

TAMPON DU MAGASIN (VENDEUR) :

Email contact Magasin :

Commerçants
autrement

CONTRAT DE GARANTIES COMMERCIALES

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 ou les biens comportant des éléments numériques ;
- 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 ou les biens comportant des éléments numériques :

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :

« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;

« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;

« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;

« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.

« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 241-5 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

Pour les contenus ou services numériques :

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

« La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

« 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

« 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

« 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

« 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

« 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

« Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

« Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation.

« Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être portée jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel (article L. 242-18-1 du code de la consommation).

« Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des articles 1641 à 1649 du code civil, pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique. »

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 liés 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 les 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). Également clayettes, plateaux verre, chapeaux brûleurs, tuyaux vidange, joints 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, collectif, industriel 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).
- 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, la non-installation des mises à jour du logiciel nécessaires au maintien de la conformité des biens 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)			
Téléviseur petite taille	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	
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			
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, instrument de musiqueConnectiques 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		
* 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	2 ans	Garantie à vie pièces	
Bricolage : produit U			
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 saisit gratuitement le Médiateur du Commerce Coopératif et Associé, qui est compétent pour tout litige portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service couvert par les présentes conditions générales : par courrier à l'adresse suivante : Médiateur du Commerce Coopératif et Associé - FCA - 77, rue de Lourmel - 75015 Paris, ou sur le site internet du Médiateur www.mcca-mediation.fr sur lequel se trouvent la Charte de la Médiation du Commerce Coopératif et Associé et les pièces justificatives à fournir.

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

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/>

Les présentes sont soumises au droit français. Les litiges seront soumis aux tribunaux français.