre de notre politique commerciale un délai de rétractation de 14 jours calendaires sur les achats de smartphones reconditionnés. Le remboursement total de l'appareil sera effectué si celui-ci n'a pas été ouvert et démarré.

Si l'appareil a été démarré et/ou paramétré, le remboursement de sa valeur sera minoré de 10% du prix d'achat TTC du client.

Si un compte utilisateur a été installé il devra être désactivé et le téléphone accessible. Si un compte (google, icloud, etc.) est installé sur l'appareil, celui-ci ne sera pas éligible à une reprise.

"iPhoenix Réparation" se réserve le droit de refuser de reprendre un appareil si celui-ci n'est pas dans l'état initial de sa vente.

7.2 Accessoires

Nous proposons dans le cadre de notre politique commerciale un délai de rétractation de 14 jours calendaires sur les achats d'accessoires hors produit intra-auriculaire. Le remboursement total du produit sera effectué si celui-ci n'a pas été ouvert.

Si le produit a été ouvert et/ou sorti de son packaging, le remboursement sera minoré de 10% du prix d'achat TTC dudit produit.

"iPhoenix Réparation" se réserve le droit de refuser de reprendre un produit si celui-ci n'est pas dans l'état initial de sa vente.

ARTICLE 8 : RÉCLAMATION

Vous pouvez présenter toute réclamation en contactant la société "iPhoenix Réparation" par voie postale à l'adresse suivante : iPhoenix Réparation, 258 Avenue de la Rétanque, 84450 Saint Saturnin Lès Avignon, ou sur notre site www.iphoenix-reparation.com/nous-contacter.

ARTICLE 9 : FORCE MAJEURE

"iPhoenix Réparation" décline toute responsabilité dans l'exécution de ses obligations aux termes des présentes en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution.

ARTICLE 11 : RÉOLUTION DES LITIGES

Droit applicable

Les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française. La langue des présentes est la langue française. En cas de litige relatif aux prestations de notre service après-vente, les tribunaux français seront seuls compétents.

Traitement des réclamations

Pour toute réclamation merci de contacter le service clientèle – iPhoenix Réparation, 258 Avenue de la Rétanque, 84450 Saint Saturnin Lès Avignon.

Médiation des litiges de consommation

Vous pouvez recourir au service de médiation pour les litiges de consommation liés aux prestations de réparation ou aux ventes de produits proposées par "iPhoenix Réparation". Conformément aux règles applicables à la médiation, tout litige de consommation doit être confié préalablement par écrit au Service Client "iPhoenix Réparation" ("iPhoenix Réparation" - iPhoenix Réparation, 258 Avenue de la Rétanque, 84450 Saint Saturnin Lès Avignon).

ARTICLE 12 : PROTECTION DES DONNÉES

DISPOSITIONS GENERALES

Nous mettons en œuvre une démarche d'amélioration continue pour assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles. Vous pouvez consulter la politique globale de protection des données personnelles de "iPhoenix Réparation" pour toute information sur l'usage que nous faisons de vos données personnelles ici : [https://www.iPhoenix Réparation".net/politique-de-confidentialite](https://www.iPhoenixRéparation.net/politique-de-confidentialite)

UTILISATION DE VOS DONNEES DANS LE CADRE DE NOS PRESTATIONS DE REPARATION

La protection de vos données dans le cadre de nos services est au cœur de nos préoccupations.

Effacement et sauvegarde de vos données et fichiers avant remise de vos appareils

Dans le cadre de l'intervention pour réparation, il est possible que les données et fichiers de l'appareil soient perdus, remplacés et l'appareil reformaté (restauration aux paramètres d'usine) ce que vous acceptez.

La restauration au format usine implique que "iPhoenix Réparation" peut supprimer toutes données ou fichiers de l'appareil.

Nous vous recommandons, lorsque c'est possible, d'effacer ou de supprimer l'ensemble de vos données ou fichiers que vous souhaitez protéger avant tout dépôt chez "iPhoenix Réparation".

Il vous appartient également d'effectuer une sauvegarde de vos données et fichiers ou de souscrire à un service de sauvegarde lorsque ce service est disponible auprès de "iPhoenix Réparation" afin de conserver une copie de vos dossiers importants, informations de contacts, photos, vidéo, textes, logiciels.

"iPhoenix Réparation" ne pourra être tenue responsable de l'effacement, perte ou destruction des données, fichiers, logiciels, programmes ou toutes autres informations contenues dans l'appareil.

Accès à vos données et fichiers contenus dans les appareils

Dans certains cas nos réparateurs auront besoin d'accéder à votre appareil (et session) pour le tester dans ses conditions normales d'utilisation. Vous êtes informés que l'intervention sur votre appareil peut entraîner l'accès par nos réparateurs aux données et fichiers qui sont présents dans l'appareil, ce que vous acceptez. Ces vérifications sont effectuées uniquement si elles sont nécessaires. Il vous appartient de supprimer avant toute remise de votre appareil l'ensemble des données et fichiers dont vous souhaitez protéger l'accès.

Pour améliorer la rapidité de la réparation, nous préconisons de supprimer les codes de verrouillage de vos appareils. Les codes de verrouillage et code de session pourront dans certains cas vous être demandés afin de permettre la réparation sans quoi certaines opérations ne pourront pas être effectuées.

Nous vous recommandons de changer vos codes de verrouillage et mots de passe lors de la récupération de vos appareils afin de préserver la confidentialité de vos données.

Absence de contenus illicites

Vous déclarez que votre appareil ne contient aucuns fichiers ou données illicites.

Finalités du traitement de vos données

Nous traitons vos données personnelles pour les besoins de nos services SAV (prise en charge, diagnostics, réparation, l'exercice de la garantie applicable, valorisation des produits non réparables ...) aux fins de gestion de votre dossier, et intervention sur vos appareils ou revalorisation.

Responsables de traitements et destinataires des données

Vos données sont traitées par "iPhoenix Réparation".

Dans le cas où votre appareil n'est pas réparable ou si abandon de celui-ci dans les conditions mentionnées à l'article 12 des présentes CGR, votre appareil (le cas échéant avec les données et fichiers qu'il contient) sont transmis à des professionnels du recyclage et de la valorisation des matériels informatiques agissant en tant que responsables de traitement. "iPhoenix Réparation" s'assure que ces partenaires présentent toutes les garanties nécessaires à la préservation de la sécurité et confidentialité des données qui sont dans vos appareils.

Base légale

Ces traitements reposent sur l'exécution du contrat (présentes CGR) et/ou la loi (garantie légale applicable).

Mesures de confidentialité et sécurité

"iPhoenix Réparation" et les Fabricants prennent toutes les mesures 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 définir le sort de vos données personnelles « post mortem » en vous laissant guider par "iPhoenix Réparation" ou par courrier : "iPhoenix Réparation", iPhoenix Réparation, 258 Avenue de la Rétanque, 84450 Saint Saturnin Lès Avignon.

Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de préciser que votre demande porte sur DROITS SAV et nous indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse et si possible votre référence client. (ou numéro de dossier réparation) Certaines demandes pourront donner lieu à la vérification de votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'un (1) mois suivant la réception de la demande.

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

ANNEXE 1

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 autre caractéristique 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 1 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 ; et
- 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.