

SOMFY Grand Public
BP 138 - 74307 Cluses CEDEX
Tél : 0 810 12 12 37 (Prix appel local depuis un fixe)
Fax : 04 50 96 71 20

Date d'émission	Vos références	N° Compte
28/09/2015	CHENAUD	055000160

ORIGINAL

Adresse de livraison

M. CHENAUD JEAN-FRANCOIS
719 CHEMIN DE LA CHAPELLE
42300 VILLEREST

Adresse du donneur d'ordre

M. CHENAUD JEAN-FRANCOIS
719 CHEMIN DE LA CHAPELLE
42300 VILLEREST

VRéf : EE 078 812 228 FR**BUG BAAN - TENIR COMPTE UNIQUEMENT DE CETTE PROBLEMATIQUE****Pb de M. CHENAUD:****Date de réception des produits : 25/09/2015**

Pos.	Référence article	Désignation	Votre référence	Réf chantier	Date d'achat	Date de fabrication
5	9018916A	MONITEUR INT V400 BLANC S		CHENAUD		26/11/13
Effet constaté par le client : Vous nous avez indiqué que le produit est défectueux.						
Analyse SAV : En fonctionnement le produit présente un défaut non listé chez SOMFY.						
Traitement SAV:		Echange standard				
10	9018452A	PLATINE DE RUE V400 SP		CHENAUD		26/11/13
Effet constaté par le client : Vous nous avez indiqué que le produit est défectueux.						
Analyse SAV : En fonctionnement le produit présente un défaut non listé chez SOMFY.						
Traitement SAV:		Echange standard				

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE - Date d'entrée en vigueur : 1er mars 2015

Valables pour les produits de marque SOMFY énumérés ci-après, achetés par un consommateur* dans le réseau Grand Public (grandes surfaces de bricolages, grandes surfaces spécialisées, sites marchands internet) en France métropolitaine, ou dans l'espace « La boutique Somfy » du site de vente en ligne www.somfy.fr.

I- GARANTIES COMMERCIALES

A) DUREE ET ETENDUE DE LA GARANTIE COMMERCIALE

Nous garantissons :

- Les kits alarmes et accessoires pour alarme durant 5 ans à compter de leur date d'achat.
- Les kits de motorisation pour portail, porte de garage, volet, store intérieur/extérieur et rideau, ainsi que les télécommandes et accessoires associés à ces kits, durant 3 ans à compter de leur date d'achat.
- Les produits dénommés « Somfy Box » durant 2 ans à compter de leur date d'achat.
- Tous les autres produits de marque Somfy, non mentionnés ci-dessus, sont garantis 2 ans à compter de leur date d'achat.
- Les consommables (piles, ampoules...) ne sont pas garantis.

Un logo indiquant la durée de garantie est apposé sur la fiche produit de "La Boutique Somfy".

A défaut de preuve de la date d'achat des produits, la garantie court à compter de la date de fabrication du produit.

Pendant toute la durée de la présente Garantie Commerciale, un produit ne fonctionnant pas normalement du fait d'un défaut de matière ou de fabrication sera, soit réparé, soit remplacé par un produit de fonctionnalités similaires, compte tenu de la valeur du produit SOMFY et de l'importance du défaut (remplacement ou réparation du produit au choix de SOMFY si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'une ou l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut).

Aux termes de l'article L.211-16 du Code de la consommation, « 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. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention ».

Cette dernière disposition ne s'appliquera pas si le produit que vous avez renvoyé n'entre pas dans le champ de la garantie commerciale ou légale.

B) EXCLUSIONS DE LA GARANTIE COMMERCIALE

La présente Garantie Commerciale s'ajoute aux garanties légales offertes aux consommateurs. Elle ne comprend pas la prise en charge des frais de démontage et de réinstallation des produits ; ni le remplacement des consommables tels que les piles, les ampoules ou les batteries.

Sont notamment exclus du champ d'application de la présente Garantie Commerciale, les dysfonctionnements des produits SOMFY résultant :

- de négligence ou d'erreur d'installation ou d'utilisation et notamment dans les cas suivants :
- utilisation hors des domaines de la motorisation ou de l'automatisation des équipements domotiques de l'habitat ;
- irrespect des instructions d'installation, de mise en service (y compris le branchement), de fonctionnement, d'utilisation et d'entretien données par SOMFY ;
- utilisation d'éléments associés (automatismes, accessoires, ...) ne répondant pas aux critères de compatibilité définis par SOMFY ;
- de branchement sur une source d'énergie non appropriée ;
- d'une installation ou d'une association avec un produit porteur (volets roulants, portes de garages, portails...) inadapté ;
- des produits ou composants ouverts (autre que le simple déballage du produit), modifiés, cassés, percés ou coupés ;
- de la qualité de l'environnement radio notamment d'un écran radio résultant d'appareillages ou de contraintes électriques dans l'environnement de l'installation ;
- de la qualité de la ligne téléphonique et du réseau internet du client ou de l'indisponibilité de l'opérateur téléphonique ;
- d'un choc, ou d'une chute du produit ;
- de l'humidité, d'un incendie, de la foudre, d'une tempête, d'une inondation et plus généralement de tout événement de force majeure.

La présente Garantie Commerciale ne couvre pas l'installation et la mise en service du produit SOMFY qui s'effectuent sous votre seule responsabilité.

Vous devez vérifier que l'usage que vous voulez faire du produit Somfy acheté, son installation, sa mise en service et son utilisation sont conformes aux instructions données par Somfy dans la notice d'installation et d'utilisation fournie avec le produit.

Nos conseillers sont disponibles pour tout conseil au 32 60 dites « Somfy » (0,15€ TTC/minute depuis un fixe), du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 18h.

SOMFY ne garantit pas les produits et décline toute responsabilité en cas d'installation, de mise en service, d'utilisation ou d'entretien du produit SOMFY non conforme aux caractéristiques du produit, aux instructions de SOMFY, aux usages ou aux normes en vigueur.

C) FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE COMMERCIALE

En cas de dysfonctionnement du produit SOMFY, après mise en service, nous vous remercions dans un premier temps de contacter le Service Consommateurs de SOMFY au 09 69 320 307 (appel gratuit depuis un fixe), du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, et le vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30. Les dates d'interruption ou de fermeture du Service Consommateurs de SOMFY sont disponibles sur www.somfy.fr.

Vous pouvez également contacter le Service Consommateurs de SOMFY par courrier électronique à l'adresse suivante :

service.conso@somfy.com

Si le Service Consommateurs de SOMFY suspecte un défaut de matière ou de fabrication de votre produit, nous vous indiquerons la procédure appropriée pour traiter la réparation ou le remplacement du produit. Nous vous fournirons un numéro d'accord de retour qui, accompagné de votre preuve d'achat ou bordereau d'envoi (pour les achats effectués en ligne sur www.somfy.fr), permettra de traiter votre demande.

Les frais de retour de votre produit, en dehors de la garantie légale, pourront être mis à votre charge.

Afin de traiter votre éventuelle réclamation dans les meilleurs délais, nous vous remercions d'enregistrer votre achat sur notre site www.somfy.fr, espace « Mon compte » ou de nous retourner vos coordonnées postales complètes accompagnées d'une preuve d'achat (copie ou duplicata de facture ou du ticket de caisse), ou du bordereau d'envoi, dans le mois suivant votre achat à l'adresse suivante :

SOMFY Service Consommateur

1, Place du Crêtet - BP 138 - 74307 Cluses

ou par courrier électronique à : service.conso@somfy.com



Réf. 5122189A

Nous vous demandons de conserver votre preuve d'achat ou bordereau d'envoi qui vous sera demandé en cas de mise en œuvre de la Garantie Commerciale.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée le 6 août 2004, nous vous informons que vos données personnelles sont collectées par SOMFY, lors de la prise en charge de votre appel ou de l'enregistrement de la garantie en ligne sur www.somfy.fr. Ces données sont obligatoires pour le traitement de votre demande d'assistance. Avec votre accord, ces données pourront être utilisées dans le cadre d'enquêtes de satisfaction ou de prospection commerciale.

Vous pouvez consulter la politique de confidentialité en matière de données personnelles dans l'espace données personnelles.

En application de la loi précitée, vous pouvez vous opposer, sans frais, à ce que vos données fassent l'objet de prospections commerciales. Vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification et d'opposition, en nous contactant au

09 69 320 307 (appel gratuit depuis un fixe) ou à l'adresse : service.conso@somfy.com

Un produit réparé ou remplacé sous garantie, reste garanti aux conditions de la garantie commerciale octroyée lors de l'achat et ce, jusqu'à son expiration. Tout produit retourné devient propriété de SOMFY dès son remplacement.

II- GARANTIES LÉGALES

Lorsque vous agissez en garantie légale de conformité :

- Vous bénéficiez d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir.
 - Vous avez la possibilité de choisir entre la réparation ou le remplacement du produit SOMFY, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du Code de la consommation.
 - Vous êtes également dispensés de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit SOMFY durant les six mois suivant sa délivrance. Ce délai sera porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016.
- La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Lorsque vous mettez en œuvre la garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 à 1649 du Code civil), vous avez la possibilité de choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

En application de l'article L.211-15 du Code de la consommation, les dispositions des articles L. 211-4, L. 211-5, L. 211-12 du Code de la consommation ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du Code civil sont intégralement reproduits ci-après :

Garantie légale de conformité

Article L. 211-4 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. 211-5 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. 211-12 du Code de la consommation

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

Garantie légale contre les vices cachés

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 du Code civil alinéa 1

« 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. »

III- RÉPARATION OU REMPLACEMENT DES PRODUITS HORS GARANTIE COMMERCIALE OU LÉGALE

Les produits non couverts par la présente Garantie Commerciale, ou par aucune garantie légale, retournés au Service Consommateurs de SOMFY sans son accord préalable, pourront être refusés par SOMFY ou faire l'objet de frais de gestion ou de stockage afférents à leur retour qui vous seront facturés.

Si votre produit ne peut pas être couvert par la présente Garantie Commerciale ni par une garantie légale, nous vous enverrons par courriel un devis pour, au mieux de nos intérêts et de nos possibilités, soit réparer votre produit, soit le remplacer par un produit neuf ou de fonctionnalités similaires. Si vous avez acheté votre produit dans le réseau Grand Public (grandes surfaces de bricolages, sites marchands internet) en France métropolitaine, vous pouvez également demander à votre magasin le remplacement de votre kit ou la réparation d'un composant de kit : les prestations de service après-vente effectuées par l'intermédiaire de votre magasin sont soumises aux conditions générales de ventes et/ou de service de votre magasin.

IV- RÉCLAMATION

Toute réclamation doit être adressée au Service Consommateur SOMFY. En cas de différend, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends. Seul le droit français est applicable. A défaut de trouver une solution amiable, les tribunaux français auront la compétence exclusive.

CONFORMITE DES PRODUITS SOMFY A LA LEGISLATION EN VIGUEUR

LES PRODUITS SOMFY SONT CONFORMES AUX EXIGENCES ESSENTIELLES ET AUTRES DISPOSITIONS PERTINENTES DES DIRECTIVES APPLICABLES DANS L'UNION EUROPEENNE. EN PARTICULIER, LES PRODUITS SOMFY COMPRENANT LA FONCTION RADIO REPENDENT AUX EXIGENCES ESSENTIELLES DE LA DIRECTIVE 1999/5/CE CONCERNANT LES EQUIPEMENTS HERTZIENS, LES EQUIPEMENTS DE TERMINAUX DE TELECOMMUNICATION ET LA RECONNAISSANCE MUTUELLE DE LEUR CONFORMITE ET SONT CONFORMES AUX DISPOSITIONS DE L'ORDONNANCE N°2001-670 DU 25 JUILLET 2001 TRANSPOSANT LES DISPOSITIONS DE CETTE DIRECTIVE EN DROIT FRANÇAIS. LES DECLARATIONS DE CONFORMITE SONT CONSULTABLES SUR LE SITE WWW.SOMFY.COM/CE.

Garanties commerciales émises par SOMFY SAS,
Société par actions simplifiée au capital de 20 000 000 d'euros
RCS d'Annecy n°303 970 230
Siège social : 50 Avenue du Nouveau Monde 74300 Cluse

* Consommateur : personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.