

TAMPON DU MAGASIN (VENDEUR) :

NOM ADRESSE TELEPHONE

Commerçants
autrement**CONDITIONS GENERALES DE GARANTIES****PREAMBULE**

Le Magasin U (vendeur) peut vous proposer une garantie commerciale payante et vous fait bénéficier d'une garantie commerciale gratuite pour les produits et dans les conditions présentées ci-après. Il est rappelé qu'une garantie commerciale est une garantie proposée par le fabricant et /ou le vendeur d'un produit, elle peut être gratuite ou payante, et est complémentaire et sans préjudice des garanties légales.

Sous réserves des restrictions et/ou exclusions ci-après détaillées, les garanties commerciales octroyées dans le cadre du présent document concernent les appareils listés dans le tableau de garanties ci-après, achetés au sein d'un Magasin U de France métropolitaine, pour autant que cet appareil ait été acquis par un consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation (ci-après dénommé le « Client ») ET fait l'objet d'un usage domestique.

I. GARANTIES LEGALES

Indépendamment des Garanties Commerciales qui peuvent être accordées, le consommateur ou le non professionnel peut se prévaloir, auprès du vendeur (le Magasin U identifié en en-tête) :

- de la garantie légale de conformité prévue par les articles- L. 217-3 et suivants du Code de la consommation pour les biens ;
- de la garantie légale de conformité prévue par les articles- L. 224-25-12 et suivants du Code de la consommation pour les contenus numériques et services numériques ;
- de la garantie contre les défauts de la chose vendue prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

Pour les biens, au titre de la garantie légale de conformité, le consommateur ou le non professionnel :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-12 du Code de la consommation;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Ce délai est porté à vingt-quatre mois à compter du 18 mars 2016, sauf pour les biens d'occasion.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Dans le cas où le Client décide de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du Code civil il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

II. GARANTIES COMMERCIALES**PREAMBULE**

Le point de départ de l'ensemble des « Garanties Commerciales » ci-après détaillées correspond à la date d'achat du produit concerné, date qui coïncide avec la date figurant sur le ticket de caisse remis au Client, ou à la date de livraison pour les produits livrés à domicile.

1. GARANTIES COMMERCIALES PAYANTES

Votre Magasin U vous propose 2 types de Garanties commerciales payantes (« extension de garantie » ou « échange à neuf ») dont les caractéristiques et modalités de mise en œuvre sont détaillées dans des documents disponibles à l'accueil du Magasin, documents qui vous seront remis également en cas de souscription à une de ces offres et qui constitueront le contrat au sens des dispositions des articles L. 217-21 et suivants du Code de la consommation.

Les Garanties commerciales payantes « extension de garantie », « échange à neuf » seront réalisées par la société SFG dont les coordonnées figureront sur le contrat qui sera remis aux Clients en cas de souscription aux Garanties commerciales payantes.

2. GARANTIES COMMERCIALES GRATUITES

1. GARANTIE "SATISFAIT ...OU SATISFAIT "

Garantie Satisfait ...Ou Satisfait

Produits concernés	Type de garantie	Conditions de mise en œuvre
<p>Elle s'applique sur tous les produits (article inutilisé, en état neuf, dans son emballage d'origine) SAUF :</p> <p>Les articles soldés, les produits d'occasion du rayon bazar et les livres achetés en magasin,</p> <p>Les produits personnalisés, les produits rapidement périssables, les produits non retournables pour des raisons d'hygiène (tels que les sous-vêtements), les produits culturels descellés, les services de locations de véhicules ou de matériels et la billetterie Spectacles.</p>	Remboursement du produit acquis	<p>Jusqu'à 14 jours suivant votre achat en magasin sur simple présentation du produit et de son ticket de caisse dans le magasin U où vous avez effectué votre achat.</p> <p>En cas de retour d'un produit ayant généré l'octroi d'€ CARTE U, le magasin pourra débiter du Compte Carte U du Client, les € CARTE U correspondants.</p>

2. GARANTIE COMMERCIALE GRATUITE DES MAGASINS U

La présente garantie commerciale proposée à titre gratuite au Client couvre (sauf les exclusions), les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique, mécanique, interne aux produits détaillés ci-après. La garantie porte sur les pièces et la main d'œuvre. Le tableau ci-après décrit cette garantie commerciale gratuite ainsi que ses conditions de mise en œuvre en fonction des produits concernés.

Sous réserves des restrictions et/ou exclusions ci-après détaillées, les garanties octroyées dans le cadre du présent document concernent les appareils achetés au sein du Magasin U identifié dans l'encart susvisé pour autant que cet appareil ait été acquis par un Client ET fait l'objet d'un usage domestique.

Exclusions de Garantie de la Garantie Commerciale des Magasins U

- A. Tous les frais de déplacement et de main-d'œuvre, dus à une mauvaise utilisation des appareils ou d'éventuels dommages résultant du transport de l'appareil par le Client ou par un tiers autre que le magasin. Tous les réglages pouvant être effectués sans ouverture de l'appareil (réglages de canaux, réglages personnalisés ou autres), ainsi que tous les frais supplémentaires lié à tout manquement aux instructions de mise en fonctionnement préconisées par le fabricant et tout dysfonctionnement du à un mauvais entretien ou une mauvaise utilisation du matériel.
- B. Toutes pièces résultant d'une usure graduelle ou mécanique, et notamment têtes de lecture (magnétique, mécanique et vidéo), courroies, galets. Également les accessoires, télécommandes, les accus, antennes, cordons secteur, blocs alimentation, membranes enceinte acoustique. Toutes pièces de façade (boutons, enjoliveurs et tableau de bord). Egalement clayette, plateau verre, chapeau brûleurs, tuyau vidange, joint de hublot, filtres, ampoules d'éclairage etc...
- C. Toutes interventions faites par le Client, ou des services non agréés par les constructeurs. Toutes modifications, non-respect d'usage et de préconisations du fabricant stipulées sur le produit ou sur les notices d'utilisation des produits.
- D. Toutes utilisations d'un produit à usage professionnel, collective, industrielle ou commercial.
- E. Les dommages (trace de choc apparent, coque détériorée, casse vitre ou dalle), les pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe (foudre, inondations, vent, catastrophes naturelles, chocs, liquide, traces d'oxydation, etc...).
- F. Tous dommages occasionnés par la présence de corps étrangers (ex : insectes, jouets, accessoires).

Exclusions de Garantie de la Garantie Commerciale des Magasins U

- G. Les dommages dus au mauvais branchement ou à l'alimentation, ainsi que les dommages dus à la corrosion ou à la détérioration graduelle de l'appareil.

- H. Le contenu des appareils (denrées, vêtements, données informatiques etc.), les accessoires, les tuyaux coudés, le nettoyage des bacs à lessive et adoucisseurs.

- I. Les dommages indirects tels que la perte de jouissance ainsi que les pénalités dues à une mauvaise performance.

- J. Les dysfonctionnements causés par une mauvaise utilisation ou un problème logiciel, la défaillance des services et applications embarqués dans le Produit, la non-installation des mises à jour du logiciel conformément à l'article L. 217-19 du Code de la consommation.-

- K. Tous produits avec absence de plaque signalétique identifiant le produit (No de série).

- L. Les opérations d'entretien courant (vidanges, réglages, affûtage, etc.).


- M. Pour les montres, l'utilisation anormale ou usure ainsi que les verres et bracelets.

- N. Pour les bijoux, l'utilisation anormale ou usure, notamment les pertes ou casses résultant d'une circonstance accidentelle, et ne doivent pas avoir été en contact avec des produits chimiques ou avoir subi des négligences. Toutefois, si l'article sous garantie s'avérait difficilement réparable ou ne se faisant plus en magasin, la boutique bijoux U s'engage à le remplacer par un article de valeur commerciale équivalente.

Les dispositions ci-dessus ne peuvent en aucun cas réduire ou supprimer la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de garantie dans emballage produit).

En cas d'exclusion de garantie avérée, un devis de réparation vous sera proposé.

III. MISE EN ŒUVRE DES GARANTIES LEGALES ET COMMERCIALE DES MAGASINS U

Produits concernés	Garanties Légales	Garantie commerciale	Conditions de mise en œuvre	
Gros électroménager: lave-linge, sèche-linge, lave-vaisselle, cuisinière, four, table de cuisson, hotte, réfrigérateur, congélateur, cave à vin, et tous ces appareils en format encastrable	2 ans	2 ans nationale* pièces main d'œuvre et déplacement à compter de la date d'achat dans le réseau Hyper U, Super U et U express	 <p>Une question, <i>un conseil?</i></p> <p>Partout en France un expert 24h/24* pour vos appareils</p> <p><small>APPEL NON SURTAXE</small> N°Cristal 09 69 36 63 63</p> <p>Lundi - vendredi 8h30 / 19h Samedi 8h30 / 18h</p> <p>magasins-u.com Rubrique Produits et Services</p> <p>Un formulaire en ligne disponible 7j/7 et 24h/24</p> <p>Un tchat en ligne Lundi - vendredi 8h30 / 19h Samedi 8h30 / 18h</p> 	
Téléviseur grande taille (à partir de 32 pouces)	2 ans	2 ans nationale* pièces main d'œuvre et transport à compter de la date d'achat dans le réseau Hyper U, Super U et U express		
Téléviseur petite taille				
Micro-informatique : ordinateur portable, ordinateur de bureau, netbook				
Petit électroménager : cuisson conviviale, cuisson quotidienne, grillade / plein air, petit déjeuner, nettoyeur, soin du linge, soin du cheveu, fait maison, préparation culinaire, aide culinaire, mini four				
Moyen électroménager: aspirateur, micro-onde, chauffage électrique, climatiseur, ventilateur				
Périphériques informatiques : imprimante, scanner, carte graphique, carte son, casque, disque dur, kit enceintes pour ordinateurs, lecteur/graveur de DVD, écran PC				
Téléphonie : téléphone mobile, téléphone reconditionné, téléphone domestique et répondeur				
Connectiques U : Chargeur, câbles USB, HDMI				10 ans nationale* pièces main d'œuvre et transport à compter de la date d'achat dans le réseau Hyper U, Super U et U express
Produits nomades et image & son : appareil photo, caméscope, objectif d'appareil photo, PDA, GPS, console de jeux, console de jeux portable, lecteur MP3/MP4, lecteur DVD portatif, vidéoprojecteur portatif, assistant d'aide à la conduite, cadre photo numérique, e-book, chaîne hi-fi, home cinéma, enceinte, lecteur DVD/Blu-Ray, station d'accueil MP3, tablette tactile, assistant vocal, mobilité urbaine				2 ans nationale* pièces main d'œuvre et transport à compter de la date d'achat dans le réseau Hyper U, Super U et U express
* A la différence de la garantie légale de conformité pour laquelle le consommateur doit s'adresser au magasin « vendeur/garant » dans lequel il a acheté le produit, le consommateur peut demander la mise en œuvre de la garantie commerciale dans l'ensemble du réseau des magasins U (à l'exception des magasins Utile).				
Jardin: outillage et motoculture	2 ans		Le Client ramène son produit et le ticket de caisse ou la facture d'achat à l'accueil du magasin U dans lequel il a acheté son produit pour un diagnostic et une prise en charge.	
Loisirs: camping, piscine, vélo, jouet				
Mobilier intérieur / extérieur et décoration: salon de jardin, meuble, parasol, guirlande électrique				
Bricolage Auto Ménage				
Bricolage : produit U	2 ans	Garantie à vie pièces		
Auto : Batterie Auto U	2 ans	3 ans pièces		
Puériculture : poussette, siège auto, chaise haute, lit, parc, transat, trotteur, balancelle, meuble à langer, barrière de lit, tire lait électrique, chauffe biberon, stérilisateur électrique, cuiseur vapeur, écoute bébé, thermomètre électrique, mouche bébé électrique, veilleuse.	2 ans			
Horlogerie				
Bijouterie				

IV. INFORMATIONS RELATIVES A LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES ET A L'EXERCICE DE VOS DROITS:

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement par Coopérative U Enseigne ou votre Magasin U, responsables conjoints de ce traitement et destinataires des données. Elles pourront être communiquées à des prestataires externes en charge de la mise en œuvre du traitement.

Les données sont nécessaires dans le cadre du contrat de vente et notamment à la gestion de votre demande de service après-vente.

Vos données seront conservées en base active pendant une durée maximum de 26 mois à compter de votre dernière demande. Lorsque les données ne sont plus en base active, elles sont archivées. En tout état de cause, les données ne seront pas conservées pour une durée supérieure à 5 ans à compter de votre dernière demande.

Pour des raisons techniques, vos données personnelles peuvent faire l'objet de transferts vers des pays situés en dehors de l'Union Européenne pour les finalités détaillées ci-dessus. Ces transferts font l'objet d'un encadrement juridique spécifique afin que ces données soient couvertes par un niveau de protection adéquat.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité de vos données, ainsi que d'un droit d'opposition et de limitation à l'ensemble des données vous concernant. Vous disposez également du droit de décider du sort de vos données après votre décès.

Ces droits s'exercent :

- soit en écrivant : Coopérative U Enseigne – DPO – 20 rue d'Arcueil – CS 10043 – 94533 Rungis Cedex
- soit par email : contact_donnees_personnelles@systeme-u.fr

Vous pouvez à tout moment exercer votre droit de recours auprès de l'Autorité compétente en matière de protection des données personnelles (CNIL).

V. SERVICE CLIENT - RECLAMATION – MEDIATION

Pour toute information, question ou réclamation, le Vendeur est l'interlocuteur privilégié du Client pour lui apporter une réponse et/ou solution. Le Client peut s'adresser en premier recours au Vendeur dont les coordonnées figurent en en-tête du présent document. En second recours, s'il n'a pas obtenu une réponse satisfaisante de la part du Vendeur, le Client peut s'adresser au Service Clients National des Magasins U qui procédera à une nouvelle analyse du dossier du Client et lui apportera une réponse écrite dans les meilleurs délais à compter de la réception du courrier de réclamation du Client. Afin de permettre au Client de prendre facilement contact avec le Service Clients National des Magasins U plusieurs modes de contacts sont à sa disposition :

Par téléphone : 09.69.36.69.36 (appel non surtaxé)

Par courrier : 20, rue d'Arcueil – 94150 Rungis

Si le litige n'est pas réglé malgré les réclamations du Client auprès du Vendeur puis du Service Clients National des Magasins U, le Client peut s'adresser au Médiateur de la Fédération du Commerce et de la Distribution (FCD) dont les coordonnées postales sont les suivantes : 12, rue Euler, 75008 Paris et dont l'adresse du site Internet est la suivante : www.mediateur.fcd.fr

Afin que la demande du Client soit recevable par le Médiateur de la FCD, le Client devra pouvoir justifier avoir contacté par écrit le Vendeur et le Service Clients National des Magasins U.

Les présentes conditions générales de garantie sont soumises au droit français. Les litiges seront soumis aux tribunaux français. Sans que ce qui suit ne puisse être considéré comme une entrave au libre accès aux tribunaux, les parties s'efforceront de trouver un accord amiable à leur différend dans les conditions exposées ci-dessus.

Parallèlement à ce système de résolution amiable, la Commission européenne a mis en place une plateforme de résolution des litiges destinée à recueillir les éventuelles réclamations de consommateurs faisant suite à un achat en ligne afin de les transmettre ensuite aux médiateurs nationaux compétents.

Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>