LES GARANTIES LÉGALES
(01/01/2022)

Chers consommateurs LA POSTE MOBILE,

Vous bénéficiez pour vos achats de différentes garanties légales qui vous protègent, et vous permettent d'acquérir un bien et un service en toute confiance. En effet, si le bien ou service acquis n'est pas conforme au descriptif présenté, et/ou à l'usage auquel il est destiné ainsi qu'à la qualité attendue (*L217-4 et L217-5 code de la consommation*) – vous pouvez activer notamment les garanties présentées ci-dessous[1].

	Garantie légale de conformité des biens	Garantie légale de conformité des contenus ou services numériques (payant/contrepartie)
Base légale :	L 217-1 à L 217-32 du code de la consommation	
Exemple de produits couverts par cette garantie :	Exemples (non exhaustif) : ☒Téléphone / Smartphone ☒Accessoires (coque, écouteur…) ☒…..	Exemples (non exhaustif) : ☒Chaines numériques ☒Produits numériques (vod…) ☒….
Exemple de défaut de conformité :	Exemples (non exhaustif) : ☒Le mobile ne s'allume plus malgré un usage normal, et/ou n'est pas de la bonne capacité (Go) ☒Vos enceintes grésillent à l'utilisation normale ….	Exemples (non exhaustif) : ☒La VOD achetée a été coupée ou de qualité médiocre ☒Le service SFR TV est défaillant ….
Durée de la garantie ? *(L217-7 c.conso)*	2 ans à compter de délivrance du produit	2 ans à compter de la fourniture du service
Cette garantie vous permet de demander : *(L217-8, L217-12, L217-14 c.conso)*	La réparation ou au remplacement du produit. À défaut réduction du prix ou annulation de la vente.	La réparation ou au remplacement du bien numérique. À défaut réduction du prix ou annulation de la vente
Quel délai ? *(L217-10 c.conso)*	30 jours ; à compter de la demande	30 jours ; à compter de la demande
Comment faire pour user de mon droit ?	Adressez-vous à une boutique SFR Caraïbe de votre choix ou au Service Client.	Auprès du vendeur. SFR Caraïbe garantie les produits et contenus qu'elle commercialise. *Attention dans le cas des applications /logiciels mobiles de votre smartphone ou autre, le vendeur est la plateforme de vente et/ou le développeur de l'application en fonction du contrat conclu.*
Est-ce payant ? *(L217-11 c.conso)*	NON	NON
En plus, n'oublions pas : *(L217-19 et L217-20 c.conso)*		Vous bénéficiez : ☒fourniture des mises à jour logiciel, sauf refus de votre part ☒récupération des contenus utilisés en cas de résiliation

[1] ***Cette présentation étant destinée à une information consommateur, elle présente simplement que les points essentiels des garanties. Pour de plus amples informations, nous vous invitons à vous rapprocher de notre conseiller clientèle, et/ou de consulter les sites gouvernementaux dédiés à l'information consommateur.***

LA GARANTIE des VICES CACHES

Art. 1641 à 1649 du code civil

Chers consommateurs La Poste Mobile,

Si vous avez laissé passer le délai de la garantie de conformité ou si celle-ci ne s'applique pas, vous pouvez dans certaines conditions agir en garantie des vices cachés (ou du défaut de la chose vendue) lorsque le produit acheté présente un défaut.

Quels biens sont concernés ?

Sont concernés t**ous vos biens achetés neufs ou d'occasion en bureaux de Poste chez La Poste Mobile**: terminal mobile dont terminaux reconditionnés, et accessoires, etc.

Quels sont les défauts concernés ?

Ce sont des défauts cachés existant au moment de l'achat (ce qui exclut, par exemple, l'usure normale) et qui rendent le produit impropre à l'usage auquel il est destiné ou le diminuent tellement que vous ne l'auriez pas acheté ou bien à un prix moindre si vous en aviez eu connaissance.

En conséquence pour faire jouer la garantie des vices cachés, le défaut du bien doit :

- être un défaut caché, c'est-à-dire non apparent lors de l'achat,
- rendre le bien inutilisable ou diminuer très fortement son usage
- et exister au moment de l'achat

Quels sont les délais pour agir ?

Vous disposez d'un délai de 2 ans à compter de la découverte du défaut caché pour rapporter votre bien ou bien nous prévenir par courrier de préférence en recommandé avec avis de réception. Attention : ce délai est le délai de prescription de droit commun au-delà duquel il n'est plus possible d'agir.

Quelle est la procédure et quels droits?

Attention, contrairement à ce qui est prévu pour la garantie légale de conformité, **c'est à vous de prouver l'existence d'un vice caché.** Pour ce faire, vous pouvez vous appuyer sur tout élément susceptible de constituer une preuve.

Adressez-vous à un bureau de Poste ou au Service Clients par téléphone au 904 (appel gratuit depuis une ligne La Poste Mobile).
Nous effectuerons un **diagnostic**. Si le défaut correspond à un défaut de la chose vendue – vice caché, **vous avez le droit :**

- **de restituer le bien et de demander le remboursement (principal et accessoire)**
  ou
- **de garder le produit et de demander une réduction du prix.**