

LA GARANTIE LÉGALE DU VENDEUR

Tous les produits achetés auprès d'Apple, y compris les produits qui ne sont pas de la marque Apple, bénéficient de la garantie légale de conformité de 2 ans du vendeur, prévue par les articles 1649*bis* à 1649*octies* de l'ancien Code civil, et la garantie légale des vices cachés, prévue par les articles 1641 à 1649 de l'ancien Code civil.

Conformément aux articles 1649*bis* à 1649*octies* de l'ancien Code civil, les consommateurs ont, entre autres, le droit d'obtenir du vendeur la réparation ou le remplacement gratuit des produits présentant un défaut de conformité dans les 2 ans à compter de leur livraison, à condition que la demande soit introduite dans un délai d'1 an à compter de la découverte du défaut.

Par ailleurs, outre la garantie légale, Apple offre toujours une garantie contractuelle limitée à un an en sa qualité de fabricant sur l'ensemble des produits de sa marque. Apple offre également optionnellement un contrat d'extension de garantie l'AppleCare Protection Plan (voir point 7 de cette note).

Cette page contient:

- Un **"AVIS EXPLICATIF SUR LES CONDITIONS D'OBTENTION DES MODES DE DÉDOMMAGEMENT PREVUS SOUS LA GARANTIE LEGALE"** qui précise ce qui doit être entrepris dans le cas où un produit acheté auprès d'Apple présente un dysfonctionnement ou un défaut de conformité; et
- Le texte intégral des articles 1649*bis* à 1649*octies* de l'ancien Code civil.

Pour des plus amples informations sur la garantie légale du vendeur (prévue par les articles 1649*bis* à 1649*octies* de l'ancien Code civil), ainsi que sur la garantie légale sur les contenus numériques et de services numériques (prévue par les articles 1701/1 à 1701/19 de l'ancien Code civil), nous vous invitons à consulter ce site : https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=1804032134

* * *

AVIS EXPLICATIF SUR LES CONDITIONS D'OBTENTION DES MODES DE DÉDOMMAGEMENT PREVUS SOUS LA GARANTIE LEGALE

Table des questions

- 1) Qui peut invoquer le bénéfice des droits du consommateur prévu dans le cadre de la garantie légale?
- 2) Quels sont vos droits sous la garantie légale ?
- 3) Combien de temps dure la garantie légale ?
- 4) Qu'est-ce qu'un défaut de conformité?
- 5) Que faire dans le cas où un produit Apple présente un défaut de conformité?
- 6) Que faire dans le cas où un produit acheté auprès d'un Revendeur Agréé Apple présente un défaut de conformité?
- 7) Garantie contractuelle Apple limitée à un an ainsi que extension de garantie de l'AppleCare Protection Plan.
- 8) Ancien Code civil - Section IV. Dispositions relatives aux ventes à des consommateurs

1) Qui peut invoquer le bénéfice des droits du consommateur prévu dans le cadre de la garantie légale?

Seuls les consommateurs - à savoir, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale - peuvent bénéficier de la garantie légale. Par conséquent, des produits achetés qui sont décrits dans une facture indiquant le numéro de TVA d'une entreprise ou d'un professionnel ne peuvent bénéficier de la garantie légale.

2) Quels sont vos droits sous la garantie légale ?

Pour tout défaut tombant sous la garantie légale, vous pouvez en principe exiger du vendeur :

- (i) la réparation
- (ii) ou le remplacement du bien.

Ceci se fait sans frais pour vous.

Le vendeur peut refuser de mettre en conformité le produit si la réparation et le remplacement s'avèrent impossibles ou lorsque cela lui imposerait des coûts qui seraient disproportionnés.

Lorsque le vendeur refuse de mettre en conformité le produit, ou si le vendeur déclare (ou qu'il résulte clairement des circonstances) qu'il n'y procédera pas endéans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour vous, vous pourrez exiger du vendeur :

- (iii) la résolution de la vente (sauf si le défaut est mineur) ou
- (iv) une réduction proportionnelle du prix d'achat.

Vous avez également ce droit notamment si un défaut de conformité apparaît malgré la tentative du vendeur de mettre les biens en conformité ou si le défaut est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat de vente.

3) Combien de temps dure la garantie légale ?

La loi prévoit une garantie légale pour tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien et qui apparaît dans un délai de 2 ans (ce délai pouvant être limité à 1 an pour les biens d'occasion) suivant la livraison. Toutefois, la durée de la garantie peut être plus longue pour les produits comportant des éléments numériques.

N'oubliez pas de communiquer votre problème au vendeur dans un délai de deux mois afin de préserver votre garantie légale.

Par ailleurs, au-delà du délai de la garantie légale, ce sont les règles de la garantie des vices cachés qui sont à nouveau applicables (art. 1641 à 1649 de l'ancien Code civil).

4) Qu'est-ce qu'un défaut de conformité?

Conformément à la législation sur la garantie légale, un produit présente un défaut de conformité s'il ne répond pas aux critères subjectifs (c'est-à-dire ceux prévus dans le contrat de vente) ou aux critères objectifs de conformité tel que définis par la loi.

Notamment, le cas échéant, un produit a un défaut de conformité si

- (i) il ne correspond pas aux caractéristiques comme prévu dans le contrat de vente ou ne présente pas les caractéristiques normales pour un produit de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre;
- (ii) il n'est pas adapté à la finalité spécifique recherchée par le consommateur et acceptée par le vendeur ou aux finalités auxquelles serviraient normalement un produit de même type;
- (iii) il n'est pas livré avec les accessoires et instructions comme prévu dans le contrat de vente ou que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir; ou
- (iv) il n'est fourni avec des mises à jour comme prévu dans le contrat de vente ou vous n'avez pas reçu les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du produit comportant des éléments numériques.

5) Que faire dans le cas où un produit Apple présente un défaut de conformité?

Si un consommateur a acheté un produit sur l'Apple Store en ligne ou dans un Magasin de Vente au détail Apple ("Magasin Apple"), Apple a la qualité de vendeur et est tenu d'offrir la

garantie légale de conformité.

Par ailleurs, Apple offre une garantie contractuelle limitée à un an en sa qualité de fabricant sur l'ensemble des produits de sa marque et ce indépendamment de savoir si le produit a été vendu par Apple Store ou dans un Magasin Apple. Apple offre également optionnellement un contrat d'extension de garantie l'AppleCare Protection Plan (voir point 7).

Apple invite dans l'un et l'autre cas le consommateur à prendre contact avec le centre de contact d'Apple au numéro de téléphone mentionné ci-dessous.

Le centre de contact d'Apple aidera le consommateur à vérifier si les conditions énoncées par la législation sur la garantie légale ou contractuelle sont remplies. Si le problème ne peut être résolu par téléphone et/ou si le produit nécessite un diagnostic technique afin de déterminer s'il existe un défaut de conformité valide, le consommateur sera renvoyé à un Prestataire de Services Agréé Apple ("PSAA") ou à un Magasin Apple.

S'il est établi que les conditions prévues par la législation sur la garantie légale sont remplies, le consommateur aura le droit d'obtenir d'Apple, gratuitement, la réparation ou le remplacement du produit défectueux, à moins que le mode de dédommagement choisi ne soit objectivement impossible ou excessivement onéreux par rapport à l'autre mode de dédommagement, compte tenu de l'ensemble des circonstances, dont notamment la valeur du produit, l'importance du défaut de conformité et la possibilité de mettre en œuvre d'autres modes de dédommagement, sans inconvénient majeur pour le consommateur. Le vendeur peut également refuser de réparer et remplacer le bien si ces modes de dédommagement sont impossibles ou excessivement onéreux compte tenu de l'ensemble des circonstances.

Au cas où notamment le vendeur refuse de réparer et remplacer le bien, ou si le vendeur déclare (ou qu'il résulte clairement des circonstances) qu'il ne procédera pas à la réparation ou au remplacement dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur (pour le surplus, voir point 2 de cette note), celui-ci/celle-ci aura le droit d'obtenir un remboursement total ou partiel (le cas échéant, en échange du produit).

Remarque: les modes de dédommagement ci-dessus au titre de la garantie légale ne s'appliquent qu'aux produits qui sont achetés sur l'Apple Store en ligne ou dans un Magasin Apple par un consommateur en Belgique.

6) Que faire dans le cas où un produit acheté auprès d'un Revendeur Agréé Apple présente un défaut de conformité?

Les consommateurs qui achètent des produits Apple auprès de Revendeurs Agréés Apple en Belgique peuvent invoquer le bénéfice de la garantie légale directement à l'égard du vendeur du produit, à condition que les conditions de la législation sur la garantie légale soient remplies.

7) Garantie contractuelle Apple limitée à un an ainsi que l'extension de garantie de l'AppleCare Protection Plan

En outre, les produits de marque Apple sont également couverts par la garantie limitée d'Apple et peuvent bénéficier de l'AppleCare Protection Plan, qui peut être acheté séparément. Les avantages de la garantie limitée d'Apple, ainsi que ceux de l'AppleCare Protection Plan en option, s'appliquent en sus, et n'affectent pas, les droits légaux dont vous bénéficiez en vertu de la législation sur la garantie légale. Pour plus d'informations sur la garantie limitée d'Apple, cliquez ici - <http://www.apple.com/befr/legal/warranty>. Pour plus d'informations sur l'AppleCare Protection Plan, cliquez ici - <https://www.apple.com/befr/legal/sales-support/>.

8) L'examen, l'assistance et les frais connexes

Lorsqu'un produit acheté sur l'Apple Store en ligne ou dans un Magasin Apple est examiné par un PSAA ou par un Magasin Apple, le consommateur recevra un reçu avec un numéro de demande unique qui identifiera le consommateur ainsi que le produit, et qui pourra être utilisé lorsqu'il contacte le PSAA ou le Magasin Apple pour vérifier le statut de la demande.

Le PSAA ou le Magasin Apple examinera la demande aux fins de déterminer si les conditions de la garantie légale sont remplies. Si l'examen est soumis à des frais, ces frais seront communiqués au consommateur avant que le produit ne soit transmis pour examen. Dans le cas où l'examen constate que le produit présente un défaut de conformité et que les conditions prévues par la législation sur la garantie légale sont remplies, le consommateur sera informé de la durée estimée pour la réparation/le remplacement. Le consommateur ne devra payer aucun frais pour l'examen.

Dans le cas où l'examen constate que les conditions prévues par la législation sur la garantie légale ne sont pas remplies (par exemple, le défaut est la conséquence d'une mauvaise utilisation du produit par le consommateur), le PSAA ou le Magasin Apple contactera le consommateur pour l'informer de la nature du défaut, des raisons pour lesquelles le produit défectueux n'est pas couvert par la garantie légale, ainsi que des frais estimés pour la réparation/le remplacement. Ces frais seront entièrement pris en charge par le consommateur.

Le PSAA ou le Magasin Apple demandera au consommateur de marquer son accord sur le montant des frais estimés pour la réparation/le remplacement avant qu'il ne commence la réparation/le remplacement. En cas de refus du consommateur, il pourra demander que le produit défectueux lui soit retourné, sans aucun frais. En cas d'accord du consommateur, il pourra alors également lui être demandé de payer les frais de l'examen.

Lorsqu'un consommateur demande de l'assistance technique d'Apple pour un produit qui ne présente pas de défaut de conformité, Apple informera le consommateur des frais de l'assistance technique et ces frais seront entièrement à la charge du consommateur.

Numéro du centre de contact d'Apple: 0800 80 404 (assistance en français) / 0800 80 407 (assistance en néerlandais)

Coordonnées d'Apple:

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

*** * ***

Ancien Code civil - Section IV. Dispositions relatives aux ventes à des consommateurs

Art. 1649ter. § 1er. Pour l'application de la présente section, il y a lieu d'entendre par:

1° "consommateur": toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

2° "vendeur": toute personne physique ou morale, qu'elle soit privée ou publique, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

3° "producteur": le fabricant d'un bien de consommation, l'importateur d'un bien de consommation dans l'Union ou toute personne qui se présente comme un producteur en apposant sur le bien de consommation son nom, sa marque ou un autre signe distinctif;

4° "bien de consommation":

a) tout objet mobilier corporel; l'eau, le gaz et l'électricité sont des biens de consommation au sens de la présente section lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;

b) tout bien comportant des éléments numériques, étant tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de consommation de remplir ses fonctions;

5° "contenu numérique": des données produites et fournies sous forme numérique;

6° "service numérique":

a) un service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique, ou d'y accéder; ou

b) un service permettant le partage de données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service, ou permettant toute autre interaction avec ces données;

7° "compatibilité": la capacité des biens de consommation à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels avec lesquels des biens de consommation de même type sont

normalement utilisés, sans qu'il soit nécessaire de convertir ces biens, le matériel informatique ou les logiciels;

8° "fonctionnalité": la capacité des biens de consommation à remplir leurs fonctions eu égard à leur finalité;

9° "interopérabilité": la capacité des biens de consommation à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels différents de ceux avec lesquels des biens de consommation de même type sont normalement utilisés;

10° "support durable": tout instrument permettant au consommateur ou au vendeur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement, pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;

11° "garantie commerciale": tout engagement du vendeur ou d'un producteur, également appelé le "garant", à l'égard du consommateur, en plus de ses obligations légales tenant à la garantie de conformité, en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien de consommation ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien de consommation si ce dernier ne répond pas aux spécifications ou à d'autres critères éventuels non liés à la conformité énoncés dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci;

12° "durabilité": la capacité du bien de consommation à maintenir les fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal;

13° "sans frais": sans les frais nécessaires exposés pour la mise en conformité du bien de consommation, notamment les frais d'envoi, de transport, de main-d'œuvre ou de matériel.

§ 2. La présente section est applicable aux contrats de vente de biens de consommation conclus entre un consommateur et un vendeur.

Elle s'applique également aux contenus numériques ou aux services numériques qui sont intégrés ou sont interconnectés avec des biens de consommation au sens du paragraphe 1er, 4°, b), et qui sont fournis avec ces biens de consommation dans le cadre du contrat de vente, que ces contenus numériques ou services numériques soient fournis par le vendeur ou par un tiers. En cas de doute sur la question de savoir si la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique intégré ou interconnecté fait partie du contrat de vente, ce contenu numérique ou ce service numérique est présumé relever du contrat de vente.

Pour l'application de la présente section, sont également réputés être des contrats de vente les contrats de fourniture de biens de consommation à fabriquer ou à produire.

§ 3. La présente section ne s'applique pas:

1° aux contrats pour la fourniture de contenus numériques ou de services numériques, sous réserve du paragraphe 2, alinéa 2;

2° aux supports matériels servant exclusivement à transporter du contenu numérique;

3° aux biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice;

4° aux contrats relatifs à la vente d'animaux vivants.

Art. 1649ter. § 1er. Pour l'application de l'article 1604, alinéa 1er, le bien de consommation délivré par le vendeur au consommateur n'est réputé conforme au contrat de vente que s'il satisfait aux exigences énoncées aux paragraphes 2 à 8.

§ 2. Afin d'être conforme au contrat de vente, le bien de consommation doit satisfaire aux critères subjectifs de conformité prévus dans le contrat de vente c'est-à-dire qu'il doit, notamment, le cas échéant:

1° correspondre à la description, au type, à la quantité et à la qualité et présenter la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité et d'autres caractéristiques comme prévu dans le contrat de vente;

2° être adapté à la finalité spécifique recherchée par le consommateur, que celui-ci a portée à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat de vente et que le vendeur a acceptée;

3° être livré avec tous les accessoires et toutes les instructions, notamment d'installation, comme prévu dans le contrat de vente; et

4° être fourni avec des mises à jour comme prévu dans le contrat de vente.

§ 3. En plus de satisfaire à tous les critères subjectifs de conformité prévus dans le contrat de vente conformément au paragraphe 2, le bien de consommation doit répondre aux critères objectifs de conformité suivants:

1° être adapté aux finalités auxquelles serviraient normalement des biens de consommation de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union et du droit national en vigueur ainsi que de toutes les normes techniques existantes ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné;

2° le cas échéant, présenter la qualité d'un échantillon ou d'un modèle que le vendeur a mis à la disposition du consommateur avant la conclusion du contrat, et correspondre à la description de cet échantillon ou modèle;

3° le cas échéant, être livré avec les accessoires, y compris l'emballage et les instructions d'installation ou autres instructions, que le consommateur peut raisonnablement s'attendre à recevoir; et

4° être en quantité et présenter les qualités et d'autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, normales pour des biens de consommation de même type et auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature des biens de consommation et compte tenu de toute déclaration publique faite par le vendeur ou d'autres personnes situées en amont dans la chaîne de contrats ou pour le compte du vendeur ou de telles personnes, y compris le producteur, en particulier dans les publicités ou sur l'étiquette.

§ 4. Le vendeur n'est pas tenu par les déclarations publiques visées au paragraphe 3, 4°, s'il démontre:

1° qu'il ne connaissait pas la déclaration en cause et n'était pas raisonnablement en mesure de la connaître;

2° que, au moment de la conclusion du contrat de vente, la déclaration publique avait été rectifiée suivant le même procédé, ou suivant un procédé comparable à celui par lequel elle a été faite; ou

3° que la décision d'acheter le bien de consommation n'a pas pu être influencée par la déclaration publique.

§ 5. Dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, le vendeur veille à ce que le consommateur soit informé des mises à jour, y compris des mises à jour de sécurité, qui sont nécessaires au maintien de la conformité de ce bien, et les reçoive au cours de la période:

1° à laquelle le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard au type et à la finalité des biens et des éléments numériques et compte tenu des circonstances et de la nature du contrat, lorsque le contrat de vente prévoit une opération de fourniture unique du contenu numérique ou du service numérique; ou

2° indiquée à l'article 1649quater, § 1er, alinéa 2, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période.

§ 6. Lorsque le consommateur n'installe pas dans un délai raisonnable les mises à jour fournies conformément au paragraphe 5, le vendeur n'est pas responsable d'un défaut de conformité résultant uniquement de la non-installation de la mise à jour concernée, à condition que:

1° le vendeur ait informé le consommateur de la disponibilité de la mise à jour et des conséquences de sa non-installation par le consommateur; et

2° la non-installation ou l'installation incorrecte par le consommateur de la mise à jour ne soit pas due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies au consommateur.

§ 7. Il n'y a pas de défaut de conformité au sens du paragraphe 3 ou 5 si, au moment de la conclusion du contrat de vente, le consommateur a été spécifiquement informé qu'une caractéristique particulière du bien de consommation s'écarterait des critères objectifs de conformité prévus à ces paragraphes et que le consommateur a expressément et séparément accepté cet écart lorsqu'il a conclu le contrat de vente.

§ 8. Tout défaut qui résulte de l'installation incorrecte du bien de consommation est réputé être un défaut de conformité lorsque:

1° l'installation du bien fait partie du contrat de vente et a été effectuée par le vendeur ou sous sa responsabilité, ou;

2° l'installation, qui devait être effectuée par le consommateur, a été effectuée par celui-ci et que l'installation incorrecte est due à des lacunes dans les instructions d'installation fournies par le vendeur ou, dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, fournies par le vendeur ou le fournisseur du contenu numérique ou du service numérique.

Art. 1649quater. Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance des biens de consommation et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique pendant une période, le vendeur répond également de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît dans un délai de deux ans à compter du moment où le bien comportant des éléments numériques a été livré. Lorsque le contrat prévoit une fourniture continue pendant plus de deux ans, le vendeur répond de tout défaut de conformité du contenu numérique ou du service numérique qui survient ou apparaît au cours de la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat de vente.

Les délais prévus aux alinéas 1er et 2 sont suspendus pendant le temps nécessaire à la réparation ou au remplacement du bien, ou en cas de négociations entre le vendeur et le consommateur en vue d'un accord amiable.

Par dérogation aux alinéas 1er et 2, le vendeur et le consommateur peuvent, pour les biens

d'occasion, convenir d'un délai inférieur sans que ce délai soit inférieur à un an.

Le vendeur informe le consommateur de ce délai inférieur de manière claire et sans équivoque. Lorsque ce n'est pas le cas, le délai visé à l'alinéa 1er ou 2, le cas échéant, est d'application. La charge de la preuve de cette obligation repose sur le vendeur.

§ 2. Le consommateur est tenu d'informer le vendeur de l'existence du défaut de conformité dans les deux mois à compter du jour où le consommateur a constaté le défaut. Le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'un délai plus long.

§ 3. L'action du consommateur se prescrit dans un délai d'un an à compter du jour où il a constaté le défaut de conformité.

§ 4. Sauf preuve contraire, le défaut de conformité qui apparaît dans un délai de deux ans à partir de la délivrance du bien de consommation est présumé exister au moment de la délivrance, sauf lorsque cette présomption n'est pas compatible avec la nature du bien de consommation ou la nature du défaut de conformité, en tenant compte notamment du caractère neuf ou d'occasion du bien de consommation.

§ 4/1. Dans le cas d'un bien comportant des éléments numériques, lorsque le contrat de vente prévoit la fourniture continue du contenu numérique ou du service numérique sur une période, la charge de la preuve quant à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique était conforme au cours de la période visée au paragraphe 1er, alinéa 2, incombe au vendeur en cas de défaut de conformité qui apparaît au cours de cette période.

§ 5. Les dispositions du présent chapitre relatives à la garantie des défauts cachés de la chose vendue sont applicables à l'échéance des délais prévus au paragraphe 1er.

Art. 1649quinquies. § 1er. Outre des dommages et intérêts le cas échéant, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur qui répond d'un défaut de conformité en application de l'article 1649quater, soit la réparation du bien ou son remplacement, dans les conditions prévues aux paragraphes 2 et 3, soit une réduction proportionnelle du prix ou la résolution du contrat, dans les conditions prévues aux paragraphes 5 à 7.

Il est toutefois tenu compte, le cas échéant, de l'aggravation du dommage résultant de l'usage du bien par le consommateur après le moment où il a constaté le défaut de conformité ou aurait dû le constater.

§ 2. Dans un premier temps, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur la réparation du bien de consommation ou son remplacement, dans les deux cas sans frais, à moins que le recours choisi ne soit impossible ou que, comparé à l'autre, il n'impose des coûts disproportionnés pour le vendeur, compte tenu de l'ensemble des circonstances, dont notamment:

- 1° la valeur du bien de consommation en l'absence de défaut de conformité;
- 2° l'importance du défaut de conformité; et
- 3° la possibilité d'opter pour l'autre recours sans inconvénient majeur pour le consommateur.

§ 3. Toute réparation ou tout remplacement est effectué:

- 1° sans frais,
- 2° dans un délai raisonnable à compter du moment où le vendeur a été informé par le consommateur du défaut de conformité, et
- 3° sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien de consommation et de l'usage recherché par ce dernier.

Lors d'une réparation ou d'un remplacement, le consommateur met le bien de consommation à la disposition du vendeur. Le vendeur reprend le bien à remplacer à ses frais.

Lorsqu'une réparation nécessite l'enlèvement du bien installé conformément à sa nature et à sa finalité avant l'apparition du défaut de conformité, ou lorsque le bien doit être remplacé, l'obligation de réparer ou de remplacer le bien inclut l'enlèvement du bien non conforme et l'installation du bien de remplacement ou du bien réparé, ou la prise en charge des frais d'enlèvement et d'installation.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

§ 4. Le vendeur peut refuser de mettre le bien de consommation en conformité conformément au paragraphe 2, si la réparation et le remplacement s'avèrent impossibles ou lorsque cela lui imposerait des coûts qui seraient disproportionnés, compte tenu de l'ensemble des circonstances, dont notamment la valeur qu'aurait le bien de consommation en l'absence de défaut de conformité ou l'importance du défaut de conformité.

§ 5. Le consommateur a le droit d'exiger du vendeur une réduction proportionnelle du prix conformément au paragraphe 6, ou la résolution du contrat de vente conformément au paragraphe 7, dans chacun des cas suivants:

1° le vendeur n'a pas effectué la réparation ou le remplacement ou, le cas échéant, n'a pas effectué la réparation ou le remplacement conformément au paragraphe 3, alinéas 2 et 3, ou le vendeur a refusé de mettre les biens en conformité conformément au paragraphe 4;

2° un défaut de conformité apparaît malgré la tentative du vendeur de mettre les biens en conformité;

3° le défaut de conformité est si grave qu'il justifie une réduction immédiate du prix ou la résolution immédiate du contrat de vente;

4° le vendeur a déclaré, ou il résulte clairement des circonstances, que le vendeur ne procédera pas à la réparation ou le remplacement des biens en vue de leur mise en conformité dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Par dérogation à l'alinéa 1er, le consommateur n'a pas le droit d'exiger la résolution du contrat de vente si le défaut de conformité est mineur. La charge de la preuve quant au caractère mineur ou non du défaut de conformité incombe au vendeur.

§ 6. La réduction du prix est proportionnelle à la différence entre la valeur du bien de consommation reçu par le consommateur et la valeur qu'aurait le bien de consommation s'il était conforme au contrat de vente.

§ 7. Le droit à la résolution du contrat de vente s'exerce par une déclaration unilatérale de volonté adressée au vendeur.

En cas de vente de plusieurs biens de consommation, si le défaut de conformité ne porte que sur certains de ceux-ci et s'il existe un motif de résolution du contrat de vente en vertu du présent article, le consommateur ne peut exercer son droit à la résolution qu'à l'égard des biens non conformes et des biens conformes qu'il a acquis en même temps si l'on ne peut raisonnablement attendre du consommateur qu'il accepte de ne garder que les biens conformes.

Lorsque le consommateur exerce son droit à la résolution du contrat de vente dans son intégralité ou, conformément à l'alinéa 2, à l'égard de certains des biens livrés en vertu du contrat de vente:

1° le consommateur restitue les biens au vendeur aux frais de ce dernier; et

2° le vendeur rembourse au consommateur le prix payé pour les biens dès réception des biens ou de la preuve de leur renvoi fournie par le consommateur.

Pour l'application du paragraphe 6 et du présent paragraphe, tout remboursement au consommateur peut être réduit pour tenir compte de l'usage conforme que celui-ci a eu du bien depuis sa livraison.

Art. 1649sexies. Lorsque le vendeur répond vis-à-vis du consommateur d'un défaut de conformité, y compris en cas d'omission de fournir des mises à jour pour des biens comportant des éléments numériques conformément à l'article 1649ter, § 5, imputable à une personne située en amont dans la chaîne de contrats ayant mené à la vente, il peut exercer à l'encontre de celle-ci un recours fondé sur la responsabilité contractuelle à laquelle elle est tenue relativement au bien de consommation, sans que puisse lui être opposée une clause contractuelle ayant pour effet de limiter ou d'écarter cette responsabilité.

Art. 1649septies. § 1er. Toute garantie commerciale lie le garant conformément aux conditions prévues dans la déclaration de garantie commerciale ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci. Dans les conditions prévues au présent article, lorsqu'un producteur offre au consommateur une garantie commerciale de durabilité pour un certain bien de consommation pendant une certaine période, le producteur est directement responsable vis-à-vis du consommateur, pendant toute la durée de la garantie commerciale de durabilité, en ce qui concerne la réparation ou le remplacement du bien de consommation conformément à l'article 1649quinquies, § 3. Le producteur peut offrir au consommateur des conditions plus favorables dans la déclaration de garantie commerciale de durabilité.

Si les conditions prévues dans la déclaration de garantie commerciale sont moins avantageuses pour le consommateur que celles prévues dans la publicité correspondante, la garantie commerciale est contraignante conformément aux conditions prévues dans la publicité relative à la garantie commerciale, sauf si, avant la conclusion du contrat, la publicité correspondante a été rectifiée d'une manière identique ou comparable à la manière dont la publicité a été faite.

§ 2. La déclaration de garantie commerciale est fournie au consommateur sur un support durable au plus tard au moment de la livraison du bien de consommation. La déclaration de garantie commerciale est rédigée en termes simples et intelligibles et dans une langue que le consommateur comprend. Elle comprend les éléments suivants:

1° une déclaration claire indiquant que le consommateur a légalement droit à des recours contre le vendeur, sans frais, en cas de défaut de conformité du bien de consommation, et que la garantie commerciale est sans effet sur ces recours;

2° le nom et l'adresse du garant;

3° la procédure à suivre par le consommateur pour obtenir la mise en oeuvre de la garantie commerciale;

4° la désignation du bien de consommation auquel s'applique la garantie commerciale; et

5° les conditions de la garantie commerciale.

§ 3. Le non-respect du paragraphe 2 est sans effet sur le caractère contraignant de la

garantie commerciale pour le garant.

Art. 1649octies. Sont nuls les clauses contractuelles ou les accords conclus avant que le défaut de conformité ne soit porté à l'attention du vendeur par le consommateur et qui, au détriment de ce dernier, excluent les droits que lui accorde la présente section, dérogent à ceux-ci ou en modifient leurs effets. Le vendeur et le consommateur peuvent toutefois convenir de modalités contractuelles allant au-delà de la protection légale.

Toute stipulation déclarant applicable à un contrat régi par la présente section la loi d'un Etat tiers à l'Union européenne est nulle en ce qui concerne les matières régies par la présente section lorsque, en l'absence de cette stipulation, la loi d'un Etat membre de l'Union européenne serait applicable et que cette loi procure une protection plus élevée au consommateur dans lesdites matières.

Art. 1649nonies. Les infractions aux dispositions de la présente section et de ses arrêtés d'exécution sont recherchées, constatées et sanctionnées conformément au livre XV du Code de droit économique.