

*Bien
vous servir*

CONFORT ET SÉRÉNITÉ

LIVRET DE GARANTIE



Conservez ce document avec votre facture d'achat.

Conforama

LES ENGAGEMENTS CONFORAMA

Pour Conforama, Bien Vous Servir, c'est vous accompagner à chaque étape de votre achat ou de votre projet. C'est à dire avant, pendant, après, toujours.

C'est vous proposer tout un ensemble de services et solutions pensés pour vous simplifier la vie : garanties, service après-vente, financement et bien d'autres encore.

Car plus que jamais, nous nous attachons à ce que chacun puisse vivre "bien chez soi, bien moins cher".

LE MEILLEUR PRIX : LA GARANTIE DU TARIF LE PLUS COMPÉTITIF



Conforama vous rembourse la différence si vous trouvez moins cher ailleurs.

Présentez-vous dans votre magasin dans les 30 jours* suivant l'achat muni du devis d'un concurrent distant d'au maximum 30 km.

Le remboursement se fera soit sous forme de Carte Avoir**, soit par crédit sur carte bancaire, soit en espèces ou par chèque.

Conditions : Sur le territoire français, hors vente à distance - internet, courrier ou téléphone - (y compris conforama.fr), produit identique (marque, référence), mêmes conditions de vente, de service, produit disponible à la vente (en stock), hors services, hors produits d'exposition, hors solde, opération de déstockage, liquidation, dans la limite du seuil de revente à perte.

* À partir de la date de livraison ou d'enlèvement du produit.

** La Carte Avoir Conforama est valable dans tous les magasins Conforama en France métropolitaine, ainsi qu'en Corse, elle n'est pas valable sur conforama.fr. Cette carte est strictement personnelle et incessible. Le montant disponible sur la carte peut être utilisé en une ou plusieurs fois, dans un ou plusieurs magasins Conforama, jusqu'à échéance de son solde et ce, dans un délai de 1 an à compter de la date de création de la carte. La carte ne peut être remplacée en cas de perte, de destruction ou de vol. Conditions générales d'utilisation sur www.conforama.fr

*** Sous réserve d'encaissement par le magasin des sommes versées.

SATISFAIT OU REMBOURSÉ : VOUS CHANGEZ D'AVIS, CONFORAMA VOUS REMBOURSE

Rapportez simplement votre achat complet dans les 8 jours* sans l'avoir utilisé, dans son emballage d'origine accompagné de sa preuve de paiement ou d'achat, de sa notice et de ses accessoires éventuels.



POUR LES COMMANDES EFFECTUÉES DIRECTEMENT EN MAGASIN :

- Dans le cas de paiement comptant (chèque, espèce, carte bleue), le remboursement*** se fera soit sous forme de Carte Avoir**, soit par crédit sur carte bancaire, soit en espèces ou par chèque.
- Dans le cas de paiement à crédit (carte Conforama, crédit classique), votre magasin Conforama annulera le dossier de financement.



POUR LES COMMANDES EFFECTUÉES SUR WWW.CONFORAMA.FR

- La totalité du montant de votre achat sera crédité sur la carte ayant servi au paiement de la commande sur Internet.

Exclusions : Services déjà mis en jeu, logiciels, jeux vidéo ouverts, consommables (piles, ampoules, cartouches d'encre, DVD enregistrables, papier, etc.), appareils d'hygiène (rasage, épilateur, brosse à dent, etc), produits liés à un abonnement, commande spéciale, produits d'exposition ou soldés, literie, petits accessoires (câbles, produits sous blister...), uniquement si le produit est en gamme dans le magasin de retour.

CONFORT ET SÉRÉNITÉ : UNE GARANTIE MEUBLE INCLUSE PENDANT 2 ANS

Un service après-vente pour profiter en toute tranquillité de vos achats, où que vous soyez sur le territoire.

Dans nos 180 magasins, nous sommes à votre écoute pour prendre en charge votre produit même si vous avez déménagé !

DURÉE :

2 ans

(la garantie peut être étendue à 5 ans en literie et cuisine selon garantie constructeur - mention portée sur votre facture Conforama)

DATE DE DÉBUT :

Date de livraison ou d'enlèvement du produit

CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE :



Remplacement des pièces - les pièces remplacées sont garanties pour le temps de garantie restant.



En cas de livraison - montage lors de l'achat du produit, la garantie s'entend déplacement et main d'œuvre dans un rayon de 30km autour du magasin.



La garantie s'applique hors exclusions définies page 6.

MODE DE PRISE EN CHARGE :

Pour toute demande de prise en charge, nous vous invitons à prendre contact avec le SAV de votre magasin Conforama.

Il vous sera alors demandé la pièce défectueuse, ainsi que la facture d'origine attestant du règlement du produit.

Dans le cas d'un matelas, d'un sommier, d'un canapé ou d'un fauteuil..., nous pourrions être amenés à vous demander des photos de votre meuble pour vous apporter une solution rapide.

DÉFAUT AU DÉBALLAGE :

S'il apparaissait, au déballage du produit, un vice empêchant l'utilisation du produit dans sa configuration attendue, adressez vous sous 72h ouvrées* à un magasin Conforama. Votre produit sera échangé (hors casse au montage et quincaillerie manquante).

* À partir de la date de livraison ou d'enlèvement du produit

CONFORT ET SÉRÉNITÉ : LA GARANTIE NATIONALE CONFORAMA pour les appareils

Un service après-vente pour profiter en toute tranquillité de vos achats, où que vous soyez sur le territoire :

SAV

DANS NOS 180 MAGASINS,

Notre service après-vente est à votre écoute, même si vous avez déménagé.



À DOMICILE,

Pour les produits gros électroménager et TV (supérieur à 51 cm ou 20 pouces), un technicien est à votre écoute et intervient jusqu'à 7j/7* chez vous dans un rayon de 30 km.



AU TÉLÉPHONE

L'assistance téléphonique Conforama vous accompagne 7/7j dans la mise en service de votre ordinateur, et tout au long de la 1^{ère} année.

DÉTAIL DES CONDITIONS

- Durée : 1 ou 2 ans selon les conditions définies page 5.
- Date de début : date de livraison ou d'enlèvement du produit.

CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE :



Remplacement des pièces : les pièces remplacées sont garanties pour le temps de garantie restant (sauf pour les éléments ou accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire et autres exclusions générales).



Main d'œuvre, sauf pour les réglages simples quelle qu'en soit la cause (ceux que l'acheteur aurait pu facilement faire lui-même en se référant à la notice).



Déplacement : prise en charge selon les conditions définies page 5. Le déplacement est compris dans un rayon de 30 km autour d'un magasin. Dans les autres cas, votre appareil devra être déposé au service après-vente de n'importe quel magasin.



Assistance téléphonique pour la micro-informatique : cette garantie comprend l'accès gratuit à l'assistance téléphonique micro (hors coûts de communication) pour tout achat d'un PC.



La garantie s'applique hors exclusions page 6.

MODE DE PRISE EN CHARGE :

Pour toute demande de prise en charge, nous vous invitons à prendre contact

- avec SAVEO au 09.69.32.05.05**
- ou l'Assistance Téléphonique Micro Informatique au 01.64.62.82.82***
- ou le SAV de votre magasin Conforama****

Pour toute prise en charge, il vous sera demandé l'appareil en panne, ainsi que la facture d'origine attestant du règlement de l'appareil.

** Prix d'un appel local, horaires d'ouverture selon région et période, voir détail sur conforama.fr.

*** Prix d'un appel local, du lundi au samedi de 8h30 à 20h00, et le dimanche de 9h30 à 19h.

**** Coordonnées disponibles sur votre facture Conforama ou sur conforama.fr.

Famille	1 an	2 ans	Pièces	Main d'œuvre	Déplacement	Qui contacter en cas de panne
Sèche-linge		x	x	x	x	SAVEO
Micro-ondes		x	x	x		SAV MAGASIN
Cuisinière		x	x	x	x	SAVEO
Lave-linge		x	x	x	x	SAVEO
Lave-vaisselle		x	x	x	x	SAVEO
Réfrigérateur		x	x	x	x	SAVEO
Congélateur		x	x	x	x	SAVEO
Hotte, plaque de cuisson		x	x	x	x	SAVEO
Aspirateur		x	x	x		SAV MAGASIN
Petit électro-ménager	x		x	x		SAV MAGASIN
TV inf à 51 cm		x	x	x		SAV MAGASIN
TV sup à 51 cm		x	x	x	x	SAVEO
Lecteur DVD, caméscope		x	x	x		SAV MAGASIN
MP3, MP4, radio, radio cd...	x		x	x		SAV MAGASIN
Chaîne audio, hifi, home cinéma...		x	x	x		SAV MAGASIN
Accessoire****	x	x	x	x		SAV MAGASIN
Photographie		x	x	x		SAV MAGASIN
Ordinateur portable et unité centrale	x		x	x		ASSISTANCE TELEPHONIQUE
Périphérique	x		x	x		SAV MAGASIN
Téléphonie	x		x	x		SAV MAGASIN

**** Durée de garantie de 1 ou 2 ans selon le type d'accessoires (voir durée stipulée sur votre facture conforama)

* Horaires selon période et région, voir détail sur Conforama.fr.

1. EXCLUSIONS DE GARANTIE LIÉES À L'ORIGINE DU DOMMAGE

La garantie Conforama ne s'applique pas en cas de dommage matériel accidentel, elle ne couvre notamment pas les détériorations et pannes ayant résulté :

- d'une mauvaise installation (d'un mauvais montage), d'une mauvaise utilisation ou d'un mauvais entretien du produit, 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 modification du contenu du produit garanti ;
- de la foudre, d'une inondation, d'un incendie, d'une surtension, d'un choc, d'une mauvaise aération, d'une chute, décoloration due à l'action de la lumière, brûlure, humidité, chauffage excessif sans humidificateur, irrégularité du sol ou présence d'insectes ;
- 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 ;
- de l'entretien, de la réparation ou du remplacement de pièces par suite d'usure normale ou d'un défaut d'entretien ;
- d'un virus informatique ;
- pour les micro-ordinateurs intégrés dans un réseau, d'une panne du réseau ;
- de la modification de la construction et des caractéristiques d'origine du produit garanti ;
- d'une utilisation à des fins professionnelles ou commerciales ;
- 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.

2. EXCLUSIONS DE GARANTIE LIÉES À LA NATURE DU DOMMAGE (DOMMAGES INDIRECTS)

La garantie Conforama ne porte que sur le droit à réparation ou à remplacement du produit garanti.

En conséquence, les dommages indirects résultant de la panne ou de la détérioration ne sont pas couverts par la garantie et notamment :

- Le contenu des produits. Il faut entendre par contenu des produits, non pas les composants mais le matériel qui pourrait par exemple être stocké dans un réfrigérateur, un congélateur, ou encore des données informatiques ;
- Les frais de mise en service, de réglage, de nettoyage ;
- Les dommages de toutes natures découlant de l'indisponibilité du produit garanti durant la période comprise entre la détérioration et la panne et la réparation ou le remplacement du produit garanti.

3. AUTRES EXCLUSIONS

- Les détériorations et pannes relevant des exclusions spécifiques prévues dans la garantie constructeur du produit garanti, telles que mentionnées dans la notice d'utilisation du produit ;
- Les détériorations d'ordre esthétique ;
- Les détériorations et pannes afférentes aux accessoires (antenne, câbles externes, télécommande, casque, ...) ;
- Les réglages accessibles au client sans démontage du produit garanti et ceux que l'acheteur aurait pu facilement faire lui-même en se référant à la notice ;
- Les produits garantis que le client n'est pas en mesure de retourner ou ceux qui sont retournés sans leurs accessoires ;
- Les produits garantis dont le modèle ou le numéro de série sont illisibles ou ont été modifiés par le client ;
- Le recouvrement des sièges : housses et coussins y compris boutons, pressions, fermetures éclair, coutures...

ASSISTANCE ET CONSEILS L'INFORMATIQUE À PORTÉE DE TOUS

**Vous venez d'acheter un ordinateur chez Conforama ?
NOS TECHNICIENS SONT À VOTRE ÉCOUTE 7J/7 AU 01.64.62.82.82***

Conforama vous accompagne à chaque étape d'utilisation de votre nouveau matériel.



INSTALLATION

- Assistance au transfert de vos données vers le nouveau matériel.
- Connexion aux périphériques externes**.
- Mises à jour et configurations.



CONSEILS AU QUOTIDIEN

- Problèmes de logiciels : réglages, réinstallations, mises à jour, analyses anti-virus...
- Connexion Internet***.



SAV

En cas de panne de votre matériel :

- Prise en main à distance.
- Diagnostic et conseils personnalisés.
- Prise en charge SAV.

* Prix d'un appel local, du lundi au samedi de 8h30 à 20h00, et le dimanche de 9h30 à 19h.

** Le périphérique doit avoir été acheté chez Conforama. *** Sous réserve d'une ligne ADSL fonctionnelle.

EN PERMANENCE, À VOTRE ÉCOUTE



UN BESOIN D'INFORMATION ?

Contactez votre magasin Conforama*



VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE.

Le Service Consommateurs répond à toutes vos remarques.

● PAR INTERNET :

www.conforama.fr,
rubrique « Contactez-nous »

● PAR COURRIER :

Conforama
Service Consommateurs
80, boulevard du Mandinet,
77432 Marne la Vallée Cedex 2

*Coordonnées disponibles sur votre facture Conforama ou sur conforama.fr