

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SOMFY AU CONSOMMATEUR PAR INTERNET ET VENTE SAV (Boutique & SAV Produits)

À compter du 1^{er} mars 2015

1. A PROPOS DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE

- 1.1** Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre la société SOMFY SAS, société par actions simplifiées au capital de 20.000.000 d'euros, 50 avenue du nouveau monde -74300 Cluses France RCS Annecy 303 970 230 (ci-après SOMFY) et toute personne effectuant les opérations suivantes :
- un achat de produit(s), d'accessoire(s) (ci-après le(s) « Produit(s) ») sur le Site internet <http://www.somfy.fr> édité par SOMFY (ci-après le « Site ») dans l'espace « La Boutique Somfy ».
 - un achat de produits effectués dans le cadre d'une vente SAV.
- Les présente Conditions générales de vente complètent les conditions générales de garantie.
- 1.2** Tout internaute peut prendre connaissance des conditions générales de vente et de garantie sur le Site : www.somfy.fr/conditions-generales.
- 1.3** Les Produits vendus et les services souscrits sur le Site sont réservés aux particuliers, personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- 1.4** Pour passer une commande et conclure un contrat de vente ou de service, vous devez impérativement être âgé de 18 ans ou plus et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale vous permettant d'effectuer la commande. Les informations relatives à votre commande sont présentées en langue française. Toute commande effectuée sur le Site doit correspondre aux besoins normaux d'un ménage.
- 1.5** Dans l'intégralité des présentes conditions générales de vente et de votre commande, « vous » (désignant l'acheteur) serez considéré comme étant celui avec lequel s'établit la relation contractuelle.
- 1.6** Les commandes de Produits ou Services seront livrées et facturées en France métropolitaine et à Monaco.
- 1.7** Toute passation de commande sur le Site ou acceptation d'un devis SAV suppose la prise de connaissance des présentes conditions générales, et leur acceptation. Les conditions générales de vente applicables à votre commande sont celles en vigueur sur le Site ou sur votre devis SAV à la date à laquelle vous passez votre commande ou acceptez votre devis SAV. La date d'entrée en vigueur des conditions générales de vente est indiquée en haut de ces conditions.
- 1.8** Pour toute question ou requête préalable à votre commande, nous vous invitons à contacter par téléphone notre Service Consommateurs, au numéro suivant : 3260, dites « Somfy » (0,15 €/mn depuis une ligne fixe France Telecom) ou par email à somfy.boutique@somfy.com.
- 1.9** SOMFY est adhérente à la Fédération du E-commerce et de la Vente A Distance (FEVAD - www.fevad.com).

2. COMMENT COMMANDER UN PRODUIT et/ou UN SERVICE ET VALIDER MA COMMANDE ?

POUR LES COMMANDES DE PRODUITS OU SERVICES SUR LA « SOMFY BOUTIQUE »

ETAPE 1 : MON PANIER

Si vous possédez déjà un compte, vous pouvez vous connecter dès cette étape.

Lorsque vous visionnez votre Panier, vous entrez dans le processus de commande. Le Panier contient tous les Produits ou services sélectionnés. Vous pouvez modifier la quantité des produits ou Services que vous avez ajoutés dans le Panier. Vous pouvez également les supprimer. A cette étape, vous devez renseigner votre code promotionnel si vous en avez un. Vous pouvez alors visualiser le contenu de votre panier et ses conditions. Vous disposez également d'une information concernant les modalités de livraison et l'estimatif des frais de livraison associés. Lorsque votre Panier correspond à votre besoin, vous pouvez poursuivre votre commande ou revenir vers la page d'accueil.

ETAPE 2 : IDENTIFICATION

Vous devez vous identifier, si vous êtes déjà inscrit ou vous inscrire pour poursuivre votre commande. Dans le cas d'une inscription, vous devez renseigner : votre adresse de courrier électronique (servant d'identifiant), votre mot de passe d'utilisateur, votre civilité, votre prénom, votre nom. Vous validez votre souscription à la newsletter Somfy Boutique.

Si vous êtes déjà identifié, vous passez directement à l'étape 3.

ETAPE 3 : COORDONNEES

A cette étape, vous renseignez vos coordonnées postales de facturation. Si vous avez déjà passé une commande, vos adresses précédentes vous seront proposées. Vous devez alors sélectionner celles que vous retenez pour votre nouvelle commande ou en créer de nouvelles.

ETAPE 4 : LIVRAISON

Si votre panier ne contient que des Services, cette étape ne vous sera pas proposée.

A cette étape, vous pouvez préciser une adresse de livraison autre que l'adresse de facturation et sélectionner le mode de livraison souhaité pour la livraison de vos Produits uniquement. Par défaut, le mode de livraison colissimo vous est proposé. Selon votre zone géographique, un service de livraison dénommé « eComptoirs » peut vous être proposé.

Le Service «eComptoirs» consiste à choisir en mode de livraison l'adresse d'un installateur ayant conclu un accord visant à assurer un service de réception, stockage et de remise de votre commande passée sur notre site « La Boutique Somfy ».

Les frais de livraison de votre commande sont indiqués pour chaque mode de livraison proposé et précisés avant votre sélection et récapitulés dans l'étape 6.

Lorsque vous avez sélectionné une adresse de facturation et une adresse de livraison, vous pouvez poursuivre votre commande ou revenir au Panier.

ETAPE 5 : METHODE DE PAIEMENT

Vous devez alors sélectionner votre mode de paiement par carte bancaire uniquement selon les choix proposés (Mastercard ou Visa).

ETAPE 6 : RECAPITULATIF DE COMMANDE

Vous visualisez alors une page récapitulant votre commande (« Votre commande »). Le prix total de votre commande incluant le cas échéant le montant des frais de livraison vous est indiqué.

Dans le cas d'une livraison de Produits chez un installateur assurant le Service «Comptoirs», les frais de livraison ne vous sont pas facturés.

De même, si votre panier contient des produits ou services incluant déjà une remise, celle-ci sera déduite de votre montant total

Il est nécessaire de lire les présentes conditions générales de vente, et de les accepter en cochant une case prévue à cet effet.

ETAPE 7 : VALIDATION DE VOTRE COMMANDE ET PAIEMENT

Après acceptation des conditions générales de vente, vous devez payer votre commande. Vous avez sélectionné à l'étape 5 votre mode de paiement, vous êtes alors dirigé vers la page du prestataire de paiement.

Vous confirmez votre paiement ou annulez et revenez à l'étape précédente. Après acceptation de votre paiement, vous recevez alors un e-mail récapitulant l'ensemble des informations relatives à votre commande.

3. COMMENT VALIDER LE DEVIS SAV POUR LA REPARATION et/ou LA VENTE SAV ?

En cas de dysfonctionnement constaté sur ces composants et/ou accessoires des Produits non couverts par une garantie contractuelle ou légale, nous vous remercions de contacter le Service Consommateurs au 09 69 320 307 (appel non surtaxé depuis une ligne fixe). Les dates d'ouverture et d'interruption de Service sont consultables sur www.somfy.fr.

Le Service Consommateurs Somfy vous indiquera, sur la base de votre description du dysfonctionnement, la procédure la mieux appropriée pour traiter la réparation ou le remplacement du composant et/ou de l'accessoire, si une telle mesure semble nécessaire.

Le Service SOMFY Consommateurs pourra vous demander de renvoyer votre Produit ou un ou plusieurs accessoires/composants de votre Produit pour une analyse technique destinée à identifier le dysfonctionnement conformément aux conditions de garantie octroyées dans le cadre de votre achat.

En cas de dysfonctionnement avéré, Le Service Consommateur vous demandera de fournir votre preuve d'achat qui sera à joindre à votre retour. Il vous enverra par fax, courriel ou courrier une prise en charge SAV pour analyse de votre produit. Celle-ci devra accompagner votre retour. A l'issue de l'analyse, un devis vous sera établi si le produit se situe en-dehors de la période de garantie ou n'entrent pas dans son domaine d'application.

3.1 LE DEVIS SAV ET SON ACCEPTATION

La durée de validité des devis est indiquée sur les devis. Au delà, SOMFY n'a aucune obligation d'appliquer les conditions stipulées. Un autre devis pourra vous être communiqué.

Le devis proposé peut contenir des options que vous devez sélectionner (réparation du produit retourné, remplacement par un produit neuf nouvelle génération). A cette étape, vous suivez les indications précisées sur votre devis pour l'accepter.

En cas de refus de devis, vous pouvez demander la destruction de votre produit ou la restitution. En cas de restitution, un montant forfaitaire de 20€ vous sera facturé au titre des frais de traitement et d'expédition de votre SAV. Votre produit vous sera expédié dès acquittement de votre règlement.

En cas de non réponse, Somfy procédera à 3 relances et au plus tard sous 2 mois après émission du devis à la destruction de votre produit non réparé.

3.2 CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET TRANSFERT DES RISQUES

Les accessoires ou composants commandés demeurent la propriété de SOMFY jusqu'au paiement complet et effectif du prix et des frais de livraisons (encaissement effectif du règlement par SOMFY). A compter de la réception de la commande par vos soins ou une personne vous représentant, les risques vous sont transférés.

4. COMMENT SAVOIR SI LE PRODUIT ou LE SERVICE QUI M'INTERESSE EST DISPONIBLE ?

4.1 Nos offres de Produits et de Services et de prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, sous réserve de disponibilité du Produit ou du Service.

4.2 Dans le cas exceptionnel d'une indisponibilité du Produit ou du Service commandé ou souscrit, des indications vous seront fournies suite à la réception de votre commande par SOMFY, sans délai injustifié. Vous aurez alors le choix d'attendre la disponibilité du Produit ou du Service, de choisir un autre Produit ou Service proposé par SOMFY ou d'annuler votre commande. Dans ce dernier cas vous serez remboursé sans délai et au plus tard sous 14 jours à compter de la date de réception de votre demande, si votre compte bancaire a été débité.

5. QUEL EST LE PRIX DE MA COMMANDE ?

5.1 Les prix des Produits et Services affichés sur le Site ou précisés dans votre devis sont indiqués en Euro toutes taxes comprises (« TTC »), hors frais de livraison. Ils incluent la TVA française, au taux en vigueur, et la contribution environnementale applicable le cas échéant.

5.2 Les Produits et Services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement de la commande ou de l'acceptation de votre devis SAV, sous réserve de disponibilité, auxquels sont ajoutés les frais de livraison pour les ventes de Produits.

5.3 Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Ils sont exclusivement applicables à la vente de Produits et de Services sur le Site ou à votre devis SAV.

5.4 Une confirmation de commande récapitulant les termes et conditions essentiels de votre commande, sera établie par SOMFY et vous sera adressée par courrier électronique.

5.5 Une facture sera établie par Somfy dès expédition de votre commande et disponible dans votre compte.

5.6 Conformément à la réglementation française relative à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, une contribution environnementale pourra être appliquée à certains Produits proposés. Elle est perçue pour le compte d'éco-organismes, agréés par l'Etat, prenant en charge l'organisation du traitement et le recyclage de certains de vos anciens appareils. Son montant est indiqué et inclut dans le prix du produit, le cas échéant, dans le Panier, sur le récapitulatif de commande et sur la facture. Pour connaître la liste des points de collecte, rendez-vous sur le site www.recyclum.com, un éco-organisme sélectionné par SOMFY.

6. QUELS SONT LES FRAIS DE LIVRAISON DE MA COMMANDE DE PRODUITS ?

6.1 Le montant des frais de livraison pour la vente de Produits est déterminé par le poids total de la commande ; les livraisons à Monaco peuvent faire l'objet de conditions particulières dont vous serez informé avant la confirmation de votre commande. Un franco de port vous sera proposé dès 400€ TTC d'achat. Dans certains cas exceptionnels, les frais de port pourront être réduits. Le montant des frais de livraison pour la vente de Produits est indiqué dans l'étape 4 de votre commande passée sur le site internet ou précisés dans votre devis SAV sauf si vous avez choisi d'opter pour le Service «Comptoir Somfy Boutique», auquel cas, aucun frais de livraison n'est facturé.

- 6.2** Pour recevoir vos produits, Somfy vous propose un mode de livraison standard, il consiste à vous livrer à votre domicile ou à une adresse de livraison que vous aurez déterminée.
- Un second mode de livraison pourra vous être proposé, pour les commandes passées sur www.somfy.fr, selon la couverture de votre zone géographique. Ce mode de livraison est un service dénommé «eComptoirs». En cas de couverture de ce service sur votre zone géographique, l'adresse de livraison d'un installateur ayant conclu un accord avec Somfy sur le service «eComptoir» vous sera proposée. Vous pouvez alors sélectionner cette adresse de livraison, votre commande est alors livrée à cette adresse et doit faire l'objet d'un enlèvement par vos soins. Vous devez être muni de votre accusé de réception de commande ou d'une pièce d'identité pour procéder à l'enlèvement de votre commande. Dans ce cas, les frais de livraison sont gratuits.
- D'autres modes de livraison pourront être proposés, le cas échéant, sur la page « ETAPE 4 – Livraison ». Dès la constitution de votre panier, vous pouvez simuler les modalités et conditions de livraison.
- Le montant des frais de livraison est calculé automatiquement au moment où vous passez votre commande. Il figurera sur la page « ETAPE 4 – Livraison » et vous sera rappelé avant validation de votre commande.

7. COMMENT PAYER MA COMMANDE DE PRODUITS OU SERVICES ?

- 7.1** Les Produits et les frais de livraison applicables ou les Services sont payables selon les conditions de règlement sélectionnées au moment de votre achat. Tout paiement devra être réalisé en Euros et TTC.
- 7.2** Pour le traitement de votre SAV, dès acceptation de votre devis, Somfy vous précisera les modalités de règlements correspondant à votre choix.
- Vous procéderez alors au règlement soit par Carte Bancaire soit par Chèque aux modalités précisées sur votre devis. Dès que votre règlement sera acquitté, votre délai de livraison vous sera communiqué par un accusé de réception.
- Au-delà du délai de livraison indiqué sur votre accusé de réception, vous aurez la possibilité d'annuler votre commande.
- Le délai de livraison court à compter du jour ouvré suivant la date de réception de votre accusé de réception de commande. Les devis établis sont émis sous réserve de la disponibilité des pièces à la date de réception de votre règlement.
- En cas de retard de livraison de votre commande, SOMFY vous adressera un accusé de réception pour vous en informer. Dans ce cas, si vous ne souhaitez pas attendre la livraison, vous pourrez décider d'annuler votre commande, son prix vous sera alors totalement remboursé. SOMFY pourra vous proposer une solution équivalente de même fonctionnalité, cette information vous sera confirmée au moyen de votre accusé de réception de commande.
- Vous pourrez également obtenir des informations sur le suivi de votre demande en appelant le 09 69 320 307 (prix d'un appel local depuis une ligne fixe France telecom) ou par courrier électronique à service.conso@somfy.com.
- 7.3** En cas d'achats de Produits ou de Service sur notre Site Internet « La Boutique Somfy », le paiement s'effectue en ligne par carte bancaire portant l'un des noms et/ou sigles suivants : Carte VISA, Carte MASTERCARD. Les cartes émises par des banques domiciliées hors de France doivent obligatoirement être des cartes internationales acceptées par le Site.
- Le Paiement en ligne est sécurisé : la transaction et le paiement en ligne sont entièrement sécurisés aux normes de sécurité Secure Socket Layer (« SSL »). Ce Site vous permet d'effectuer le règlement de votre commande directement en ligne, en utilisant l'une des cartes bancaires indiquées ci-dessus et en saisissant votre numéro de carte, sa date d'expiration, les 3 derniers chiffres au dos de la carte et le titulaire de la carte.
- Aucune donnée de paiement n'est stockée sur notre Site. Votre demande de paiement est envoyée en temps réel sur le système de paiement sécurisé, la banque s'assure que votre carte bancaire a une date de validé en cours (pas d'erreur de saisie, pas d'opposition) et vous confirme l'enregistrement de votre règlement en délivrant un certificat électronique avec le numéro de transaction ou vous informe si la transaction est refusée.
- SOMFY se réserve le droit de modifier son choix de système sécurisé ainsi que le choix de son partenaire dans ce type d'opérations.

8. QUAND ET COMMENT MA COMMANDE DE PRODUITS SERA T-ELLE LIVREE ? QUAND ET COMMENT MES SERVICES SERONT ACCESSIBLES ?

- **Modalités de livraison** : SOMFY livre partout en France métropolitaine et à Monaco.
Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison que vous avez indiquée au cours du processus de commande ou dès l'acceptation de votre devis SAV.
Vous vous engagez, à prendre livraison de votre commande à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.
Si vous avez sélectionné le service «Comptoir Somfy Boutique», votre livraison sera réalisée dans le point de livraison que vous avez préalablement sélectionné.
- **Délai de livraison** : Vous recevez une confirmation de commande ou un accusé de réception de commande vous indiquant le délai livraison. SOMFY s'engage à ce que la livraison de votre commande soit effectuée au plus tard dans les 30 jours suivant la date de réception de votre commande ou du règlement pour le traitement SAV. Au delà de ce délai, vous aurez la possibilité d'annuler votre commande. Le délai de livraison court à compter du jour ouvré suivant la date de réception de votre commande.
- En cas de retard de livraison de votre commande, SOMFY vous adressera un courrier électronique pour vous en informer. Dans ce cas, et tant que le Produit n'est pas expédié vous pourrez, si vous ne souhaitez pas attendre la livraison, décider d'annuler votre commande, son prix vous sera alors totalement remboursé
- Pour les commandes passées sur le site www.somfy.fr, afin de faciliter votre information relative à l'état d'avancement de votre commande, SOMFY met à votre disposition sur le Site une rubrique « Mes Commandes » que vous pourrez consulter régulièrement. Vous pourrez également obtenir des informations en appelant le 09 69 320 300 (appel non surtaxé depuis une ligne fixe France Telecom) ou par courrier électronique sur l'espace La Boutique Somfy rubrique « Contactez nous ». Lors de l'expédition de vos produits vous recevrez une confirmation d'expédition par email.
- Si vous commandez plusieurs Produits en même temps et que ceux-ci ont des délais de livraison différents ou ne sont pas tous disponibles, le délai de livraison de la commande est par défaut basé sur le délai le plus long. Sauf cas exceptionnel, il ne sera pas possible de fractionner les livraisons.

9. QUE DOIS-JE CONTROLER A LA RECEPTION DE MA COMMANDE DE PRODUITS ?

- 9.1** Vous vous engagez, à prendre livraison de votre commande à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.
Lors de la livraison, vous ou le destinataire de la commande, devez pouvoir, si cela vous est demandé, faire la preuve de votre identité.
- 9.1.1** En cas de livraison de votre commande à votre adresse de livraison, vous vous engagez, après ouverture et vérification du contenu du ou des colis en présence du transporteur, à signer le récépissé de livraison présenté par le livreur.
- 9.1.2** En cas d'enlèvement de votre commande chez un point de livraison assurant le service «Comptoir Somfy Boutique», vous vous engagez à produire les preuves mentionnées en 5.2., permettant le contrôle du donneur d'ordre de la commande.
Vous vous engagez à vérifier le contenu du ou des colis en présence de la personne vous remettant votre commande et à signer la preuve d'enlèvement.

- 9.1.3** En cas de problème lors de la livraison par transporteur : bande de garantie (ruban adhésif) endommagée, colis fracturé, Produits manquants ou détériorés..., vous porterez toutes réserves correspondantes aux observations constatées sur la feuille d'émargement, ferez co-signer le livreur et conserverez un exemplaire du document.
- 9.2.** En cas de problème lors de l'enlèvement de votre commande au point de livraison «Comptoir Somfy Boutique», produits manquants, cassés ou détériorés, vous refuserez ou préciserez sur la preuve d'enlèvement toutes les réserves correspondantes aux observations constatées, ferez co-signer la personne vous remettant votre commande et conserverez un exemplaire du document.
- 9.3** Par la signature du récépissé de livraison ou de la preuve d'enlèvement, en dehors de réserves précises, vous reconnaissez avoir reçu les Produits commandés dans un état vous donnant toute satisfaction. Dès lors, aucune réclamation liée à l'état apparent des Produits livrés ou enlevés ne pourra être acceptée.
- 9.4** L'impossibilité de vous livrer la commande de votre fait (manquement à un rendez-vous de livraison, non retrait de colis après avis de passage, non enlèvement dans le point de livraison «Comptoir Somfy Boutique»...) entraîne pour vous la perte des frais de livraison. Les frais de retour seront également déduits du remboursement de la commande. Si vous souhaitez une nouvelle livraison, vous devrez de nouveau payer les frais de livraison au préalable.

10. QU'EST-CE QUE LE DROIT DE RETRACTATION ?

- 10.1** Vous pouvez vous rétracter de votre commande dans un délai de 15 (quinze) jours à compter de la date de réception de la commande du Produit ou services, en remplissant le formulaire réservé à cette opération ou en nous contactant par email. Vous ne pourrez plus vous rétracter ou annuler votre commande si le Produit commandé est devenu impropre à la vente.
- 10.2** Le Produit doit être retourné non endommagé, dans un état neuf, dans son emballage d'origine à vos risques. Aucune demande de retour dans le cadre du délai de rétractation ne pourra être prise en compte après un délai de 15 jours suite à la réception du Produit ou de la souscription au Service.
- 10.3** Le remboursement du prix du Produit ou du Service et des frais de livraison s'effectuera au plus tard dans les 14 jours de la réception en retour du Produit. Tout retour de Produit s'effectuera à vos frais.
- 10.4** Sauf indication expresse contraire pour les Produits « sur-mesure » ou personnalisés, tous nos Produits sont soumis au droit de rétractation.

11. A PROPOS DE LA CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE DES PRODUITS

Le Produit commandé demeure la propriété de SOMFY jusqu'au paiement complet et effectif du prix et des frais de livraison (encaissement effectif du règlement par SOMFY). Toutefois, à compter de l'enlèvement ou de la réception de la commande par vos soins ou une personne vous représentant, les risques des Produits retirés ou livrés sont transférés au client.

12. COMMENT PUIS-JE CONTACTER LE SERVICE APRES-VENTE SOMFY ?

Pour toute information, question, veuillez vous adresser à :

Service Consommateurs Somfy : 3260 dites « Somfy » (0.15€/mn depuis une ligne fixe France Télécom)

Pour vos réclamations : 09 69 320 300 (appel non surtaxé depuis une ligne fixe ligne France Telecom)

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30

Ou par courrier électronique à somfy.boutique@somfy.com.

Ou à l'adresse suivante :

Service Consommateurs
SOMFY France – BP 138 – 74307 Cluses Cedex

13. QUELS SONT LES CAS DE FORCE MAJEURE APPLICABLES A MA COMMANDE ?

Nous ferons tous nos efforts pour satisfaire à nos obligations dans le cadre de la commande que vous nous passez. Cependant, nous ne serons pas responsables pour toute perte ou dommage que vous pourriez subir et qui découlerait de notre retard dans l'exécution de l'une quelconque de nos obligations ou de notre manquement à tout ou partie de nos obligations en vertu de la commande, dès lors qu'un tel retard ou manquement est dû à une circonstance extérieure à notre contrôle, imprévisible et irrésistible.

En cas de retard, nous exécuterons nos obligations dans les meilleurs délais.

14. QUEL EST LE DROIT APPLICABLE ? COMMENT REGLER UN DIFFEREND ?

Toute commande et les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

Toute réclamation doit être adressée au service consommateurs (coordonnées dans article 11 « COMMENT PUIS-JE CONTACTER LE SERVICE APRES-VENTE 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.

A défaut de trouver une solution amiable, les tribunaux français auront compétence exclusive.

15. A PROPOS DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

SOMFY est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur le Site, les marques, les documentations commerciales des Produits SOMFY, les notices d'installation et d'utilisation des Produits SOMFY et du droit de diffuser les éléments figurant sur le catalogue de la boutique électronique et notamment les photographies pour lesquels elle a obtenu les autorisations nécessaires des personnes concernées.

En conséquence, la reproduction partielle ou totale, sur quelque support que ce soit, des éléments composant le Site et notamment du catalogue, des marques, des documentations commerciales des Produits SOMFY, des notices d'installation et d'utilisation des Produits SOMFY, leur utilisation ainsi que leur mise à disposition à des tiers sont formellement interdites.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE – Date d'entrée en vigueur : 1^{er} 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'applique 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

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

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 Cluses



somfy®