BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Épreuve commune à plusieurs BTS tertiaires, dont le BTS MCO (épreuve E4) et le BTS NDRC (épreuve E3)

SUJET AU FORMAT DE L'EXAMEN N° 4

Durée : 4 heures

Coefficient : 3

Matériel autorisé :

Aucun matériel n'est autorisé (calculatrice interdite).

Aucun document n'est autorisé.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 12 pages, numérotées de 1/12 à 12/12.

Le sujet se compose d'un contexte, de trois missions et d'un dossier documentaire de 15 annexes. Les missions peuvent être traitées dans l'ordre de votre choix.

Sujet d'entraînement rédigé au format de l'épreuve par espacecommercial.fr pour un devoir sur table ou un examen blanc. L'entreprise, les personnes, les données et les situations sont fictives.

Seconde Onde

Contexte du sujet

Seconde Onde est une société par actions simplifiée (SAS) marseillaise spécialisée dans le reconditionnement de smartphones et de tablettes. Elle a été créée en 2017 par Nadia Benhamou, ancienne responsable qualité chez un opérateur de téléphonie mobile, et Julien Ferraud, qui tenait jusque-là une boutique de réparation de téléphones. Les deux fondateurs détiennent chacun la moitié du capital : Nadia Benhamou préside la société ; Julien Ferraud, directeur général, dirige la production.

L'entreprise rachète des appareils d'occasion à des particuliers et à des entreprises qui renouvellent leurs équipements. Dans son atelier de 1 800 m², ses techniciens les testent, remplacent les pièces défectueuses, réparent les cartes électroniques par microsoudure, effacent les données des anciens propriétaires et classent chaque appareil selon son état. Seconde Onde vend ensuite ces appareils aux particuliers, sur son propre site et sur des places de marché en ligne, et propose aux entreprises et aux collectivités des flottes de téléphones, à l'achat ou en location, avec des services associés. Elle complète son catalogue par des appareils achetés déjà reconditionnés auprès d'un grossiste.

En 2025, Seconde Onde a réalisé un chiffre d'affaires de 14,7 millions d'euros, dont 28,6 % auprès des entreprises et des collectivités, pour un résultat net de 120 000 €. Elle emploie 52 salariés, dont 31 techniciens.

L'automne 2026 est un moment charnière. Le marché du reconditionné ralentit et la concurrence se durcit ; les pouvoirs publics encouragent la réparation et le réemploi des appareils ; l'atelier peine à recruter et à garder ses techniciens ; les fondateurs préparent une levée de fonds pour développer la location de flottes aux entreprises. « Donner une seconde vie à un téléphone est un métier d'exigence : nos clients doivent pouvoir nous faire autant confiance que s'ils achetaient un appareil neuf », résume Nadia Benhamou.

Vous êtes chargé(e) de mission auprès de Nadia Benhamou. Elle vous confie trois missions : comprendre le marché du reconditionné et son cadre juridique (mission 1), préserver les compétences de l'atelier dans la croissance (mission 2), financer la croissance et sécuriser les ventes (mission 3).

Travail à faire

En vous appuyant sur vos connaissances, sur le contexte et sur le dossier documentaire, vous traiterez les trois missions. Mobilisez les notions et les apports théoriques du programme lorsqu'ils éclairent la question posée, en montrant leur lien avec la situation. Les réponses sont rédigées et argumentées ; les questions juridiques appellent un raisonnement juridique structuré (faits, problème de droit, règle, application, solution).

Mission 1 – Comprendre un marché porté par l'économie circulaire (annexes 2 à 6)

En novembre 2026, Nadia Benhamou prépare le plan stratégique 2027-2029 qu'elle présentera aux associés en décembre. Les ventes aux particuliers stagnent, les places de marché prélèvent des commissions croissantes et les appareils reconditionnés à l'étranger tirent les prix vers le bas. Dans le même temps, la loi française et l'Union européenne multiplient les mesures en faveur de la réparation et du réemploi. Nadia Benhamou vous demande d'analyser le marché et son cadre réglementaire, et de vérifier la conformité de la prochaine campagne publicitaire.

1.1 Caractériser le marché français des smartphones reconditionnés.

1.2 Analyser les effets des politiques publiques en faveur de la réparation et du réemploi sur l'activité de Seconde Onde.

Pour la campagne de fin d'année, du 20 novembre au 2 décembre 2026, Inès Raynal, responsable du commerce en ligne, propose d'afficher sur toutes les offres de Seconde Onde, sur son site comme sur les places de marché, le bandeau « Reconditionné en France – Comme neuf ». Les appareils remis en état dans l'atelier marseillais y subissent tous des tests complets, les réparations nécessaires et l'effacement des données. Mais 26 % des appareils vendus en 2025 provenaient du négoce : un grossiste espagnol les fait reconditionner au Portugal et au Maroc, et fournit pour chacun un certificat de tests complets et d'effacement des données.

1.3 Vérifier, en mobilisant un raisonnement juridique, si Seconde Onde peut afficher ce bandeau sur l'ensemble de ses offres.

Mission 2 – Grandir sans perdre ses compétences (annexes 7 à 10)

Les techniciens sont la première ressource de Seconde Onde : de leur savoir-faire dépendent la qualité des appareils, le taux de retour et la réputation de l'entreprise. Or l'atelier peine à recruter, les départs se multiplient et la proportion d'appareils à reprendre au contrôle final a presque doublé en deux ans. Le responsable de l'atelier a présenté au comité de direction un projet de réorganisation, et le départ d'un technicien expert chez un concurrent inquiète la direction. Nadia Benhamou vous demande de l'aider à préserver les compétences de l'atelier.

2.1 Analyser les difficultés de Seconde Onde à recruter et à fidéliser ses techniciens.

2.2 Apprécier le projet « Atelier 2027 » au regard des objectifs de Seconde Onde et des attentes des techniciens.

Yanis Lucchesi, technicien expert en microsoudure, employé par Seconde Onde depuis le 4 mars 2019 pour un salaire de 2 450 € brut par mois, a démissionné le 31 août 2026 ; son préavis s'est achevé le 30 septembre. Le 5 octobre, il a pris la direction de l'atelier de microsoudure d'un reconditionneur concurrent installé à Aubagne. Son contrat de travail comporte une clause de non-concurrence (annexe 9), dont l'indemnité de 200 € lui a été versée avec son solde de tout compte. Julien Ferraud veut le mettre en demeure de quitter ce poste et lui réclamer des dommages et intérêts : « Il a signé cette clause, il doit la respecter. »

2.3 Déterminer, à l'aide d'un raisonnement juridique, si Seconde Onde peut se prévaloir de la clause de non-concurrence pour s'opposer à ce que Yanis Lucchesi travaille pour ce concurrent.

Mission 3 – Financer la croissance et sécuriser les ventes (annexes 11 à 15)

Pour réduire sa dépendance aux ventes aux particuliers, Seconde Onde veut porter à 40 000 le nombre d'appareils loués aux entreprises et aux collectivités d'ici à la fin de 2029. Ce projet, baptisé « Flottes 2029 », exige des financements importants : un fonds d'investissement propose d'entrer au capital, tandis qu'un loueur financier offre un partenariat. Dans le même temps, un incident d'effacement de données et la réclamation d'une cliente rappellent que la croissance suppose des ventes sûres. Nadia Benhamou vous demande de préparer ses décisions.

3.1 Apprécier la pertinence du projet « Flottes 2029 » au regard du diagnostic stratégique de Seconde Onde.

3.2 Comparer les deux solutions envisagées pour financer le projet « Flottes 2029 », en tenant compte de leurs conséquences pour les fondateurs.

3.3 Proposer des mesures permettant à Seconde Onde de sécuriser l'effacement des données des appareils qu'elle reprend, au regard de ses obligations juridiques.

Le 2 juin 2026, Pauline Morellet a acheté sur le site de Seconde Onde un smartphone reconditionné « très bon état » à 389 € TTC, dont la fiche annonçait une batterie d'au moins 85 % de sa capacité. Livré le 5 juin, l'appareil s'éteint brusquement depuis la fin de l'été et sa batterie ne tient que quelques heures : le 12 octobre, Mme Morellet s'en plaint, test d'un réparateur à l'appui (capacité de 71 %). Le 16 octobre, le service client répond que la batterie, « pièce d'usure », est exclue de la garantie commerciale de douze mois prévue par les conditions générales, et propose de la remplacer pour 59 €. Mme Morellet exige un téléphone neuf ou le remboursement.

3.4 Déterminer, en mobilisant un raisonnement juridique, ce que Pauline Morellet peut obtenir de Seconde Onde.

Dossier documentaire

Annexe	Titre	Mission	Page
1	Seconde Onde en chiffres (2023-2025)	Toutes	4
2	Entretien avec Nadia Benhamou et Julien Ferraud, fondateurs de Seconde Onde	1	5
3	Smartphones reconditionnés : la croissance s'essouffle, la concurrence s'aiguise	1	5
4	Le marché français des smartphones reconditionnés (2022-2025)	1	6
5	Réparer et réemployer : ce que prévoient les pouvoirs publics	1	7
6	Vendre un produit « reconditionné » : textes juridiques	1	7
7	Réparation de smartphones : les techniciens se font rares	2	7
8	Les techniciens de l'atelier : tableau de bord social	2	8
9	Le projet « Atelier 2027 » et le contrat d'un technicien : documents internes	2	8
10	La clause de non-concurrence	2	9
11	Économie circulaire : lever des fonds sans perdre la main	3	9
12	Le projet « Flottes 2029 » et son financement	3	10
13	L'incident d'effacement des données de septembre 2026	3	11
14	Protéger les données personnelles : les obligations de l'entreprise	3	11
15	La garantie légale de conformité : textes juridiques	3	12

Annexe 1 – Seconde Onde en chiffres (2023-2025)

Indicateur	2023	2024	2025
Chiffre d'affaires HT	11 900 000 €	13 600 000 €	14 700 000 €
dont ventes aux particuliers (site de Seconde Onde et places de marché)	9 800 000 €	10 600 000 €	10 500 000 €
dont ventes et locations aux entreprises et aux collectivités	2 100 000 €	3 000 000 €	4 200 000 €
Part des entreprises et des collectivités dans le chiffre d'affaires	17,6 %	22,1 %	28,6 %
Part des ventes aux particuliers réalisée sur les places de marché	58 %	61 %	64 %
Commission moyenne des places de marché (en % des ventes HT qui y sont réalisées)	11,0 %	12,0 %	13,5 %
Commissions versées aux places de marché	625 000 €	776 000 €	907 000 €
Taux de marge brute (marge sur le coût des appareils et des pièces ÷ chiffre d'affaires)	31 %	29 %	27 %
Résultat net	410 000 €	290 000 €	120 000 €
Résultat net en % du chiffre d'affaires	3,4 %	2,1 %	0,8 %
Appareils vendus aux particuliers	41 500	45 900	46 200
Prix de vente moyen HT d'un appareil vendu à un particulier	236 €	231 €	227 €
Part des appareils vendus achetés déjà reconditionnés (négoce)	18 %	23 %	26 %
Appareils loués aux entreprises et aux collectivités au 31 décembre	1 200	2 600	4 100
Entreprises et collectivités clientes	38	61	85
Taux de retour des appareils vendus dans les douze mois (garanties)	3,1 %	3,8 %	4,6 %
Note moyenne des avis clients sur les places de marché (sur 5)	4,6	4,4	4,2
Effectif au 31 décembre	41	47	52
dont techniciens de l'atelier	24	28	31

Prévisions pour 2026 : chiffre d'affaires de 15,4 millions d'euros, dont 5,3 millions d'euros auprès des entreprises et des collectivités ; résultat proche de l'équilibre. Atelier de 1 800 m² dans le 15e arrondissement de Marseille. Capital détenu à parts égales par les deux fondateurs. Négoce : achat d'appareils déjà reconditionnés par un autre professionnel, en vue de leur revente. Source : direction administrative et financière de Seconde Onde, octobre 2026.

Annexe 2 – Entretien avec Nadia Benhamou et Julien Ferraud, fondateurs de Seconde Onde

D'après un entretien accordé à un magazine économique de la région Sud, octobre 2026.

Comment est née Seconde Onde ?

Nadia Benhamou : « En 2016, j'étais responsable qualité chez un opérateur de téléphonie. Je voyais passer des milliers de téléphones rendus en état de marche, qui finissaient dans des cartons. Julien, lui, changeait des écrans dans sa boutique de réparation du quartier de la Plaine. Nous nous sommes dit qu'il y avait un métier à construire : remettre ces appareils en état avec la rigueur d'un industriel et le soin d'un artisan. Nous avons créé la société en 2017, à parts égales, avec nos économies et un prêt bancaire. »

Que se passe-t-il dans votre atelier ?

Julien Ferraud : « Chaque appareil passe une série de tests qui couvre toutes ses fonctions : écran tactile, appareils photo, micros, haut-parleurs, réseau, capteurs, batterie. Nous changeons ce qui doit l'être : un écran fêlé, une batterie dont la capacité est inférieure à 85 %, un connecteur usé. Nos experts réparent aussi les cartes électroniques au microscope, par microsoudure. Ensuite, nous effaçons les données de l'ancien propriétaire, nous réinstallons le système, nous nettoyons l'appareil et nous le classons selon son état esthétique, son « grade ». C'est un travail minutieux, qui demande des mois d'apprentissage. »

Le reconditionné a connu un essor spectaculaire. Est-ce toujours le cas ?

N. B. : « La croissance ralentit nettement. Les Français gardent leur téléphone plus longtemps : c'est une bonne nouvelle pour la planète, mais il y a moins d'appareils à racheter, et nous les payons plus cher. En aval, la concurrence est devenue très dure. Les places de marché spécialisées, qui réalisent près de la moitié des ventes, mettent côte à côte des centaines de vendeurs, dont beaucoup font remettre leurs appareils en état à l'étranger, avec des coûts de main-d'œuvre bien plus faibles. Le client compare d'abord les prix. Et les commissions augmentent chaque année : en 2025, nous avons versé plus de 900 000 euros aux places de marché, plus de sept fois notre bénéfice. »

Pourquoi ne pas vendre seulement sur votre site ?

N. B. : « Parce que la confiance se gagne là où sont les clients. Acheter un téléphone d'occasion inquiète : on ne sait pas dans quel état est la batterie, ni si l'appareil a été bien réparé. Les places de marché rassurent par leurs avis et leurs garanties ; notre site seul n'attire pas assez de visiteurs. Mais nous en dépendons : quand leur algorithme nous fait reculer dans le classement des offres, nos ventes chutent dans la semaine. »

Les pouvoirs publics encouragent la réparation et le réemploi. Est-ce une chance ?

J. F. : « Oui et non. La loi a défini ce qu'est un produit reconditionné : c'est une protection contre les vendeurs peu scrupuleux. Le Code de la consommation interdit aussi les techniques, y compris logicielles, qui empêchent de réparer ou de reconditionner un appareil hors des réseaux agréés par son fabricant ; certaines pièces nous posaient ce problème. Et la directive européenne sur la réparation va obliger les fabricants à réparer à un prix raisonnable. Mais si faire réparer son téléphone devient simple et bon marché, certains clients ne le remplaceront plus du tout… Nous devrons peut-être devenir aussi réparateurs. »

Vos difficultés tiennent aussi aux femmes et aux hommes de l'atelier…

J. F. : « C'est notre première contrainte. Un technicien met de six mois à un an à devenir autonome, plusieurs années pour maîtriser la microsoudure. Or tout le monde en cherche : les réseaux de réparation des fabricants, les opérateurs, les assureurs, nos concurrents, qui paient souvent mieux que nous. Nous perdons des techniciens que nous avons formés. Fin septembre, l'un de nos deux experts en microsoudure nous a quittés pour un concurrent d'Aubagne. Notre organisation date de nos débuts : il faut la revoir. »

Quelle est votre stratégie ?

N. B. : « Les entreprises. Elles veulent équiper leurs salariés à moindre coût et réduire l'empreinte environnementale de leur parc. Nous leur proposons des flottes de téléphones reconditionnés, à l'achat ou en location, avec l'assurance, le remplacement en 48 heures, l'effacement certifié des données et la reprise en fin de contrat. Fin 2025, 85 entreprises et collectivités nous faisaient confiance et 4 100 appareils étaient loués ; nous en visons 40 000 en 2029. La location crée un revenu régulier et permet de faire vivre chaque appareil deux ou trois fois. Mais il faut acheter les appareils avant de percevoir les loyers : nous préparons une levée de fonds. »

Êtes-vous prêts à ouvrir votre capital ?

J. F. : « C'est le débat entre nous. Un investisseur apporte de l'argent et des conseils, mais il voudra son mot à dire et revendre un jour ses actions avec une plus-value. Nous avons créé Seconde Onde pour faire les choses à notre façon. »

N. B. : « Je préfère partager les décisions d'une entreprise qui grandit que décider seule dans une entreprise qui s'essouffle. Mais nous lirons chaque ligne du pacte d'associés. »

Annexe 3 – Smartphones reconditionnés : la croissance s'essouffle, la concurrence s'aiguise

D'après un quotidien économique national, 8 octobre 2026.

Après des années d'euphorie, le marché français du smartphone reconditionné marque le pas. Selon les estimations d'un cabinet d'études, il s'en est vendu 3,2 millions en 2025, à peine plus qu'en 2024, alors que les ventes progressaient encore de plus de 10 % par an il y a trois ans. Le reconditionné représente désormais plus d'un smartphone vendu sur six.

Le ralentissement tient d'abord à l'offre. Les ménages gardent leur téléphone plus longtemps, plus de trois ans en moyenne, et les appareils qui arrivent sur le marché de l'occasion sont plus anciens. Les reconditionneurs se disputent ce gisement :

opérateurs et fabricants offrent des primes de reprise pour récupérer les anciens modèles de leurs clients, et le prix de rachat d'un appareil de trois ans a progressé de près de 30 % en trois ans.

En aval, les prix baissent. Les places de marché spécialisées, qui réalisent près de la moitié des ventes, affichent côte à côte les offres de centaines de vendeurs et classent les annonces selon le prix et la qualité de service. « Le consommateur choisit en trois clics entre un appareil remis en état à Marseille et le même modèle reconditionné à l'autre bout de l'Europe, vingt euros moins cher », observe un analyste. Plus de la moitié des appareils reconditionnés vendus en France ont été remis en état à l'étranger. Les commissions prélevées par les plateformes, souvent supérieures à 10 % du prix, pèsent sur des marges déjà minces. Plusieurs reconditionneurs ont été rachetés ou ont cessé leur activité depuis deux ans.

La confiance reste le nerf de la guerre. Un acheteur ne peut pas vérifier lui-même l'état d'une batterie ou la qualité d'une réparation. Les grilles de classement esthétique varient d'un vendeur à l'autre, et les avis des clients font et défont les réputations. Depuis 2022, l'usage du mot « reconditionné » est encadré par la réglementation, et la garantie légale de conformité s'applique aux appareils d'occasion vendus par des professionnels. « Le marché se professionnalise : la qualité de la remise en état et le service après la vente deviennent des arguments aussi forts que le prix », estime le dirigeant d'un reconditionneur lyonnais.

Les fabricants, eux, investissent le terrain avec leurs propres offres d'appareils reconditionnés et développent leurs services de réparation. Quant aux entreprises et aux administrations, elles se tournent vers le reconditionné pour équiper leurs salariés : leur part dans les volumes vendus est passée de 9 % à 13 % entre 2022 et 2025. Elles attendent des volumes, des services et des garanties sur la sécurité des données.

Annexe 4 – Le marché français des smartphones reconditionnés (2022-2025)

Répartition des ventes de smartphones reconditionnés par canal en 2025 : places de marché spécialisées : 47 % ; opérateurs de téléphonie et enseignes d'électronique : 21 % ; sites des reconditionneurs : 13 % ; programmes de reconditionnement des fabricants : 11 % ; réparateurs indépendants et autres magasins : 8 %.

Principaux indicateurs.

Indicateur	2022	2023	2024	2025
Smartphones neufs vendus (millions)	16,4	15,6	15,1	14,8
Smartphones reconditionnés vendus (millions)	2,6	2,9	3,1	3,2
Part du reconditionné dans l'ensemble des smartphones vendus	13,7 %	15,7 %	17,0 %	17,8 %
Évolution annuelle des ventes de smartphones reconditionnés	–	+ 11,5 %	+ 6,9 %	+ 3,2 %
Prix moyen d'un smartphone neuf (€ TTC)	452 €	468 €	481 €	497 €
Prix moyen d'un smartphone reconditionné (€ TTC)	286 €	279 €	271 €	262 €
Écart de prix entre reconditionné et neuf	– 36,7 %	– 40,4 %	– 43,7 %	– 47,3 %
Part des reconditionnés vendus en France remis en état à l'étranger	38 %	42 %	47 %	51 %
Durée moyenne d'utilisation d'un smartphone par son premier propriétaire (années)	2,6	2,7	2,9	3,1
Prix moyen payé par les reconditionneurs pour racheter un smartphone de trois ans en état de marche	92 €	101 €	109 €	118 €

Les ventes aux entreprises et aux administrations représentent 9 % des volumes de smartphones reconditionnés en 2022 et 13 % en 2025. Source : estimations d'un cabinet d'études spécialisé dans les biens électroniques, septembre 2026.

Annexe 5 – Réparer et réemployer : ce que prévoient les pouvoirs publics

D'après service-public.gouv.fr, actualité « De nouvelles règles pour favoriser la réparation de vos appareils en panne », et entreprendre.service-public.gouv.fr, fiches « Bonus réparation : en faire bénéficier ses clients » et « Indices de durabilité et de réparabilité » (pages consultées en novembre 2026), extraits reformulés.

Une directive européenne pour favoriser la réparation. La directive européenne du 13 juin 2024 visant à promouvoir la réparation des biens est applicable au niveau européen depuis le 31 juillet 2026. Sa transposition en droit français est en cours : ses règles ne sont donc pas encore pleinement applicables en France. Elle prévoit notamment que :

– le consommateur qui fait réparer un bien plutôt que de le faire remplacer pendant les deux premières années de la garantie légale de conformité bénéficiera d'une prolongation d'un an de cette garantie, contre six mois actuellement ;

– pour une dizaine de catégories de produits techniquement réparables, dont les smartphones, les tablettes, les téléviseurs et les lave-linge, le fabricant devra proposer une réparation en cas de panne, y compris après la garantie légale, pendant cinq à dix ans après l'achat selon le produit et la pièce ; la réparation ne sera pas forcément gratuite, mais devra être réalisée à un prix raisonnable et dans des délais convenables ;

– les fabricants devront rendre facilement accessibles les coordonnées de leurs services de réparation et publier les montants indicatifs des réparations les plus courantes ; selon la Commission européenne, un fabricant ne pourra pas refuser une réparation pour des raisons purement économiques, comme le coût des pièces, ni parce qu'un tiers a déjà réparé le produit ;

– chaque pays devra mettre en place, en 2027, une plateforme numérique permettant de trouver un réparateur, un vendeur de produits reconditionnés ou une initiative de réparation participative. En France, la plateforme « Épargnons nos ressources » de l'Ademe permet déjà de trouver un réparateur.

Le bonus réparation. Dans le cadre de la responsabilité élargie du producteur, les entreprises qui mettent sur le marché certains produits, dont les équipements électriques et électroniques, financent des éco-organismes. Ceux-ci alimentent des fonds réparation (article L. 541-10-4 du Code de l'environnement) qui versent un bonus au réparateur labellisé (label QualiRépar pour les équipements électriques et électroniques) ; le réparateur le déduit du prix payé par son client. Le bonus est au moins égal à 10 % du coût estimé de la réparation. Le réparateur labellisé accorde une garantie commerciale d'au moins trois mois sur la réparation. Les réparations effectuées au titre de la garantie légale de conformité ou d'une garantie commerciale n'ouvrent pas droit au bonus.

L'information sur la réparabilité. Depuis juin 2025, les smartphones doivent être accompagnés d'une étiquette énergie, qui remplace l'indice de réparabilité.

Annexe 6 – Vendre un produit « reconditionné » : textes juridiques

D'après la fiche « Vente de produits reconditionnés » d'entreprendre.service-public.gouv.fr, qui présente l'article L. 122-21-1 et les articles R. 122-4 à R. 122-6 du Code de la consommation (loi du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, décret du 17 février 2022), et entreprises.gouv.fr (direction générale des entreprises), actualité du 23 juin 2025 ; pages consultées en novembre 2026, extraits reformulés.

Le produit reconditionné. Un produit ou une pièce détachée d'occasion ne peut être qualifié de « reconditionné » que s'il a subi des tests portant sur toutes ses fonctionnalités, afin de vérifier qu'il respecte les obligations légales de sécurité et qu'il permet l'usage auquel le consommateur peut raisonnablement s'attendre. S'il y a lieu, il a fait l'objet de réparations ou de remplacements de pièces défectueuses afin de retrouver ses fonctionnalités. Toutes les données liées à un usage ou à un utilisateur précédent doivent être supprimées avant le changement de propriétaire.

Les mentions interdites. Les expressions « état neuf », « comme neuf », « à neuf » ou toute mention équivalente sont interdites pour les produits reconditionnés ou présentés comme tels.

La mention « reconditionné en France ». Elle est réservée aux produits dont le reconditionnement a été réalisé en totalité sur le territoire national.

L'information du consommateur. Avant la vente, le vendeur communique notamment au consommateur les caractéristiques essentielles du bien, son prix, les garanties légales et commerciales et le service après-vente. Il l'informe aussi de la disponibilité des pièces détachées, d'après les informations du fabricant ou de l'importateur. Depuis le 20 juin 2025, une réglementation européenne oblige les fabricants de smartphones et de tablettes à tenir de nombreuses pièces détachées à disposition pendant au moins sept ans après la fin de la mise sur le marché du modèle.

Annexe 7 – Réparation de smartphones : les techniciens se font rares

D'après un magazine consacré à l'emploi en Provence-Alpes-Côte d'Azur, septembre 2026.

Dans les ateliers de reconditionnement comme dans les boutiques de réparation, la même question revient : où trouver des techniciens ? Les besoins augmentent avec l'essor du reconditionné, avec le développement des réseaux de réparation des fabricants, des opérateurs et des assureurs, et bientôt avec l'obligation faite aux fabricants de proposer la réparation de nombreux appareils. Or les formations spécialisées restent rares, et l'essentiel du métier s'apprend sur le poste de travail.

« Un technicien devient autonome en six mois à un an. Pour la microsoudure, qui consiste à réparer au microscope les composants d'une carte électronique, comptez plusieurs années », explique la responsable d'une école de la réparation installée à Toulon. Les experts sont si recherchés que certains employeurs n'hésitent plus à débaucher ceux de leurs concurrents, en leur

proposant plusieurs centaines d'euros de plus par mois.

Le métier attire pourtant des jeunes, sensibles à sa dimension écologique. Mais il les use vite. Postures penchées sur la loupe ou le microscope, gestes répétitifs et précis, cadences soutenues dans les grands ateliers : les douleurs des poignets, de la nuque et du dos sont fréquentes. « Dans les ateliers organisés à la chaîne, chacun répète le même geste toute la journée et ne voit jamais l'appareil terminé. On s'ennuie, on se blesse, et on part », résume un ancien technicien devenu formateur. Des salaires d'entrée proches du minimum légal et l'absence de perspectives d'évolution alimentent la rotation du personnel.

Les entreprises qui fidélisent leurs équipes jouent sur plusieurs leviers : des parcours de compétences reconnus par la rémunération, la polyvalence et la rotation des postes, du matériel ergonomique (microscopes à écran, bras articulés, sièges réglables), l'automatisation des tests les plus répétitifs, des écoles internes qui accueillent des apprentis encadrés par des tuteurs. Certaines associent leurs techniciens à l'amélioration des méthodes et les intéressent aux résultats de qualité. « Les techniciens ne cherchent pas seulement un meilleur salaire ; ils veulent apprendre, progresser et être reconnus pour un travail bien fait », observe un consultant en ressources humaines.

Les employeurs cherchent aussi à protéger leurs savoir-faire. Les procédures écrites, la formation de plusieurs experts plutôt que d'un seul et le partage des connaissances limitent la dépendance à quelques personnes. Plusieurs entreprises insèrent des clauses de non-concurrence dans les contrats de leurs techniciens, sans toujours mesurer les conditions strictes que les juges exigent pour qu'elles soient valables.

Annexe 8 – Les techniciens de l'atelier : tableau de bord social

Les 31 techniciens au 31 décembre 2025. Âge : moins de 25 ans, 9 ; 25 à 34 ans, 15 ; 35 à 44 ans, 5 ; 45 ans et plus, 2. Femmes : 6. Experts en microsoudure : deux, un seul depuis octobre 2026.

Motifs des 9 départs de techniciens en 2025 : rémunération plus élevée dans un réseau de réparation de fabricant, chez un opérateur ou chez un assureur (4) ; travail jugé trop répétitif (2) ; absence de perspectives d'évolution (2) ; raisons de santé (1). De janvier à septembre 2026 : 9 embauches et 8 départs, soit 32 techniciens au 30 septembre ; délai moyen de recrutement de 15 semaines.

Indicateurs annuels.

Indicateur	2023	2024	2025
Techniciens au 31 décembre	24	28	31
Embauches de techniciens dans l'année	7	10	12
Départs de techniciens dans l'année	4	6	9
Taux de rotation ((embauches + départs) ÷ 2 ÷ effectif moyen)	24,4 %	30,8 %	35,6 %
Départs de techniciens ayant moins d'un an d'ancienneté	1	3	5
Délai moyen pour pourvoir un poste de technicien (semaines)	6	9	13
Postes de technicien vacants (moyenne de l'année)	1	2	4
Taux d'absentéisme	3,9 %	4,8 %	6,2 %
Arrêts de travail liés à des douleurs des poignets, de la nuque ou du dos	2	4	6
Appareils remis en état par technicien et par jour (moyenne)	11,6	10,9	10,1
Appareils refusés au contrôle final et à reprendre	5,8 %	7,9 %	10,7 %
Heures de formation par technicien	21	16	12
Salaire brut mensuel moyen d'un technicien, hors primes	1 960 €	2 020 €	2 080 €
Prime de rendement individuelle (moyenne mensuelle)	140 €	130 €	115 €

Coût estimé du remplacement d'un technicien (recrutement, formation de huit semaines, perte de productivité) : 9 500 €. Salaires relevés par le service des ressources humaines en 2026 : 2 250 à 2 400 € brut par mois pour un technicien confirmé dans les réseaux de réparation des fabricants, jusqu'à 2 900 € pour un expert en microsoudure. Source : Sandrine Santoni, responsable des ressources humaines de Seconde Onde, octobre 2026.

Annexe 9 – Le projet « Atelier 2027 » et le contrat d'un technicien : documents internes

D'après le compte rendu du comité de direction de Seconde Onde du 13 octobre 2026 et le contrat de travail de Yanis Lucchesi (extraits).

Compte rendu du comité de direction du 13 octobre 2026. Présents : Nadia Benhamou, présidente ; Julien Ferraud, directeur général ; Olivier Brunetti, directeur administratif et financier ; Sandrine Santoni, responsable des ressources humaines ; Marc Ruggieri, responsable de l'atelier ; deux membres élus du comité social et économique (CSE).

Constat présenté par Marc Ruggieri. Depuis 2019, l'atelier est organisé en ligne : huit postes spécialisés se succèdent (réception et tri, diagnostic, démontage, remplacement des pièces, microsoudure, nettoyage, effacement des données et réinstallation du système, contrôle final et classement esthétique). Chaque technicien occupe le même poste toute la journée et perçoit une prime de rendement individuelle, calculée sur le nombre d'appareils qu'il traite. Les erreurs ne sont repérées qu'au

contrôle final, personne ne se sent responsable de l'appareil terminé, et la microsoudure forme un goulet d'étranglement depuis le départ de l'un des deux experts.

Le projet « Atelier 2027 ».
1. Organisation en cinq îlots de six techniciens, chacun consacré à une famille d'appareils (smartphones haut de gamme, autres smartphones, tablettes, flottes d'entreprises, retours en garantie). L'îlot traite l'appareil du diagnostic au contrôle final ; les tâches tournent chaque semaine ; un référent par îlot reçoit une prime de 150 € par mois.
2. Achat d'un poste de diagnostic automatisé, qui teste toutes les fonctions de l'appareil et le photographie pour le classer : 420 000 € ; durée du test ramenée de 18 à 6 minutes par appareil.
3. Remplacement de la prime de rendement individuelle (115 € par mois en moyenne en 2025) par une prime collective de qualité pouvant atteindre 180 € par mois, versée si le taux de retour à douze mois des appareils de l'îlot reste inférieur à 3 % et si l'objectif de production est atteint.
4. Postes ergonomiques (microscopes à écran, bras articulés, sièges et plans de travail réglables) : 95 000 €.
5. Parcours de compétences à quatre niveaux (technicien, technicien confirmé, expert, référent), avec une hausse de 110 € brut par mois à chaque niveau ; formation de quatre techniciens à la microsoudure (six semaines, 4 800 € par personne) ; école interne accueillant six apprentis par an, encadrés par des tuteurs, à partir de septembre 2027.
Coût : 515 000 € d'investissements et environ 165 000 € de charges supplémentaires par an, cotisations comprises. Effets attendus après six mois : 11,5 appareils remis en état par technicien et par jour (contre 10,1), 5 % d'appareils à reprendre au contrôle final (contre 10,7 %) et un taux de retour ramené à 3 %.

Échanges. Les élus du CSE approuvent les postes ergonomiques et les parcours de compétences, mais craignent que le poste automatisé supprime les emplois des cinq techniciens du diagnostic et que la prime collective pénalise les plus rapides ; ils demandent que les techniciens soient formés avant le changement et associés à l'organisation des îlots. Julien Ferraud redoute une baisse de 10 à 15 % de la production pendant les trois mois d'adaptation et propose de commencer en février 2027, après le pic de fin d'année, par un îlot pilote. Olivier Brunetti rappelle que les investissements dépendent du financement du projet « Flottes 2029 ». Décision reportée au comité de décembre.

Contrat de travail de Yanis Lucchesi, signé le 4 mars 2019, article 11 – Non-concurrence. « Pendant dix-huit mois à compter de la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, le salarié s'interdit d'exercer, pour son compte ou pour celui d'une autre entreprise, une activité de réparation ou de reconditionnement de smartphones et de tablettes dans les départements des Bouches-du-Rhône, du Var et du Vaucluse. En contrepartie, il percevra à la fin du contrat une indemnité forfaitaire de 200 €. »

Annexe 10 – La clause de non-concurrence

D'après la fiche « Qu'est-ce qu'une clause de non-concurrence ? » de service-public.gouv.fr (consultée en novembre 2026) et un arrêt de la Cour de cassation, extraits reformulés.
Définition. Insérée dans le contrat de travail, la clause de non-concurrence limite la possibilité pour le salarié d'exercer, après la rupture du contrat, des fonctions équivalentes chez un concurrent ou pour son propre compte. La loi ne la définit pas : son régime résulte de la jurisprudence.

Conditions de validité. La clause doit être écrite dans le contrat de travail, ou prévue par la convention collective applicable lors de la signature du contrat. Elle n'est valable que si elle protège les intérêts légitimes de l'entreprise, par exemple lorsque le salarié est en contact direct avec la clientèle, et elle ne doit pas empêcher le salarié de retrouver un emploi. Elle doit en outre réunir des critères cumulatifs : une durée limitée et non excessive ; une zone géographique délimitée ; une activité spécifiquement visée ; une contrepartie financière. Si l'un de ces critères n'est pas respecté, la clause n'est pas valable.

La contrepartie financière. Son montant est fixé par le contrat ; elle peut être versée en une seule fois ou de façon périodique. Elle est due dès que la clause s'applique, y compris en cas de démission ou de faute grave, et elle est versée après la rupture du contrat, jamais pendant son exécution.

Le non-respect de la clause. Lorsque le salarié ne respecte pas une clause valable, l'employeur peut interrompre le versement de la contrepartie ; il lui appartient de prouver devant le juge la violation de la clause, et le juge peut condamner le salarié à des dommages et intérêts et au remboursement de tout ou partie de la contrepartie. Si l'employeur ne verse pas la contrepartie, le salarié n'est plus tenu par la clause.

D'après Cass. soc., 15 novembre 2006, n° 04-46.721. Une contrepartie financière dérisoire équivaut à une absence de contrepartie : la clause de non-concurrence n'est alors pas valable.

Annexe 11 – Économie circulaire : lever des fonds sans perdre la main

D'après un hebdomadaire consacré aux PME, octobre 2026.
Les fonds d'investissement s'intéressent de nouveau à l'économie circulaire. Après l'euphorie du début des années 2020, durant laquelle plusieurs acteurs du reconditionné avaient levé des sommes considérables avant de connaître des difficultés, les investisseurs se montrent plus sélectifs : ils recherchent des entreprises rentables, ou proches de l'être, dont le modèle économique a fait ses preuves.

Pour une PME, ouvrir son capital présente des avantages évidents. L'argent apporté renforce les capitaux propres, ne se rembourse pas et ne coûte pas d'intérêts ; il rassure les banques, qui prêtent plus volontiers à une entreprise solide. Le fonds

apporte aussi son réseau, ses conseils et une discipline de gestion. « Nous accompagnons des dirigeants qui veulent changer d'échelle, pas des entreprises qui cherchent à combler un trou de trésorerie », explique la gérante d'un fonds régional.

Mais l'investisseur ne vient pas pour rester. Il entre en général pour cinq à sept ans, avec l'objectif de revendre ses actions avec une plus-value, à un industriel, à un autre fonds ou aux fondateurs eux-mêmes. Il obtient en contrepartie des droits fixés dans un pacte d'associés, signé en complément des statuts : siège dans un comité stratégique, droit de veto sur les décisions importantes, information régulière, engagement des fondateurs à rester dans l'entreprise, clauses qui organisent sa sortie. « La dilution n'est pas qu'une affaire de pourcentage. Ce qui compte, c'est ce que vous pourrez encore décider seul le lendemain de la signature », prévient un avocat d'affaires marseillais. Les clauses dites d'entraînement, qui permettent à un associé d'obliger les autres à céder leurs actions à l'acquéreur qu'il a trouvé, sont celles qui inquiètent le plus les fondateurs.

D'autres solutions existent. Le crédit bancaire préserve le contrôle, mais il exige des garanties et une capacité de remboursement suffisante. Pour les entreprises qui louent du matériel à leurs clients, des loueurs financiers proposent d'acheter les équipements et de porter eux-mêmes les contrats de location : l'entreprise n'a plus à financer son parc, mais elle abandonne une large part de la marge et devient dépendante de son partenaire. Le financement participatif, enfin, permet de mobiliser clients et salariés, pour des montants plus modestes.

Annexe 12 – Le projet « Flottes 2029 » et son financement

D'après une note d'Olivier Brunetti, directeur administratif et financier, au comité de direction, novembre 2026.

L'offre. Seconde Onde loue aux entreprises et aux collectivités des smartphones et des tablettes reconditionnés pour 24 ou 36 mois. Le loyer mensuel, de 14,50 € HT en moyenne pour un smartphone, comprend l'assurance contre la casse et le vol, le remplacement de l'appareil en 48 heures, un portail de gestion de la flotte, puis, en fin de contrat, la reprise des appareils et l'effacement certifié de leurs données. Les appareils repris sont reconditionnés de nouveau et revendus.

L'économie d'un smartphone loué 36 mois. Coût de l'appareil reconditionné : 210 € ; coût des services : 4,20 € par mois ; loyers encaissés : 522 € ; prix de revente après reprise : 70 € ; marge sur trois ans : 231 €. Les loyers, nets du coût des services, ne couvrent le coût de l'appareil qu'au bout d'environ vingt mois. À titre de comparaison, la vente d'un smartphone à une entreprise dégage en moyenne une marge de 62 €.

Objectif et besoins. Appareils loués : 4 100 fin 2025, 7 000 prévus fin 2026, 40 000 visés fin 2029. Besoins de financement de 2027 à 2029 : achat des appareils mis en location, déduction faite des loyers encaissés, 3 300 000 € ; projet « Atelier 2027 », 515 000 € ; agrandissement des surfaces de stockage et stocks, 735 000 € ; recrutement et formation, 450 000 € ; total, 5 000 000 €.

Situation financière fin 2025. Capitaux propres : 2 400 000 € ; dettes financières : 1 900 000 € ; capacité d'autofinancement : 550 000 € (résultat net de 120 000 € et dotations aux amortissements de 430 000 €) ; trésorerie : 600 000 €. La banque limite la capacité de remboursement (dettes financières ÷ capacité d'autofinancement) à quatre années : Seconde Onde ne peut emprunter qu'environ 300 000 € de plus.

Solution A – Entrée d'un fonds d'investissement au capital. D'après sa lettre d'intention du 30 octobre 2026, un fonds spécialisé dans l'économie circulaire souscrirait à une augmentation de capital de 5 000 000 €, sur la base d'une valeur de l'entreprise de 15 000 000 € avant l'opération. L'augmentation de capital serait décidée collectivement par les deux associés, qui renonceraient à leur droit préférentiel de souscription pour permettre au fonds de souscrire les actions nouvelles. Un pacte d'associés prévoirait : un comité stratégique de cinq membres (les deux fondateurs, deux représentants du fonds et une personnalité indépendante choisie d'un commun accord) ; l'accord préalable de ce comité, avec le vote favorable d'au moins un représentant du fonds, pour le budget annuel, tout emprunt de plus de 300 000 €, toute acquisition, la nomination ou la révocation d'un dirigeant et toute nouvelle augmentation de capital ; des objectifs pour 2029 (chiffre d'affaires de 30 millions d'euros, résultat net d'au moins 5 % du chiffre d'affaires) et un compte rendu mensuel ; l'interdiction pour les fondateurs de céder leurs actions pendant quatre ans ; l'obligation, pour un fondateur qui quitterait l'entreprise avant quatre ans, de céder ses actions aux autres associés à la moitié de leur valeur ; à partir de 2032, une clause d'entraînement : si le fonds trouve un acquéreur pour la totalité du capital à un prix au moins égal au double de la valeur de l'entreprise retenue lors de l'entrée du fonds (20 000 000 €), les fondateurs devront lui céder leurs actions aux mêmes conditions. Le fonds vise à multiplier sa mise par 2,5 en six ans.

Solution B – Partenariat avec un loueur financier. Un établissement financier achèterait à Seconde Onde les appareils à louer (225 € pièce), signerait lui-même les contrats de location avec les entreprises qu'il juge solvables et confierait à Seconde Onde les services (5,10 € HT par appareil et par mois) ; en fin de contrat, Seconde Onde rachèterait les appareils 40 € pour les revendre. Le loueur exige une exclusivité de cinq ans. Le projet « Atelier 2027 » serait financé par un emprunt bancaire de 300 000 € sur cinq ans au taux de 4,4 % et par autofinancement. Les autres besoins, moindres avec un parc plus réduit, seraient eux aussi couverts par l'autofinancement.

Comparaison des deux solutions.

Critère	Solution A : entrée du fonds au capital	Solution B : partenariat avec un loueur
Ressources obtenues	5 000 000 € de capitaux propres, sans remboursement	Parc financé par le loueur ; emprunt de 300 000 € et autofinancement pour l'atelier
Rémunération du financeur	Plus-value à la revente des actions (objectif : 2,5 fois la mise en six ans)	Loyers et valeur de revente des appareils ; intérêts de l'emprunt
Marge de Seconde Onde par smartphone loué trois ans	231 €	77 €
Appareils loués fin 2029 (prévision)	40 000	25 000
Clients accessibles	Toutes les entreprises et collectivités	Entreprises jugées solvables par le loueur (60 % des clients actuels)
Capital après l'opération	Fondateurs : 37,5 % chacun ; fonds : 25 %	Fondateurs : 50 % chacun
Décisions	Partagées avec le fonds pour les décisions importantes	Fondateurs seuls ; exclusivité de cinq ans avec le loueur
Capacité de remboursement* après l'opération	3,5 années	4,0 années

** Dettes financières ÷ capacité d'autofinancement de 2025. Valeur de l'entreprise après l'opération (solution A) : 20 000 000 €. Source : direction administrative et financière de Seconde Onde.*

Annexe 13 – L'incident d'effacement des données de septembre 2026

D'après une note de Samia Hamidi, responsable qualité, à la direction de Seconde Onde, 30 septembre 2026.

Les faits. Le 22 septembre, une cliente qui avait acheté le 15 septembre, sur une place de marché, une tablette reconditionnée nous a signalé qu'elle y avait trouvé des photos, des courriels et des documents comptables appartenant à une salariée d'un cabinet d'expertise comptable marseillais. Ce cabinet, client de notre offre de flottes depuis mars 2023, nous avait restitué 64 smartphones et tablettes le 4 août, à la fin de son contrat de location.

L'enquête. Les 64 appareils ont été traités du 10 au 12 août, en plein pic estival, par trois techniciens, dont deux intérimaires recrutés pour l'été. Le 11 août, une mise à jour du logiciel d'effacement a échoué sur le poste dédié, sans que l'erreur apparaisse à l'écran. Les techniciens ont coché l'étape « effacement » sur la fiche de suivi papier qui accompagne chaque appareil, sans vérifier que le logiciel avait produit le certificat d'effacement. Neuf appareils non effacés ont été vendus entre le 20 août et le 18 septembre. Nous en avons récupéré et effacé sept ; un acheteur affirme avoir supprimé les fichiers, le dernier n'a pas répondu à nos messages.

Le client. J'ai informé par téléphone le directeur du cabinet le 25 septembre. Très inquiet pour la confidentialité des dossiers de ses propres clients, il demande des explications écrites et la preuve de l'effacement des 55 autres appareils. Le contrat de location signé avec lui en 2023 ne contient aucune clause sur les données personnelles : ni méthode d'effacement, ni certificat, ni procédure en cas d'incident.

Nos pratiques actuelles. Un seul poste d'effacement ; une fiche de suivi papier ; pas de second contrôle des appareils effacés ; aucune formation des intérimaires à la confidentialité des données ; accès libre à la zone où sont stockés les appareils en attente ; pas de registre décrivant nos traitements de données. Les mêmes pratiques s'appliquent aux appareils rachetés aux particuliers. Le pic de fin d'année approche : je propose de revoir entièrement ce processus avant le 15 novembre.

Annexe 14 – Protéger les données personnelles : les obligations de l'entreprise

D'après la fiche « Obligations en matière de protection des données personnelles (RGPD) » d'entreprendre.service-public.gouv.fr (consultée en novembre 2026), extraits reformulés.

Définitions. Une donnée personnelle est une information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable : nom, adresse, photo, adresse IP, géolocalisation… Un traitement est toute opération portant sur des données personnelles, informatisée ou non : collecte, conservation, consultation, diffusion, effacement… Le responsable du traitement en détermine les finalités et les moyens. Le sous-traitant est le prestataire qui traite des données pour le compte du responsable du traitement (hébergement, maintenance…).

La sécurité des données. Le responsable du traitement assure la sécurité des données et doit pouvoir démontrer qu'il a pris des mesures adéquates. Il recense les traitements et leurs supports (matériels, logiciels, papier, locaux), apprécie les risques (accès illégitime, modification, disparition des données) et choisit des mesures adaptées : sensibilisation des utilisateurs, identifiant propre à chaque utilisateur, habilitations limitées et revues au moins une fois par an, traçabilité des opérations par journalisation, sécurisation des postes de travail, dont l'effacement des données avant toute réaffectation d'un matériel, sauvegardes régulières, évaluation périodique du niveau de sécurité.

La sous-traitance. Le recours à un sous-traitant est encadré par un contrat qui précise notamment l'objet, la nature, la finalité et la durée du traitement, les types de données et les catégories de personnes concernées, ainsi que les obligations et les droits de

chacun. Le contrat fixe les règles de gestion des incidents, en particulier l'information du responsable du traitement en cas de faille, et les conditions de restitution et de destruction des données à la fin de la prestation. Le sous-traitant doit notamment garantir un niveau de sécurité suffisant, formaliser par écrit les instructions reçues, alerter le responsable si une instruction lui paraît contraire à la réglementation, tenir son propre registre des activités de traitement, veiller à la confidentialité des données traitées par les personnes qu'il autorise et fournir au responsable les informations qui lui permettent de démontrer sa conformité et de réaliser des audits.

Le registre. Une entreprise de moins de 250 salariés tient un registre de ses traitements lorsqu'ils ne sont pas occasionnels (paie, gestion des clients et des fournisseurs…) ou qu'ils présentent un risque pour les droits et libertés des personnes. Pour chaque traitement, le registre indique notamment les finalités, les catégories de personnes et de données, les destinataires, la durée de conservation et les mesures de sécurité.

Annexe 15 – La garantie légale de conformité : textes juridiques

D'après le Code de la consommation (articles en vigueur en novembre 2026, extraits reformulés) et la fiche « Achat d'un bien : garantie légale de conformité » de service-public.gouv.fr (consultée en novembre 2026).

D'après l'article L. 217-3. Le vendeur professionnel délivre un bien conforme au contrat. Il répond des défauts de conformité qui existent lors de la délivrance du bien et qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

D'après les articles L. 217-4 et L. 217-5. Le bien est conforme s'il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité prévus au contrat, notamment en ce qui concerne ses fonctionnalités, et s'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, avec les qualités que le consommateur peut légitimement en attendre.

D'après l'article L. 217-7. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est de douze mois. Cette présomption ne s'applique pas si elle est incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

D'après les articles L. 217-8 à L. 217-11. En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou par remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat. Il choisit entre la réparation et le remplacement. La mise en conformité a lieu dans un délai raisonnable, qui ne peut être supérieur à trente jours suivant sa demande, sans inconvénient majeur pour lui et sans aucun frais à sa charge.

D'après l'article L. 217-12. Le vendeur peut refuser la solution choisie par le consommateur si elle est impossible ou si elle entraîne des coûts disproportionnés par rapport à l'autre solution ; il peut refuser la mise en conformité si elle est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés. Il motive son refus par écrit ou sur un support durable.

D'après l'article L. 217-14. Le consommateur peut obtenir une réduction du prix ou la résolution du contrat lorsque le vendeur refuse la mise en conformité, lorsque celle-ci n'est pas réalisée dans le délai de trente jours ou lui cause un inconvénient majeur, lorsque le défaut persiste malgré la tentative de mise en conformité, ou immédiatement lorsque le défaut est si grave qu'il le justifie.

D'après l'article L. 219-1. Ces dispositions sont d'ordre public : les parties ne peuvent pas y déroger par contrat.

D'après service-public.gouv.fr. La garantie légale de conformité s'applique aux biens neufs, d'occasion ou reconditionnés vendus par un professionnel à un consommateur. Elle est obligatoire et distincte de la garantie commerciale, que le vendeur est libre de proposer en plus.