

ANNEXE 2 - Garantie Remplacement à Neuf – Conditions Générales

Préalablement à la signature du bon de commande, le vendeur indiquera à l'acheteur les préconisations 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) RCS Aix en Provence N°391 952 264.

1. Objet de la Garantie

La Garantie Remplacement à neuf, sous réserve de l'encaissement de la cotisation Toutes Taxes Comprises au comptant, a pour objet le remplacement à neuf ou l'indemnisation - sous la forme de bon d'achat adressé au client bénéficiaire - de l'Appareil Garanti répondant au périmètre défini à l'article 3 et ayant subi une panne. Cette garantie ne modifie en rien les droits légaux du consommateur.

2. Définitions

Adresse des Garanties : adresse d'habitation en France métropolitaine (mobile home exclus) de la personne physique, notée sur le contrat de garantie Remplacement à Neuf, ayant acheté un matériel neuf.

Appareil Garanti : matériel destiné au grand public, défini à l'article 3. acheté neuf en France métropolitaine, par le souscripteur, propriété du souscripteur, utilisé à des fins strictement personnelles et domestiques, situé à l'adresse des garanties, sur lequel figurent lisiblement le modèle et le numéro de série et dénommé sur la facture. Les Appareils reconditionnés ou non acquis neufs par le souscripteur ne sont pas couverts par cette garantie.

Appareil de Remplacement : Appareil neuf de modèle identique à l'Appareil Garanti ou, si cet Appareil n'est plus commercialisé ou disponible, un Appareil neuf équivalent « iso-fonctionnel », c'est-à-dire possédant au minimum les mêmes caractéristiques techniques principales (à l'exception des caractéristiques de poids, de taille, de marque, de coloris, de revêtement, de graphisme ou de design). La valeur de l'appareil de remplacement ne pourra jamais dépasser la Valeur de remplacement (voir définition) à la date du sinistre, ni la valeur d'achat initiale.

Centre Technique agréé : Entreprise missionnée par SFG pour prendre en charge le Sinistre de l'Appareil Garanti.

Cotisation : Somme, toutes taxes comprises, payée par le souscripteur en contrepartie des garanties accordées au titre du présent contrat.

Domage accidentel : toute détérioration, toute destruction extérieurement visible ou toute oxydation accidentelle obtenue par effet chimique, résultant d'une cause extérieure (coup, choc, chute, infiltration, versement de liquide, quel qu'il soit).

Expertise/ constat technique : travail effectué par un Centre Technique agréé afin de constater la Panne et son origine.

Garantie Constructeur : Garantie prise en charge par le Constructeur de l'Appareil Garanti dans le cadre de la garantie légale.

Garantie Remplacement à Neuf : Garantie de rééquipement à neuf proposée aux clients pour pallier une panne subie sur un Appareil vendu et commercialisé par le Partenaire de SFG.

Hors garantie : tout dysfonctionnement n'entrant pas dans le champ d'application de la garantie.

Panne : tout dysfonctionnement interne dû à un phénomène électrique, électronique ou électromécanique, d'un ou plusieurs composants, empêchant totalement ou partiellement l'usage de l'Appareil Garanti et ayant pour origine une cause aléatoire interne à l'appareil et sous réserve des exclusions de garantie.

Panne au déballage : panne survenant dès la mise en service de l'appareil, celui-ci ne pouvant pas effectuer un cycle normal de fonctionnement.

Panne intermittente : la situation de panne où l'appareil fonctionne mais de façon aléatoire et intermittente.

Pièces d'Usure : parties interchangeable d'un Appareil Garanti nécessaires à son fonctionnement, qui se détruisent à son fonctionnement ou qui ne peuvent plus être réutilisées dans l'état où elles se trouvent après usage et qui par leur fonction nécessitent un remplacement périodique.

Sinistre : toute Panne survenue de façon soudaine, imprévue, extérieure au souscripteur, constituant la cause du dommage pendant toute la durée de garantie.

Souscripteur : la personne physique, majeure, propriétaire de l'Appareil garanti, dont le nom figure sur la facture d'achat, ayant souscrit au contrat de Remplacement à Neuf et réglé la cotisation correspondante. La garantie n'est pas cessible à une autre personne.

Tiers : toute autre personne que le souscripteur, son conjoint ou son concubin, ses ascendants ou descendants, ou toute personne non autorisée à utiliser l'appareil garanti.

Usure : détérioration progressive d'une pièce, d'une partie de matériel ou d'un élément physique quelconque de l'Appareil Garanti par suite de l'usage qui en est fait, quelle que soit l'origine et le processus de cette détérioration.

Valeur de remplacement : valeur économique TTC d'un Appareil de Remplacement iso-fonctionnel à la date du sinistre.

3. Garanties légales

Indépendamment de la garantie commerciale consentie, le vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité du bien au contrat mentionné 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.

3.1 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.

3.2 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 susvisé.

4. Conditions d'application de la Garantie Remplacement à neuf

4.1 Périmètre

La garantie Remplacement à neuf est accessible à toute personne physique ayant acheté un appareil neuf éligible à la garantie dans un point de vente, Partenaire de SFG.

La souscription est réalisée au moment du règlement total de la cotisation de la garantie Remplacement à neuf. La date de souscription et la date d'achat doivent être identiques.

Le souscripteur doit garder la facture d'achat attestant le paiement de l'appareil garanti et de la garantie.

La Garantie Remplacement à Neuf, sous réserve de sa validité, a pour objet de couvrir les Appareils suivants :

Petit Électroménager : Aspirateur, aspirateur main, aspirateur balai, aspirateur robot, nettoyeur, nettoyeur vapeur, centrale vapeur, table presse, centrale repassage, fer vapeur, machine à coudre, expresso, cafetière, petit déjeuner, robot ménager, machine à boisson, friteuse, grill, barbecue, plancha, raclette, crêpière, pierrade, fondue, cuit vapeur, mijoteur, wok, gaufrier, croque-monsieur, minifour, rôtissoire, plaque chauffante, réchaud, micro-ondes, barbecue extérieur, rasoir homme, tondeuse barbe, épilateur, rasoir tondeuse femme, sèche-cheveux, fer lisseur, jet dentaire, balance.

Matériel informatique : ordinateur de bureau ; ordinateur portable ; Netbook ; tablettes multimédia ; livre numérique ; moniteur ; imprimantes ; photocopieur ; disque dur multimédia ; disque dur externe ; clavier ; souris ; onduleur ; scanner ; enceintes pc ; serveur NAS.

Produits nomades : GPS ; DVD portable ; appareil photo compact ; appareil photo reflex ; caméscope ; consoles de jeu ; baladeur numérique ; autoradio ; cadre numérique.

4.2 Prise d'effet

La garantie prend effet à compter de la date d'achat de l'appareil garanti indiquée sur la facture et sous réserve de l'encaissement effectif de la cotisation.

4.3 Durée

La garantie Remplacement à Neuf est **d'une durée de 3 ans**, sauf rétractation dans un délai de 14 jours par le client bénéficiaire par lettre recommandée auprès de son point de vente. Le Contrat de garantie Remplacement à Neuf cesse de plein droit dès lors que celui-ci a donné lieu, par SFG, au remplacement de l'appareil ou à son indemnisation à la suite d'un sinistre.

4.4 Sinistre

En cas de panne sur les dits appareils, la garantie couvre les coûts TTC (écotaxe exclue) :

- des frais de main d'œuvre d'un technicien effectuant le constat de panne,
- des frais de logistique,
- de l'appareil de remplacement iso-fonctionnel ou de son indemnisation (sous forme de bon d'achat).

La garantie ne saurait faire obstacle au bénéfice de la garantie légale due par le constructeur relative aux défauts cachés (Art. 1641 et suivants du Code Civil) ainsi qu'au bénéfice de la garantie relative aux défauts de conformité (Art. L 217-1 et suivants du code de la consommation).

La présente garantie ne se confond pas avec la garantie légale, ni ne la remplace.

Les appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou collectif ne sont pas couverts par le contrat de Garantie Remplacement à neuf.

Lors d'un Sinistre, le souscripteur devra produire la facture d'achat originale, lisible, sans ratures, de l'Appareil Garanti et de la Garantie à son nom sous peine de déchéance de la garantie.

Lorsque l'Appareil Garanti subit une panne durant la période de garantie et que cette panne est dûment constatée par un centre technique agréé, SFG pourra dans un délai de 7 jours ouvrés qui suivent le constat technique organiser le versement d'une indemnisation sous la forme d'un bon d'achat valable 3 mois, à valoir auprès du Partenaire Distributeur. Dans ce cas, le montant de l'indemnisation sera calculé au jour du sinistre sur la base du prix d'achat (hors écotaxe).

La décision du remplacement ou de l'indemnisation de l'Appareil Garanti est à la discrétion de SFG. Le Contrat de garantie Remplacement à Neuf cesse de plein droit et l'Appareil garanti devient alors la propriété du Distributeur.

4.5 Territorialité de la Garantie

France métropolitaine uniquement.

4.6 Modifications

Toute modification doit être communiquée par le souscripteur par écrit à SFG, dans un délai de 7 jours calendaires à compter du jour où il a connaissance de la modification.

5. Exclusions de garantie et non-exécution

Toute limitation ou exclusion de garantie constructeur continuera à s'appliquer dans le cadre du contrat remplacement à neuf, et ce nonobstant l'expiration de la garantie constructeur.

Sont exclus et ne pourront donner lieu au rééquipement à neuf ou faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

Matériels et immatériels :

- Les appareils dont le numéro de série a été modifié, rendu illisible ou enlevé ;
- Les appareils dépourvus de leurs accessoires d'origine (télécommande, batterie, chargeur...);
- Les pannes sur les accessoires ou périphériques tels que : souris, télécommandes, batteries, chargeurs, antennes, câbles, ports USB, connectique, membranes d'enceinte, casques, oreillettes, manettes, stylets, sacoche, et d'une façon générale, tous les accessoires ou logiciels externes au produit ou ajoutés par le souscripteur.
- Les dommages et pannes subis par les dits accessoires ou périphériques ;
- Les pièces en caoutchouc, en plastique, en verre ;
- Les dommages subis par les pièces en verre ;
- Les pièces esthétiques ;
- Les rayures, égratignures, écailllements, n'empêchant pas l'utilisation normale de l'appareil ;
- Les consommables et pièces d'usure (définies à l'article 2.) ;
- Tous les logiciels (software), les mises à jour de pilotes, les cd de restauration ;
- Les défaillances de réception, d'émission, de transfert de données liées à la couverture du réseau de l'opérateur ;
- Les dommages causés par l'utilisation d'un équipement auxiliaire ;
- Tous les jeux utilisés sur les consoles, les dysfonctionnements survenant dans le cadre de jeu en réseau ;
- Les conséquences directes ou indirectes de la destruction ou de la perte des données, de fichiers, ou de logiciels, pendant ou suite à un sinistre ;
- Les dommages indirects tels que les pertes de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance ou la perte du contenu de l'Appareil Garanti ;

Les frais liés à :

- La livraison et la mise en service ;
- La logistique et l'expertise ordonnancées par SFG consécutifs à une panne non justifiée (hors garantie) ;
- Les réglages accessibles à l'utilisateur ainsi que les vérifications, nettoyages, réglages et essais non consécutifs à un évènement garanti ;
- les préjudices indirects, financiers ou non, subis par le souscripteur, pendant ou suite à un sinistre ;
- Les modifications ou action de rappel à l'initiative et relevant du constructeur ;

Les dommages et dysfonctionnements :

- Consécutifs à un mauvais entretien ou à une erreur de manipulation ou un mauvais branchement ou alimentation, à une utilisation ou à une installation non conforme aux prescriptions du constructeur (définies dans la notice d'utilisation remise par le vendeur lors de l'achat) ou du distributeur d'énergie ;
- Résultant d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif ;
- Consécutifs à une réparation de fortune ou provisoire ou réalisée par un tiers non agréé par SFG ; et les éventuels dommages pouvant en résulter ;

- Ayant pour origine une cause extérieure (dommage accidentel) ;
- Ayant pour origine un emballage impropre ;
- Engageant la responsabilité d'un tiers : les actes de malveillance d'un tiers, les virus ;
- Imputables au distributeur d'énergie : incendie, explosion, surtension, dégât des eaux, fluctuation de courant ;
- Liés à un dommage électrique : foudre, surtension ;
- Liés à tous les risques couverts par l'assurance multirisques habitation ;
- Dus à l'insertion de liquide, l'humidité entraînant une corrosion ou de l'oxydation, une détérioration graduelle ; une mauvaise aération ; la sécheresse extrême ; tout corps étranger venant obstruer et empêcher le bon fonctionnement de l'appareil ;
- Résultant de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil garanti effectuée par le souscripteur ou par toute autre personne ;
- Résultant de l'usure normale de pièces ou de leur remplacement ;
- Liés à de mauvais réglages, des nettoyages, et des essais ;
- Dus à une faute intentionnelle ou dolosive du client ou d'un tiers ;
- Dus à un défaut des spécificités technologiques et notamment pour les moniteurs, écrans LCD et TFT (rémanence, altitude, défauts de cellule, marquage, pixels défectueux) quelle qu'en soit la cause et relevant de la garantie légale relative aux défauts de conformité ;
- Dus à un défaut de colorimétrie des pixels ;
- Les dommages de la connectique (par exemple prise d'alimentation, prise d'antenne).

Non-exécution due à des circonstances exceptionnelles :

SFG 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.
- La réquisition des hommes et du matériel.
- 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
- Les effets de la radioactivité.
- Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du présent contrat.
- La désintégration du noyau atomique.

6. En cas de Sinistre

En cas de Panne :

- Le souscripteur doit déclarer la Panne par téléphone au numéro indiqué sur la facture d'achat, dans un délai de 5 jours à compter de la date de survenance de la panne, en précisant la date, la nature et les circonstances à la plate-forme téléphonique SFG, qui effectuera un pré-diagnostic en ligne et si la panne décrite s'avère rentrer dans le cadre de la garantie, organisera la prestation.

- Il peut le cas échéant déposer l'appareil garanti dans son point de vente qui se chargera d'appeler.

L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 13h (sauf jours fériés).

SFG se réserve le droit de demander la facture d'achat, sur laquelle l'appareil est désigné ou toutes pièces justificatives complémentaires lui permettant d'instruire le dossier de prise en charge.

- Le centre agréé envoie un bon prépayé au souscripteur (ou au point de vente en cas de dépôt de l'appareil) dans les 48 heures.

- Le souscripteur envoie l'appareil en panne, les accessoires d'origine (télécommande, batterie, chargeur...) bien emballés, la facture d'achat justifiant la garantie pour le centre agréé, dans un délai de 7 jours à l'adresse indiquée sur le bon de transport.

NOTA : l'emballage de l'appareil garanti est sous la responsabilité de l'expéditeur. En cas de constat d'appareil cassé ou abîmé à sa réception en centre agréé, ce dernier pourra exercer un recours auprès du transporteur. Toutefois, si l'appareil a été rendu défectueux par suite d'un emballage impropre, la garantie ne s'appliquera pas.

- Le centre technique agréé effectue un diagnostic en atelier en 72 heures ouvrées. Ce délai peut être porté à 96 heures ouvrées en cas de panne intermittente. À l'issue du constat technique :

1) la panne est avérée : la proposition d'indemnisation (bon d'achat auprès du point de vente) est adressée au souscripteur dans un délai de 7 jours ouvrés qui suivent le constat technique.

2) la panne est non avérée ou rentre dans le champ des exclusions (article 4 du présent contrat) : un courrier de hors garantie est adressé au souscripteur. L'appareil est réexpédié vers le point de vente ou vers le souscripteur.

7. Dispositions diverses

7.1 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) ».

Il devra en conserver la preuve.

Un exemplaire de courrier de rétractation est disponible sur le Site internet du vendeur.

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

7.2 Loi applicable

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

8. Réclamations

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. 156-1 du Code de la consommation, si la réponse apportée - **notamment dans l'exécution des dites prestations** - par le service-clients ne le satisfait pas, le client peut alors solliciter l'avis du Médiateur du MEDICYS qu'il pourra saisir, soit :

en ligne : www.medicys.fr,

ou par voie postale : MEDICYS Centre de médiation et règlement amiable des huissiers de justice 73, Boulevard de Clichy, 75009 Paris,

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

9. Loi « Informatique et Libertés »

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). 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.

Conformément à la Loi 78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, et à l'article 26 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 – BP 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