



CONTRAT DE GARANTIE ET DE SERVICE APRÈS-VENTE NATIONAL

Présentation conforme à la norme NF X 50-002

Préalablement à la signature du bon de commande, le vendeur indiquera à l'acheteur les Installations nécessaires pour assurer le branchement de l'appareil selon les règles de l'art. Les garanties de SAV sont accordées par le Distributeur qui en est le garant. La réalisation des prestations est confiée à la Société Française de Garantie (SFG), société anonyme – CS 30001 – 13106 ROUSSET cedex, immatriculée à l'ORIAS sous le n°20005554 RCS Aix en Provence N° 391 952 264. SFG est une filiale de WERTGARANTIE Group.

Au titre du présent contrat de garantie soumis aux dispositions de l'article L. 217-15 du code de la consommation, l'acheteur accepte les conditions du contrat de la garantie commerciale en vue de la réparation du bien acquis. L'acheteur a été préalablement informé et ce avant la signature du bon de commande tant de l'existence que des modalités d'exercice des garanties légales et de la garantie commerciale.

SERVICE-APRES-VENTE-NATIONAL

Article 1 / Références de l'appareil

Elles sont mentionnées sur le contrat en première(s) page(s).

Le vendeur est tenu de fournir une marchandise conforme à la commande.

Le vendeur indiquera à l'acheteur les installations nécessaires pour assurer le branchement de l'appareil acquis.

Article 2 / Livraison

La livraison à domicile par le vendeur est optionnelle, elle est payante ou gratuite telle que mentionnée sur la facture d'achat.

Article 3 / Mise en service par le vendeur

La mise en service à domicile par le vendeur est optionnelle, elle est payante ou gratuite telle que mentionnée sur la facture d'achat. La mise en service ne pourra être réalisée que si des travaux de branchement ont été effectués préalablement ; elle comprend :

- La vérification du bon fonctionnement ;
- L'explication de l'utilisation ;
- La remise de la notice d'emploi et d'entretien en français ;
- La remise du certificat de garantie du constructeur, s'il existe.

L'acheteur qui préfère mettre lui-même l'appareil en service le fait sous sa propre responsabilité.

En cas de défauts apparents ou d'absence de notice d'emploi et d'entretien, l'acheteur doit les faire constater par écrit par le vendeur ou le livreur lors de l'enlèvement, de la livraison ou de la mise en service.

CONTRAT DE GARANTIE

Article 4 / Garantie légale (sans supplément de prix)

Indépendamment de la garantie commerciale consentie et sans qu'il puisse être demandé un supplément de prix, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité du bien au contrat mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-13 du code de la consommation.

Il est également tenu de la garantie légale des vices cachés dans les conditions prévues par les articles 1641 à 1648 du Code civil et 2232 du Code civil.

Les garanties légales dues par le vendeur n'excluent en rien la garantie légale due par le constructeur.

4.1 Garantie légale de conformité

Article L. 217-4 du code de la consommation :

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Article L. 217-5 du code de la consommation :

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 217-12 du code de la consommation :

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Mise en œuvre de la garantie légale de conformité : lorsque le bien livré n'est pas conforme au contrat ou ne présente pas les qualités qu'il est légitime d'attendre, l'acheteur fait état du défaut de conformité auprès du vendeur et ce dans un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien.

Le vendeur après diagnostic de l'absence de conformité du bien, propose le remplacement du bien ou sa réparation.

Toutefois, conformément à l'article L. 217-9 du Code de la consommation, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut.

4.2 Garantie légale contre les défauts de la chose vendue

Article 1641 du Code civil :

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 Alinéa 1 du code civil :

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Mise en œuvre de la garantie légale contre les défauts de la chose vendue : lorsque le bien livré est impropre à l'usage auquel il est destiné, l'acheteur fait état du défaut caché de la chose auprès du vendeur et ce dans un délai de 2 ans à compter de la découverte du vice. Le défaut doit être antérieur à la vente et le vendeur n'est pas tenu des vices apparents et dont l'acheteur a pu se convaincre lui-même.

En cas de recherches de solutions amiables préalablement à toute action en justice, il est rappelé qu'elles n'interrompent pas le délai de 2 ans susvisés.

Article 5 / Garantie contractuelle et prestations payantes

5.1 Titulaire du contrat

En application de l'article préliminaire du Code de la consommation, les dispositions du présent contrat sont applicables exclusivement au consommateur personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, professionnelle, industrielle, artisanale ou libérale.

Ce contrat est accordé à l'acheteur de l'appareil neuf ou à toute autre personne nommément désignée par l'acheteur ; le nom du bénéficiaire sera inscrit sur le contrat. Ce contrat n'est pas cessible.

5.2 Objet du contrat

Indépendamment des Garanties légales, le contrat de garantie couvre tous les défauts de fonctionnement internes non exclus à l'article 7, dûment constatés par le service agréé, à l'exclusion de tout autre.

Dès sa mise sous tension sur une installation conforme, et après constat qu'il est en état de fonctionner comme l'indique le constructeur, l'appareil acquis est couvert par le contrat de garantie. Il a pour objet d'assurer le bon fonctionnement des appareils ayant subi une panne d'origine interne ; il prend en charge les coûts liés à la réparation de l'appareil :

- Le coût des pièces défectueuses,

- Les frais de main d'œuvre,

- Les frais de déplacement pour les appareils suivants : Cuisinière, Plaque de cuisson, Four, Four Micro-ondes (uniquement encastrable), Tristar, Hotte, Lave-linge, Sèche-linge, Lave-vaisselle, Réfrigérateur (1 porte, 2 portes, combiné), Réfrigérateur Side By Side (Américain), Congélateur, Cave à vin, Produit moyen électroménager (MEM) encastrable, téléviseurs tout type, de taille supérieure à 40 pouces.

Les autres appareils, dits portables devront être, soit apportés au magasin ou en station technique identifiée dans la zone de chalandise, soit envoyés en centre technique agréé désigné par l'assistance technique : produit petit électroménager (PEM), four micro-ondes, climatiseur mobile, produits image hifi audio vidéo (TV à écran LCD inférieur ou égal à 40 pouces, lecteur DVD, ampli, élément de home cinéma, élément de chaîne HIFI, etc.). Dans le cas d'un envoi du produit en centre agréé, les frais d'expédition seront à la charge du consommateur et les frais de retour à la charge de SFG.

5.3 Prise d'effet et durée

La garantie porte sur l'appareil indiqué sur le contrat de garantie transmis lors de l'achat et prend effet à la date de livraison. Sa durée est mentionnée sur le contrat de garantie et ou la facture.

5.4 Territorialité

Le contrat s'applique exclusivement aux appareils dont les interventions techniques s'effectueront en France Continentale et en Corse. Sont exclus toutes les autres îles proches et les DROM-COM.

5.5 Loi applicable

Le présent contrat, ainsi que les relations précontractuelles, sont régis par la loi française.

Article 6 / Mise en œuvre de la garantie commerciale

6.1 En cas de panne, le client doit :

1) Déclarer la panne dans les 5 jours ouvrés à compter de la date de survenance, en précisant ses nom-prénom, ses coordonnées (dont l'adresse e-mail), le produit garanti, la nature et les circonstances à l'assistance téléphonique qui organisera la prise en charge de l'intervention. L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 13h00 (hors jours fériés). L'assistance téléphonique pourra exiger la facture d'achat détaillée et/ou tout autre document utile à la gestion du dossier. À condition que le distributeur et SFG soient convenus de sa mise en place, le client peut déclarer la panne à l'aide d'un formulaire en ligne.

2) Présenter lors de l'intervention, l'appareil garanti endommagé, sa facture originale d'achat sans rature ni modification et le contrat de garantie sur lequel l'appareil est désigné. Le numéro de série de l'appareil ne doit être ni enlevé, ni modifié.

3) Permettre au technicien agréé d'intervenir dans les meilleures conditions de dégagement, si nécessaire, l'accès au matériel garanti.

6.2 Délai d'intervention

Sur site, les délais d'intervention pourront varier en fonction de la densité de la population de la région à desservir et de la période de l'année. Tous les moyens matériels et humains nécessaires seront mis en œuvre, et selon la disponibilité du client, pour que le délai du premier rendez-vous soit inférieur à 72h.

Lorsque la description du symptôme de panne est suffisamment précise, une commande de pièces pourra être effectuée en amont, la réparation sera alors planifiée à réception des pièces. Dans ce cas, le délai d'intervention tiendra nécessairement compte d'un délai supplémentaire.

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. La période d'immobilisation court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition de l'appareil pour réparation lorsqu'elle est postérieure à la demande d'intervention (Article L. 217-16 du Code de la consommation).

6.3 Conditions particulières

Ne sont pas éligibles au contrat les appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou collectif ; les appareils reconditionnés ou d'occasion.

Le contrat de garantie ne couvre pas le contenu des appareils (denrées, vaisselles, vêtements...).

Le contrat ne donne droit à aucune indemnité en espèce ou en nature.

6.4 Sinistre Total

Dans le cadre de la garantie prolongée payante, lorsque les frais de réparation sont supérieurs à la valeur de remplacement de l'appareil ou lorsque l'appareil n'est pas réparable, le Centre de Services électrodomestique pourra soit :

- remplacer l'appareil défectueux par un produit équivalent avec des caractéristiques techniques principales similaires, de même marque ou d'une marque de notoriété équivalente, soit, - procéder à son indemnisation.

Il est précisé que la valeur de remplacement de l'appareil ou l'indemnisation de celui-ci ne pourront être supérieures à la valeur d'achat de l'appareil garanti par le présent contrat, déduction faite d'un taux de vétusté de 1 % par mois à partir du jour de l'achat initial.

La décision du remplacement ou de l'indemnisation est à discrétion de SFG à qui la réalisation des prestations est confiée.

Le présent contrat cessera de plein droit à la date de versement de l'indemnisation ou du remplacement de l'appareil garanti, lequel deviendra la propriété du Distributeur.

Article 7 / Exclusions de garantie

Ne sont pas couverts :

- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du client ;
- Les pannes sur des appareils utilisés dans un mobile home, dans une caravane ;
- La réparation des dommages consécutifs à un mauvais entretien, à une erreur d'utilisation, à une installation non conforme aux prescriptions du constructeur, à un mauvais branchement ou à un problème d'alimentation ;
- Les dommages, les pannes sérielles, défaillances ou défauts, imputables au constructeur ou sur des appareils ayant fait l'objet d'un rappel de celui-ci ;
- Les pannes affectant des pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur ; résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti ;
- Les dommages causés par le fait que l'utilisateur ne se sera pas conformé aux règles et prescriptions imposés par les organismes de distribution d'eau, de gaz, d'électricité ;
- La réparation réalisée par un tiers ou toutes les autres personnes non autorisées par le S.A.V. Distributeur et tous les dommages consécutifs à cette réparation ;
- Toutes les modifications apportées par le client ;
- Les frais de transport de l'appareil, de déplacement du réparateur et de la main d'œuvre, relatifs à un dommage non garanti constaté par le réparateur ;
- Les frais de livraison et de mise en service, ainsi que les défauts de fonctionnement constatés lors de celle-ci ;
- Toutes les pièces cassées au déballage et/ou les pannes à la mise en service (non débriddage d'un lave-linge, dommages causés aux réfrigérateurs lorsqu'ils ne sont pas transportés dans les conditions prescrites...);
- Les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'appareil ;
- Les dommages indirects tels que les pertes de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance ;
- Le non-respect des instructions du constructeur ;
- La main d'œuvre et/ou le déplacement afférents aux pièces non couvertes par ce contrat ;
- Les pannes et dommages afférents aux accessoires tels que antenne, télécommande, câbles d'alimentation, tuyaux de raccordement, câbles de liaisons entre les appareils, casque d'écoute, membranes des enceintes acoustiques, pièces de caoutchouc, pièces en verre ou en plastique, chapeau de brûleur ;
- Les dommages subis par les vitres de four ;
- Les dommages subis par les aubes de brassage ou par leur système d'attache (clips ou vis) ;
- Le remplacement des pièces et/ou accessoires dont l'usure graduelle et progressive nécessite le renouvellement, le remplacement et l'entretien périodique (poignée et pièces de présentation, charnières de porte, panier, semelle, cuve, couteaux, couvercle, filtres, filtres de hotte, porte-filtres, sac d'aspirateurs, mouffe de four, brosse de nettoyage, feutrine, flexible, joint de porte ou de hublot, manchette, courroie, tuyau de vidange, ampoules d'éclairage, cellule ou tête de lecture d'enregistrement, bougies d'allumage, chargeur de batterie, batterie, piles, plaque catalytique, lampe, lampe de vidéoprojecteur, fusibles, bloc optique...);
- Les dommages résultant du remplacement des pièces d'usure.
- Les dommages dus à la corrosion ou la détérioration graduelle de l'appareil ;
- Les dommages d'ordre esthétique tels que rayures, égratignures, écaillage, tâche de coloration pouvant provenir du dégorgeage de vêtement coloré ou de teinture capillaire, n'entravant pas le bon fonctionnement de l'appareil ;
- Les parties extérieures : vernis, émail, laque, peinture ;
- Les télécommandes à distance (TV, etc.) ; les câbles de connexion et les dommages matériels et immatériels pouvant en résulter ;
- Les dommages occasionnés à l'appareil par incendie, explosion, pour autant qu'ils prennent naissance dans d'autres biens que l'appareil lui-même ;
- Les dommages ayant pour origine : les actes de malveillance ou une cause externe à l'appareil (choc, chute, vol, virus, sabotage) ; l'insertion de liquide ; l'insertion de corps étranger(s) ; la présence d'insectes nuisibles ; l'accident du fumeur ; l'utilisation d'énergie ; la foudre, incendie, dégâts des

eaux, variation climatique, surtension ou tous risques couverts par l'assurance multirisques habitation ; une erreur de manipulation ; l'humidité entraînant une corrosion ou de l'oxydation ;

- Les réglages, les vérifications, les entretiens courants, les nettoyages et les essais, non consécutifs à un dommage garanti ;
- Le calage des matériels encastrés ;
- La mauvaise fermeture des portes due à une défectuosité d'installation (habillage de porte en bois massif pesant de façon anormale sur les charnières) ;
- Les spécificités technologiques et notamment pour les moniteurs ou écrans plasma, LCD et TFT (rémanence, altitude, défauts de cellule, marquage, pixels défectueux) qu'elle qu'en soit la cause ;
- Les frais de devis suivi ou non de réparation ;
- Les dommages résultant du fait du réparateur ;
- Les frais supplémentaires entraînés par les modifications ou améliorations entreprises à l'occasion de la réparation ou du remplacement d'une pièce garantie.

Il est expressément convenu que la garantie ne s'applique pas si le modèle ou le numéro de série figurant sur le matériel est illisible ou a été modifié ou enlevé.

Le centre de service agréé ne peut être tenu responsable d'une impossibilité dans l'exécution de ses obligations, pour des raisons indépendantes de sa volonté (absence du client, impossibilité d'accès...).

AUTRES DISPOSITIONS GENERALES ET LEGALES

Article 8 / Force majeure

Le vendeur s'engage à mobiliser tous les moyens dont il dispose pour effectuer l'ensemble des prestations de garantie prévues dans le présent contrat. Cependant il ne pourra être tenu pour responsable ni de la non-exécution ni des retards provoqués par :

- La guerre civile ou étrangère déclarée ou non.
 - La mobilisation générale.
 - Les autorités.
 - Tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre des actions concertées.
- Les conflits sociaux tels que : grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out, etc.
- Les cataclysmes naturels (inondations).
 - Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du présent contrat.

Les dispositions ci-dessus ne peuvent en aucun cas réduire ou supprimer la garantie légale des vices cachés, qui est obligatoire et la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de garantie).

Article 9 / Faculté de rétractation

En application des dispositions de l'article L. 221-5 du Code de la consommation, le consommateur peut, dans les 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat de garantie, se rétracter en retournant un courrier au vendeur en ce sens.

Modèle de courrier :

« Je soussigné(e)...., [Nom, Prénom], domicilié(e) à (ville), vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur le contrat de garantie (ou prestations payantes), « Référence » conclu le « date ». (Nom, adresse, Date, Signature) ».

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, un exemplaire de courrier de rétractation est disponible sur le site internet du vendeur. Il devra en conserver la preuve.

Le souscripteur du contrat sera remboursé de la totalité des sommes versées au titre des prestations payantes du contrat de garantie.

Article 10 / Réclamations et Médiation

Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas le « délai de deux ans » des garanties légales (voir art. 4) ni la durée de la garantie contractuelle.

En règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat relatives à la garantie contractuelle suppose :

- Que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur ;
- Que l'acheteur utilise l'appareil de façon normale ;(*)
- Que pour les opérations nécessitant une haute technicité (*) aucun tiers non agréé par le vendeur ou le constructeur n'intervienne pour réparation sur l'appareil (sauf cas de force majeure ou carence prolongée du vendeur).

En cas de difficulté dans l'application des prestations du présent contrat, le client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment en s'adressant directement au service-clients de SFG, ou avec l'aide d'une association de consommateurs ou d'une organisation professionnelle de la branche, ou de tout autre conseil de son choix en écrivant à SFG – CS 30001 – 13106 ROUSSET CEDEX.

En application des dispositions de l'article L. 616-1 du Code de la consommation, si la réponse apportée - **notamment dans l'exécution des dites prestations** - par le service-clients ne le satisfait pas ou en cas d'absence de réponse de ce service dans un délai de deux mois, il peut alors solliciter l'avis du Médiateur du CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris) qu'il pourra saisir, soit :

- via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse www.mediateur-conso.cmap.fr, soit,

- par courrier électronique à consommation@cmmap.fr, soit,

- par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris).

Le demandeur à la médiation doit impérativement préciser au CMAP l'objet du litige et lui adresser toutes les pièces du dossier comme indiqué dans le formulaire de saisine.

Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Article 11 / Loi «INFORMATIQUE ET LIBERTES» et données personnelles

Conformément à la Loi 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, et aux articles 15 à 20 du Règlement Général sur la protection des Données Personnelles n°2016/679, le client peut obtenir communication, et le cas échéant rectification ou suppression des informations le concernant en s'adressant par écrit et en joignant un justificatif d'identité à SFG – CS 30001 - 13106 Rousset Cedex.

SFG et le Partenaire distributeur sont amenés à mettre en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatives aux clients bénéficiaires et ont défini conjointement les finalités ainsi que les moyens du Traitement.

Conformément à l'article 26 du Règlement Général sur la protection des Données Personnelles (« RGDP ») n°2016/679 du 27 avril 2016, SFG et le Partenaire distributeur ont la qualité de responsables conjoints de traitement.

Les données personnelles collectées concernant le client à l'occasion de la gestion de son contrat de garantie font l'objet d'un traitement informatique par SFG (RCS d'Aix en Provence N° 391 952 264 – immatriculée à l'ORIAS sous le n°20005554). Les données collectées relèvent des catégories de données suivantes : données d'état civil (nom, prénom), coordonnées (postales et électroniques), numéros téléphoniques (fixe et/ou mobile), codes IBAN (en cas d'indemnisation), toute indication nécessaire à la mise en œuvre des prestations liées à la garantie, communiquée librement par le client bénéficiaire. À défaut, le client ne pourra pas bénéficier des prestations qui en sont l'objet.

Ces données pourront être communiquées aux services internes de SFG tels que des services de contrôle, services marketing et aux prestataires qui interviennent dans la gestion du contrat de garantie tels que les partenaires techniques, les assureurs et organismes professionnels.

La durée du traitement correspond à la durée de validité de la garantie dont bénéficient les clients bénéficiaires. Au-delà de cette durée, les données peuvent faire l'objet d'une conservation sous forme d'archive pendant toute la durée de prescription légale.

SFG pourrait être amenée à utiliser les données client pour le tenir informé par courrier ou par téléphone de nouvelles offres et propositions commerciales susceptibles de l'intéresser. Le client peut s'y opposer en s'adressant à SFG, par voie électronique à serviceclient@sfg.fr ou par voie postale à l'adresse : CS 30001 - 13106 Rousset Cedex.

(*) Voir la notice d'emploi et d'entretien et les conditions d'application de la garantie contractuelle et du service après-vente.