

Contrat de garantie et de service après-vente national

Présentation conforme à la norme NF X 50-002 pour les appareils d'équipement ménager et d'électronique

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.

Article 1 / Références de l'appareil

Nature :

Type :

Marque :

N°, date du bon de commande ou de la facture ou du ticket de caisse :

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

Article 2 / Livraison

A domicile oui non
Gratuite oui non

Article 3 / Mise en service par le vendeur

oui non gratuite oui non
si payante, coût :

Si le vendeur s'est engagé à mettre l'appareil en service, il le fera dans un délai de
à compter du jour de la signature du présent contrat.

La mise en service ne pourra être réalisée que si les 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 a intérêt à les faire constater par écrit par le vendeur ou le livreur lors de l'enlèvement de la livraison ou de la mise en service.

Article 4 / Garantie légale (sans supplément de prix)

A la condition que l'acheteur fasse la preuve du défaut caché, le vendeur doit légalement en réparer toutes les conséquences (art. 1641 et suivants du Code Civil).

Si l'acheteur s'adresse aux tribunaux, il doit le faire dans un « bref délai » à compter de la découverte du défaut caché (art. 1648 du Code Civil).

NOTA : En cas de recherches de solutions amiables préalablement à toute action en justice, il est rappelé qu'elles n'interrompent pas le « bref délai ». La réparation des conséquences du défaut caché, lorsqu'il a été prouvé, comporte selon la jurisprudence :

- soit la réparation totalement gratuite de l'appareil, y compris les frais de main-d'œuvre et de déplacement au lieu de la mise en service par le vendeur ;
- soit son remplacement ou le remboursement total ou partiel de son prix au cas où l'appareil serait totalement ou partiellement inutilisable ;
- et l'indemnisation du dommage éventuellement causé aux personnes ou aux biens par le défaut de l'appareil.

La garantie légale due par le vendeur n'exclut en rien la garantie légale due par le constructeur.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE CONTRACTUELLE

Dès la mise sous tension sur une installation conforme, et après constat qu'il est en état de fonctionner comme l'indique le constructeur différents cycles réalisés, température froide atteinte, cet appareil est couvert par le contrat dans les conditions suivantes :

NATURE : Le contrat a pour objet d'assurer le bon fonctionnement des appareils ayant subi une panne d'origine interne; il couvre : le remplacement des pièces défectueuses, la main-d'œuvre, les frais de déplacement dans un rayon de 30km autour du magasin vendeur pour les appareils suivants : Lave-vaisselle, machine à laver et à sécher le linge, réfrigérateur, congélateur, cuisinière, four à encastrer, table de cuisson, hotte aspirante, téléviseur non portable.

Les frais de déplacement au-delà de 30km seront facturés au tarif en vigueur.

Doivent être rapportés par l'acheteur au service après-vente désigné par le magasin : four micro-ondes, téléviseur portable 51 cm, magnétoscopes, caméscopes, chaîne haute fidélité, chaînes stéréo, baladeur, radiocassettes, HI-FI mobile.

CONDITIONS PARTICULIÈRES : Le contrat couvre tous les vices de fabrication ou de matière ainsi que tous les défauts de fonctionnement internes non exclus ci-après, dûment constatés par les services après-vente agréés par le magasin vendeur, à l'exclusion de tout autre. Ce contrat n'est pas cessible. Le contrat ne donne droit à aucune indemnité en espèce ou en nature. Toute période d'immobilisation du bien d'au moins 7 jours viendra s'ajouter à la durée de garantie restant à courir à la date de la demande d'intervention du client ou de la mise à disposition pour réparation du bien d'au moins 7 jours viendra s'ajouter à la durée de garantie restant à courir à la date de la demande d'intervention du client ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause si cette remise à disposition est antérieure à la demande d'intervention. Il ne couvre pas le contenu des appareils (congélateurs, réfrigérateurs, lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, cuisinière, ...)

REPLACEMENT OU REMBOURSEMENT DE L'APPAREIL DANS LE CADRE DE LA GARANTIE LONGUE DURÉE :

En cas de sinistre total (c'est à dire lorsque la valeur de l'appareil vétusté déduite est inférieure au coût de remise en l'état), l'indemnisation sera calculée au jour du sinistre, sur la base du prix d'achat initial de l'appareil vétusté déduite (1% par mois à partir du jour de l'achat). Dans ce cas la perte de l'appareil entraînera nécessairement la fin du contrat.

NE SONT PAS COUVERTS PAR LE CONTRAT :

- Les dommages résultants d'une utilisation à caractère commercial, professionnel ou collectif.
- Les frais de transport de l'appareil, de déplacement et de main-d'œuvre relatifs à un dommage non garanti ou non constaté par le réparateur agréé.
- Les dommages occasionnés à l'appareil par incendie, explosion, foudre, inondations, pour autant qu'ils prennent naissance dans d'autres biens que l'appareil lui-même.
- Les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive.
- Les dommages ayant pour origine une cause externe à l'appareil : choc, chute, mauvaise utilisation, erreur de manipulation, etc., humidité entraînant une corrosion ou une chaleur anormale.

- Les dommages résultants d'utilisation d'énergie d'emploi ou d'installation non conformes aux prescriptions du constructeur.
- Les pannes afférentes aux accessoires tels que antenne, câble d'alimentation, casque d'écoute, les membranes des enceintes acoustiques, les câbles de liaison antres les appareils, les pièces de caoutchouc, les pièces en verre ou en plastique, les paniers de lave-vaisselle, manchettes, moufle de four, chapeau de brûleur, accessoires d'aspirateurs, télécommandes.
- Les filtres de sèche-linge et de lave-vaisselle.
- Le remplacement des pièces consommables : joints de porte, courroies, tuyau de vidange, filtre de hotte, ampoule d'éclairage, saphirs, diamant, cellules ou tête de lecture, d'enregistrement, d'effacement ou de pré-magnétisation, ainsi que les blocs laser, les blocs optiques, bougies d'allumage, les chargeurs de batteries.
- Les dommages et usures subis par les courroies.
- Les dommages d'ordre esthétique n'entrant pas dans le bon fonctionnement de l'appareil, sauf si lesdits dommages sont consécutifs à un événement garanti par le contrat.
- Les parties extérieures : vernis, émail, laque, peinture.
- Les frais de déplacement consécutifs à une demande d'intervention non justifiée.
- L'intervention ou le dépannage effectué par des personnes non autorisées par nos services, toute réparation de fortune ou provisoire restant à la charge du client qui supporterait en outre, les conséquences de l'aggravation éventuelle du dommage en résultant.
- La main-d'œuvre afférente aux pièces non couvertes par ce contrat.

Article 6 / Litiges éventuels

En cas de difficulté dans l'application du présent contrat, l'acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide : d'une association de consommateurs, ou d'une organisation professionnelle de la branche, ou de tout autre conseil de son choix.

Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas le « bref délai » de la garantie légale (voir art.4) ni la durée de la garantie contractuelle. Il est rappelé qu'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).

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

VALIDITÉ DU CONTRAT/

L'application du contrat est subordonnée à sa présentation à chaque intervention ; il devra être dûment rempli et visé par le magasin vendeur et non ratifié. Toute réparation devra obligatoirement être effectuée par l'un des services après-vente agréés par le magasin vendeur. Le numéro de l'appareil ne doit être ni enlevé, ni modifié. Le contrat ne s'applique qu'aux appareils achetés et donnant lieu à l'intervention sur le territoire de la France métropolitaine. Toute demande d'application du contrat devra être présentée dans un délai de cinq jours suivant la connaissance de l'incident qui l'a provoqué.

NON EXECUTION DUE A DES CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES :

- Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens dont nous disposons pour effectuer l'ensemble des prestations d'assurance prévues dans le présent contrat. Cependant nous ne pourrions être tenus 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 (inondations).
- Les effets de la radioactivité.
- Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du présent contrat.
- La désintégration du noyau atomique.

| Article 5/ Garantie Contractuelle | GARANTIE CONTRACTUELLE GRATUITE | | GARANTIE PROLONGÉE PAYANTE | |
|---|--------------------------------------|---|---|---|
| | Rien à payer en sus du prix de vente | | Forfait appareil : offre valable au plus tard dans les 30 jours suivant l'achat | |
| prix | | | | |
| | | | | |
| durée | Durée (**) | 1 an <input type="checkbox"/> 2 ans <input type="checkbox"/> | 3 ans <input type="checkbox"/> | Point de départ : à compter du jour de l'expiration de la garantie contractuelle gratuite |
| | Point de départ | | | |
| 1 – RÉPARATION DE L'APPAREIL | oui | non | oui | non |
| | Observations | | Observations | |
| • remplacement des pièces • garantie des pièces remplacées • main-d'œuvre • déplacements • transport des pièces • transport de l'appareil • délai d'intervention | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Sous réserve des conditions ci-après | | Sous réserve des conditions ci-après | |
| • REMPLACEMENT OU REMBOURSEMENT DE L'APPAREIL (*) 3 – AUTRES PRESTATIONS | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 48H à 72 H (jours ouvrables) | | 48H à 72 H (jours ouvrables) | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Remplacement de l'appareil _____ | | Remboursement dégressif suivant vétusté _____ | |
| | _____ | | _____ | |
| | _____ | | _____ | |
| | _____ | | _____ | |

(*) En cas d'impossibilité reconnue par le vendeur et le constructeur – (**) Mettre une croix dans la case correspondante