

Conditions générales de prestation de services (« CGPS »)

Les présentes conditions générales entrent en vigueur le 1^{er} Octobre 2009 ; elles sont applicables à tout Client (au sens défini à l'article 1.5 ci-après) ayant souscrit une Garantie Confo Excellence en France Métropolitaine (y compris la Corse).

1. Définitions

1.1. Appareil Garanti :

Le matériel, acheté neuf dans un magasin CONFORAMA ou sur conforama.fr par le Client, faisant l'objet d'une facture de vente.

1.2. 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 un appareil aux fonctionnalités et caractéristiques au moins équivalentes à celles de l'Appareil Garanti.

La valeur de l'Appareil de Remplacement ne pourra cependant pas excéder le prix d'achat initial de l'Appareil Garanti.

1.3. Hotline Diagnostic Technique

Assistance téléphonique ouverte du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures (hors jours fériés), permettant de valider que l'Appareil garanti est bien éligible à la Garantie Confo Excellence, de diagnostiquer la Panne, et le cas échéant, de procéder à un dépannage à distance.

1.4. Carte Avoir :

Carte permettant le paiement aux caisses des magasins CONFORAMA, créditée du montant du prix de vente au public de l'Appareil de Remplacement.

Cette Carte est valable dans tous les magasins CONFORAMA. Elle n'est pas valable sur conforama.fr. Le montant disponible sur la carte, qui ne peut excéder la somme de 10 000€, peut être utilisé en caisse soit pour retirer et payer l'Appareil de Remplacement, soit pour acheter d'autres produits en une ou plusieurs fois, dans un ou plusieurs magasins CONFORAMA, jusqu'à épuisement de son solde créditeur et ce, dans un délai de 1 an à compter de la date de création de la Carte Avoir.

Le Client est responsable de l'usage qui est fait de la Carte Avoir. En cas de destruction, de perte ou de vol, il lui appartient d'en avvertir immédiatement la Hotline Diagnostic Technique qui, à la condition que celle-ci n'ait pas déjà fait l'objet d'une utilisation, frauduleuse ou non, procédera à son remplacement après avoir désactivé la carte détruite, perdue ou volée.

La Carte Avoir ne peut donner lieu, même partiellement, à un rendu de monnaie ou à un remboursement, ni faire l'objet d'un escompte ou d'un transfert sur une nouvelle carte ou un compte bancaire. La carte ne peut faire l'objet d'aucune cession ou revente par son bénéficiaire à un tiers quel qu'il soit, à titre gracieux ou onéreux.

La carte est nominative au nom du Client. Pour bénéficier des sommes créditées sur la carte, elle devra obligatoirement être présentée en caisse accompagnée de la pièce d'identité du Client.

1.5. Client :

La personne physique majeure résidant habituellement en France Métropolitaine ou en Corse, acquéreur de l'Appareil Garanti et dont le nom figure sur la facture d'achat.

1.6. Dommage Matériel Accidenté :

Toute destruction, détérioration totale ou partielle, extérieurement visible ou non, nuisant au bon fonctionnement de l'Appareil Garanti et résultant d'une cause imputable au Client ou à une cause extérieure exclusive de Garantie, comme il est dit à l'article 4.1 ci-après.

1.7. Panne

Tout mauvais fonctionnement de l'Appareil Garanti ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique ou mécanique interne à l'Appareil Garanti.

1.8. Panne au Déballage

La Panne survenant dans les 8 jours à compter de la date d'achat, d'enlèvement ou de livraison de l'Appareil Garanti.

2. Définition du service

De par la Loi, le Client bénéficie tant auprès des constructeurs que de CONFORAMA, de la garantie légale contre les vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivant de code civil et de la garantie légale de conformité prévues aux articles L.211-1 et suivants du Code de la consommation.

La Garantie Confo Excellence est une garantie conventionnelle facultative, qui s'ajoute aux garanties visées ci-dessus, et qui permet au Client de bénéficier, pendant toute la durée du présent contrat, d'un service de dépannage et de remplacement dans les conditions détaillées ci-après.

Les prestations prévues dans le cadre de la Garantie Confo Excellence seront réalisées par la Société NATIONAL ELECTRONIQUE SERVICES (NES), SAS au capital de 756 000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Orléans, sous le numéro B 387 544 869, ayant son siège social Rue des genets Zone de la Saussaye, 45590 Saint Cyr en Val, sous-traitant de CONFORAMA. Le Client reconnaît en avoir été informé et accepte expressément la sous-traitance des prestations.

En cas de Panne de l'Appareil Garanti pendant la période de validité du contrat, la Garantie Confo Excellence couvre, l'Appareil Garanti dans les conditions suivantes :

- Appareil Garanti d'un poids inférieur à 30kg (TV LCD/Plasma < 34 pouces, Lecteur DVD, Lecteur / enregistreur

DVD, DVD Portable, Home cinéma, Caméscope, Chaîne Hi fi, Ordinateurs portables et de bureau, moniteur, appareil photo numérique...);

Le client contacte la Hotline Diagnostic Technique, aux coordonnées figurant à l'Article 10 « Disposition diverses ».

Si l'Appareil Garanti ne fait pas l'objet des exclusions de l'article 3, un bon de transport préparé est envoyé au Client sous 48h, pour qu'il puisse retourner son produit à NES à nos frais. A réception du produit du client, un diagnostic complet est réalisé sous 48h, pour valider la panne. Si la panne est avérée, une Carte Avoir, créditée de la valeur de l'Appareil de Remplacement, est envoyée au client. Dans ce cas, la Garantie Confo Excellence cesse et le nouveau matériel acheté par le Client est couvert par la garantie classique constructeur. Si la panne n'est pas avérée, le produit du client est reexpédié au domicile du Client sans frais supplémentaire. Et la Garantie Confo Excellence reste valable jusqu'à son terme.

• Appareil Garanti d'un poids supérieur à 30kg (Lave linge, Sèche linge, Lave vaisselle, Cuisinière, Four, Electroménager encastrable, Hotte, Réfrigérateur, Congélateur, Cave à vin, TV LCD/Plasmas ≥ 34 pouces...);

Le client contacte la Hotline Diagnostic Technique, aux coordonnées figurant à l'Article 10 « Disposition diverses ».

Si l'Appareil Garanti ne fait pas l'objet des exclusions de l'article 3, un technicien prend rendez vous avec le Client et se déplace chez ce dernier dans les 72h pour réalisation d'un diagnostic complet de la Panne.

Le Technicien intervient au domicile du client. Si l'Appareil Garanti peut être remis en état dans un délai maximum de 8 jours ouvrés, il est réparé au domicile du Client et la Garantie Confo Excellence reste valable jusqu'à son terme.

Si l'Appareil Garanti n'est pas réparable dans le délai de 8 jours ouvrés suivant la notification de la Panne, une Carte Avoir, créditée de la valeur de l'Appareil de Remplacement, est envoyée au client. Dans ce cas, la Garantie Confo Excellence cesse et le nouveau matériel acheté par le Client est couvert par la garantie classique constructeur. Si la panne n'est pas avérée, le produit du client est reexpédié au domicile du Client sans frais supplémentaire. Et la Garantie Confo Excellence continue jusqu'à son terme.

La Garantie Confo Excellence s'entend pièces, main d'œuvre et frais de transport ou de déplacement inclus.

3. Durée – validité

La durée de la Garantie Confo Excellence est de 36 ou 60 mois, selon la formule souscrite par le Client, telle que mentionnée sur la facture de vente.

La garantie prend effet au 9^{ème} jour à compter de la prise de possession de la marchandise et de l'encaissement effectif du prix par CONFORAMA, les Pannes intervenant avant la prise d'effet de la Garantie Confo Excellence étant couvertes par la garantie « classique » de CONFORAMA.

4. Réserves et exclusions

4.1. Exclusions de Garantie liées l'origine du dommage
La Garantie Confo Excellence ne s'applique pas en cas de Dommage Matériel Accidentel, elle ne couvre notamment pas les détériorations et Pannes ayant résulté :

- a. d'une mauvaise installation ou d'une mauvaise utilisation ou d'un mauvais emploi du matériel, y compris :
 - utilisation inappropriée du matériel ou ne respectant pas les instructions du manuel d'utilisation ;
 - installation impropre ou incorrecte de logiciels ;
 - ajout de périphériques, logiciels ou composants non d'origine ou incompatibles ;
 - ajout de pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur ;
 - ouverture et la modification du contenu de l'Appareil Garanti ;
- b. de la foudre, d'une inondation, d'un incendie, d'une surtension, d'un choc, d'une mauvaise aération... ;
- c. de réparations effectuées et/ou de toute intervention sur le matériel et/ou ouverture de celui-ci, par une personne non agréée par le constructeur ;
- d. de l'entretien, de la réparation ou du remplacement de pièces par suite d'usure normale ou d'un défaut d'entretien ;
- e. d'un virus informatique.
- f. Pour les micro-ordinateurs intégrés dans un réseau, d'une panne du réseau ;
- g. de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine de l'appareil ;
- h. d'une utilisation à des fins professionnelles ou commerciales ;
- i. de la corrosion, de l'oxydation, d'un mauvais branchement ou d'un problème d'alimentation externe. Si par exemple, un branchement est réalisé sur une prise défectueuse, la garantie ne s'appliquera pas.

4.2. Exclusions de garantie liées à la nature du dommage (dommages indirects)

La Garantie Confo Excellence ne porte que sur le droit à réparation ou à remplacement de l'Appareil Garanti, dans les conditions décrites à l'article 2. En conséquence, les dommages indirects résultant de la Panne ne sont pas couverts par la Garantie et notamment :

- a. Les frais de mise en service, de réglage, de nettoyage et les essais non consécutifs à un dommage garanti ;
- b. Les dommages de toutes natures découlant de l'indisponibilité du Produit Garanti durant la période comprise entre la Panne et la réparation ou le remplacement de l'Appareil Garanti.

4.3. Autres exclusions par nature

Sont enfin exclus de la garantie :

- a. les détériorations et Pannes relevant des exclusions spécifiques prévues dans la garantie Constructeur de l'Appareil Garanti, telles que mentionnées dans la notice d'utilisation de l'Appareil ;
- b. Les détériorations d'ordre esthétique ;

4.4. Exclusions de garantie liées à la nature du dommage (dommages indirects)

La Garantie Confo Excellence ne porte que sur le droit à réparation ou à remplacement de l'Appareil Garanti, dans les conditions décrites à l'article 2. En conséquence, les dommages indirects résultant de la Panne ne sont pas couverts par la Garantie et notamment :

- a. Les frais de mise en service, de réglage, de nettoyage et les essais non consécutifs à un dommage garanti ;
- b. Les dommages de toutes natures découlant de l'indisponibilité du Produit Garanti durant la période comprise entre la Panne et la réparation ou le remplacement de l'Appareil Garanti.

4.5. Autres exclusions par nature

Sont enfin exclus de la garantie :

- a. les détériorations et Pannes relevant des exclusions spécifiques prévues dans la garantie Constructeur de l'Appareil Garanti, telles que mentionnées dans la notice d'utilisation de l'Appareil ;
- b. Les détériorations d'ordre esthétique ;

o. Les détériorations et Pannes afférentes aux accessoires (antenne, câbles externes, télécommande, casque...);

p. Les réglages accessibles au Client sans démontage de l'Appareil Garanti ;

q. Les Appareils Garantis que le Client n'est pas en mesure de retourner ou ceux qui sont retournés sans leurs accessoires ;

r. Les Appareils Garantis dont le modèle ou le numéro de série sont illisibles ou ont été modifiés par le Client ;

4.4. Dispositions communes

Dans l'hypothèse où il apparaîtrait que les détériorations et/ou Pannes ne sont pas couvertes par la présente Garantie, l'Appareil Garanti sera restitué au Client sans frais supplémentaires.

L'Appareil Garanti continuera à être couvert par la Garantie Confo Excellence jusqu'à son terme.

5. Achat, enregistrement et terme

La Garantie Confo Excellence doit être souscrite en même temps que l'achat du matériel neuf auprès de CONFORAMA. Cette garantie est assurée dans son intégralité par la société NES.

La Hotline Diagnostic Technique de NES pourra, à des fins de vérification, exiger les factures originales d'achat du matériel et de la Garantie Confo Excellence. A ce titre, le Client doit conserver la facture CONFORAMA attestant du paiement de l'Appareil Garanti et du paiement de la Garantie Confo Excellence.

L'enregistrement du contrat de Garantie et l'ouverture des droits auprès de la Hotline Diagnostic Technique de NES sont effectués directement par CONFORAMA.

6. Que faire en cas de Panne ?

En cas de Panne, le Client doit se munir de sa facture et du numéro de série de l'Appareil Garanti et déclarer la Panne à NES en téléphonant aux coordonnées figurant à l'Article 10 « Dispositions diverses ».

Après vérification de ce que la Garantie est toujours en cours de validité, un pré-diagnostic sera réalisé par téléphone, au cours duquel les Conseillers de NES pourront préconiser des manipulations pour tenter de dépanner l'Appareil Garanti à distance. En cas d'échec, ou si aucune manipulation n'est préconisée, la Hotline Diagnostic Technique de NES déclenchera alors l'intervention selon la nature du produit, comme il est dit à l'article 2 et dans l'annexe aux présentes.

Dans le cadre de la Garantie Confo Excellence, le Client devra s'abstenir de procéder lui-même à toutes réparations et/ou de mandater pour réparation un service après-vente non agréé par la marque, de telles interventions étant susceptibles de rendre la Garantie caduque.

Le Client devra également s'abstenir de rapporter l'Appareil Garanti dans un magasin CONFORAMA, ceux-ci n'étant pas habilités à gérer les retours qui sont pris en charge par NES exclusivement.

7. Données personnelles

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les données personnelles collectées par CONFORAMA au moment de la souscription de la Garantie sont nécessaires à la bonne exécution des prestations prévues au titre du présent contrat.

Les informations recueillies par CONFORAMA en tant que responsable du traitement seront utilisées pour les seuls besoins de la gestion du contrat et pourront être transmises à des tiers autorisés, seulement aux fins de l'exécution du présent contrat. Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 modifiée.

Le Client peut faire valoir ce droit auprès de CONFORAMA, par écrit à l'adresse suivante :

CONFORAMA
Service Consommateur
80 boulevard du Mandinet Lognes
77432 MARNE LA VALLÉE CEDEX 2

8. Transfert du bénéfice de la garantie

Ce contrat de service peut être transféré par le Client, s'il transfère la propriété de l'Appareil Garanti durant la période de validité du contrat. Tout transfert doit, pour être opposable à CONFORAMA et à NES, être déclaré par courrier adressé à NES à l'adresse mentionnée à l'article 10 ci-dessous, indiquant son numéro de facture, l'Appareil Garanti, les coordonnées du nouveau propriétaire du bien et de la garantie, accompagné d'une photocopie de sa pièce d'identité et de sa facture.

9. Loi applicable

Le présent contrat est soumis au droit français.

10. Dispositions diverses

Toutes demandes de renseignements, de précisions complémentaires, et toutes déclarations de Pannes devront être faites :

- Par téléphone, exclusivement au 09 693 20 693*
L'accueil téléphonique est ouvert du lundi au samedi de 9 heures à 20 heures. (**)
- Ou par courrier à l'adresse suivante :
NES
Service Garantie Confo Excellence
Zone de la Saussaye – Rue des Genêts
45590 ST CYR EN VAL

* Tarif au 01/10/2009 : prix d'un appel local depuis un poste fixe.
** Hors jours légalement chômés ou sauf interdictions légales ou réglementaires.