



## **SFR CARAIBE VOUS INFORME : LA GARANTIE LÉGALE** **UNE GARANTIE GRATUITE PENDANT 24 MOIS !**

Chers consommateurs SFR CARAIBE,

Vous **bénéficiez pour Tous vos achats neufs chez SFR CARAIBE** : terminal mobile, tablettes, et accessoires (enceintes, kit main libre, etc.) **de la garantie légale pendant 24 mois**. Cette garantie est ramenée à 6 mois pour les achats de biens d'occasion (terminal reconditionné, etc.).

Cette garantie vous protège contre tous les défauts qui rendent votre achat non conforme à l'usage auquel il est destiné. *Article L217-1 à L217-14 du Code de la consommation.*

### **Quand mon achat est-il considéré comme conforme ?**

Votre achat est considéré comme conforme quand :

- il être propre à l'usage habituellement attendu de celui-ci,
- il correspond à la description et aux qualités présentées sur les documents commerciaux ou que vous pouvez légitimement attendre au vu notamment de l'étiquetage ou des publicités.

### **Quand mon achat est-il considéré comme non conforme ?**

Votre achat est considéré comme non conforme lorsqu'il ne répond pas aux critères ci-dessus.

### **Quelques exemples pour mieux comprendre :**

- Sans aucune raison, votre téléphone ne s'allume plus ou plus correctement, vous ne pouvez plus le charger ou la batterie présente des faiblesses réelles, le logiciel interne ne fonctionne plus ou plus correctement, ou bien votre kit oreillette ne fonctionne plus ou plus correctement, etc.
- Le terminal acheté n'est pas compatible 4G, alors qu'il est indiqué compatible.

### **Quels délais pour agir ?**

Pour les produits achetés neufs, vous bénéficiez d'un délai de 24 mois à partir de la date de votre achat. Pour les produits achetés d'occasion (terminal reconditionné), vous bénéficiez d'un délai de 6 mois à compter de votre achat.

### **Quelle est la procédure et quels droits?**

Adressez-vous à une boutique SFR Caraïbe de votre choix ou au service client.

Nous effectuerons un **diagnostic**. Si le défaut (panne, dysfonctionnement...) correspond à un défaut de

conformité, **vous avez le droit de demander la réparation ou le remplacement** dans les conditions fixées par L217-9 du Code de la consommation, sans avoir besoin de prouver que le défaut de conformité existait au moment de la vente.

### **Cette garantie est-elle payante ?**

NON, cette garantie est gratuite, elle n'implique aucun frais pour l'acheteur.

### **Qu'elles sont les exclusions :**

Sont exclus de l'application de cette garantie, tous les biens et accessoires dont :

- Les défauts de conformité sont déclarés après la date de fin de garantie, ou dont vous aviez connaissance au moment de l'achat,
- Les défauts/pannes dus à un accident, une mauvaise utilisation, ou un mauvais entretien du bien (encrassement, oxydation, corrosion ou incrustation de rouille),
- Les dommages dus à la non-observation des instructions figurant dans le mode d'emploi,
- Les dommages survenant en cours d'installation ou de montage de votre terminal ou accessoires,
- Les dommages dont la cause est extérieure comme une mauvaise installation, l'incendie, la foudre, les dégâts des eaux, etc.
- Les dommages dont l'origine est postérieure à la vente ; notamment les rayures, les écaillures, les égratignures et globalement l'ensemble des dommages causés aux parties extérieures de l'appareil et qui ne nuisent pas à son bon fonctionnement,
- Les biens dont le client ou un tiers auraient modifié le logiciel embarqué à l'origine par le constructeur.

*Pour plus d'information sur votre garantie, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller clientèle.*

*Vous pouvez également consulter :*

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Garanties-commerciales-service-apres-vente>



**SFR CARAIBE VOUS INFORME :**  
**LA GARANTIE des VICES CACHES**  
*Art. 1641 à 1649 du code civil*

Chers Clients SFR Caraïbe,

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 **tous vos biens achetés neufs ou d'occasion chez SFR Caraïbe**: terminal mobile dont terminaux reconditionnés, tablettes, 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 prévenir SFR Caraïbe 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 une boutique SFR Caraïbe de votre choix ou au service client.

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.**

*Pour plus d'information sur votre garantie, n'hésitez pas à vous rapprocher de votre conseiller clientèle.*

*Vous pouvez également consulter :*

<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Garanties-commerciales-service-apres-vente>