

**Conditions générales de Service Après-Vente pour des produits vendus par
CONFORAMA**

Article 1 – Champs d’application

1.1 Les présentes conditions générales de services après-vente (ci-après désignées « CG SAV ») régissent les prestations de réparation de produits réalisées par la société Conforama France (ci-après désignée « SAV Conforama ») pour ses clients consommateurs situés en France Métropolitaine. Elles expriment l’intégralité des obligations et droits des parties.

1.2 Les exclusions de garanties sont indiquées dans les conditions générales de vente ou dans le contrat de garantie commerciale payante le cas échéant.

1.3 Toute demande d’intervention formulée auprès du SAV Conforama implique l’acceptation pleine et entière des présentes CG SAV.

1.4. Le SAV Conforama peut intervenir à la demande du client pour effectuer :

- une prestation de réparation non couverte par une garantie commerciale Conforama, ou
- une prestation de réparation couverte par une garantie commerciale Conforama

1.4 Les produits pouvant faire l’objet d’une réparation en service après-vente payant sont uniquement les produits électroménagers, électro-loisirs, meubles, mobilité et sous réserve des possibilités techniques et de disponibilité des pièces, après demande auprès du comptoir SAV.

1.5 L’intervention à domicile ne peut pas être effectuée en zone insulaire (sauf Corse) et au-delà d’un rayon de trente kilomètres autour du magasin le plus proche.

La demande d’intervention à domicile en dehors du rayon de trente kilomètres est soumise à l’acceptation préalable du SAV Conforama. Des frais supplémentaires seront facturés, conformément aux tarifs affichés au comptoir SAV ou communiqués au client en cas d’intervention à domicile.

Article 2 - Mode de prise en charge du produit

Famille	Qui appeler	Intervention à domicile
Gros électroménager (Lave-linge, Sèche-linge, Lave-vaisselle, Cuisinières, Réfrigérateur, Congélateur, Hotte, Plaque de cuisson et Micro-ondes encastré)	SAV CONFORAMA	OUI
Télévision > 43 pouces (sup à 109 cm)	Constructeur de l'appareil	OUI
Télévision < 43 pouces (inf. à 109 cm)	SAV magasin	
Petit électro-ménager, Micro-ondes pose libre et Aspirateur	SAV magasin	
Appareils audio (Chaîne audio, Hifi, Home cinéma MP3, radio, radio cd...)	SAV magasin	
Appareils vidéo (Lecteur DVD, MP4, caméscope, photographie...)	SAV magasin	
Informatique (Ordinateur portable, unité centrale, tablette ou smartphone)	Constructeur de l'appareil	
Meubles, literie	SAV Magasin	
Siège	SAV Magasin	OUI
Périphérique informatique et Téléphonie résidentielle	SAV magasin	

Les coordonnées téléphoniques figurent sur votre facture.

Le bordereau de dépôt du produit est délivré au client, indiquant l’état du produit et le descriptif de la panne.

Article 3 - Réparation couverte par une garantie commerciale Conforama

Si le produit est couvert par une garantie commerciale Conforama, le client bénéficie de la prise en charge de la réparation du produit acheté auprès de Conforama dans les conditions de cette garantie commerciale.

En cas de dénonciation de garantie commerciale, après le dépôt du produit, un devis estimatif est établi concernant le coût de réparation du produit dans les conditions de l'article 4.

Article 4 – Réparation non couverte par une garantie commerciale Conforama - Forfait de prise en charge pour les produits gros électroménagers / micro-ondes

4.1 Les dispositions de cet article s'appliquent, sauf application des garanties légales de conformité et des vices cachés précisées en Annexe 1 des présentes, si :

- Le produit ne bénéficie pas de l'application d'une garantie commerciale couvrant sa réparation (notamment dysfonctionnement non pris en charge par la garantie) ; ou
- si la garantie commerciale est dénoncée dès le dépôt du produit.

4.2. Un forfait de prise en charge est facturé au client pour l'examen du produit et le diagnostic. Il devra être payé comptant, avant la réalisation de la prestation de réparation et sera acquis définitivement à Conforama au titre du diagnostic et/ou de l'intervention réalisés.

Le montant de ce forfait est affiché au comptoir SAV ou communiqué au client en cas d'intervention à domicile. Ce forfait ne comprend pas le montant de(s) pièce (s) nécessaire (s) à la réparation le cas échéant. Le tarif des pièces détachées est disponible sur demande dans un délai raisonnable.

4.3. En cas de déplacement à domicile dans un rayon de 30km autour du magasin le plus proche pour les produits indiqués à l'article 2, le forfait comprend la prise en charge, le déplacement et une demi-heure de main d'œuvre ainsi que les frais administratifs(hors pièce (s) nécessaire (s) à la réparation le cas échéant). Au-delà d'une 1/2h de main d'œuvre, le forfait horaire TTC de main d'œuvre s'applique.

4.4. Le montant de l'acompte versé au titre du forfait de prise en charge sera déduit du montant de la facture finale.

4.5. Si à l'issue du diagnostic, la réparation à domicile n'est pas effectuée (du fait du choix du client ou du caractère non réparable du produit), Conforama octroiera une remise de 50€ au client en magasin à valoir sur son prochain achat d'un produit de la même famille effectué dans les 60 jours

Article 5 – Devis de réparation pour les produits gros électroménagers / micro-ondes

5.1 Un devis est obligatoirement établi lorsque le coût de réparation (forfait de 119€ + pièces) estimé est supérieur à 150€. Le devis se base sur le forfait horaire TTC de main d'œuvre pour le produit concerné. Les frais de devis sont déductibles de la réparation.

5.2 Si le coût des réparations est inférieur à 150 euros, la réparation est effectuée automatiquement.

5.3 Si les travaux de réparation font apparaître un travail important entraînant une modification du montant du devis ou des délais, le client sera averti. Un devis rectificatif sera établi.

5.4. La validité d'un devis est d'un mois. À défaut de transmission du devis dûment signé dans ce délai, le client est réputé avoir refusé le devis. Si la réparation n'est pas effectuée, les frais de devis ne sont pas restitués, mais ils peuvent être déduits sur l'achat d'un produit électroménager, TV, son ou multimédia (hors promotion, solde, opération commerciale en cours et produit Top Confo) effectué dans notre magasin. En outre, les frais administratifs ne seront pas restitués.

Article 6 - Commande de pièces détachées – Accessoires en magasin (toutes familles de produits)

Toute commande de pièces détachées entraînera le versement d'un acompte par le client de 50% du montant de la pièce ou de sa valeur estimée. Le versement de l'acompte vaut engagement ferme et définitif. Après le délai d'un mois à compter de la mise à disposition de la pièce, Conforama pourra disposer de la pièce et conserver l'acompte versé à titre d'indemnité.

Article 7 - Délai d'intervention et restitution du produit réparé

7.1 La réparation interviendra dans un délai de 15 jours maximum dès la livraison des pièces nécessaires à la réparation.

7.2 Le client sera prévenu soit par téléphone, soit par email, soit par sms lorsque le produit sera prêt en cas de produit déposé au comptoir SAV.

7.3 Le client dispose d'un délai d'un mois pour récupérer le produit au comptoir SAV. Le produit réparé est restitué uniquement sur présentation du bon de réception ou devis signé, et après complet paiement au comptant du prix de la réparation. Le cas échéant, une pièce d'identité pourra être demandée.

7.4 A défaut de retrait du produit dans ce délai, une relance sera adressée au client par tous moyens. Sans manifestation de la part du client dans les huit jours suivant la réception de cette lettre, Conforama pourra disposer du produit réparé et conserver l'acompte versé à titre d'indemnité.

Article 8 - Garantie des réparations

8.1. Préalablement à la remise du produit au SAV Conforama, le client doit procéder à la sauvegarde des données sur un support informatique distinct et autonome du produit déposé. Conforama n'est pas responsable de toute perte de données ou de logiciels installés sur le produit en réparation.

8.2 Indépendamment des garanties légales qui pourraient trouver à s'appliquer, Conforama garantit les réparations dès la date de mise à disposition du produit réparé pendant une période de six mois, dans le cadre d'une utilisation normale du produit, et uniquement pour la même panne.

8.3 La garantie des réparations de six mois 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, montage ou utilisation du produit, d'une utilisation à des fins professionnelles ou commerciales, de l'usure normale ou du défaut d'entretien,

- en cas de dommages indirects. La garantie des réparations ne porte que sur le droit à réparation ou à remplacement du produit garanti. Les dommages indirects résultant de la panne ou de la détérioration ne sont donc pas couverts par la garantie.

Article 9 - Traitement informatique des données nominatives

Pour les besoins du traitement de la réparation de votre appareil, Conforama peut être amenée à enregistrer de manière informatique les données nominatives vous concernant. Ces données pourront être transmises à ses sous-traitants et aux magasins indépendants portant l'enseigne Conforama pour vous assurer un meilleur service au client. Sauf opposition du client en magasin, Conforama peut lui adresser des prospections commerciales par courrier ou courriel et transmettre ses données à ses partenaires commerciaux qui lui enverront des offres commerciales par courrier ou avec son accord, par courriel. Les données personnelles du client pourront être conservées pour établir la preuve d'un droit, d'un contrat ou au titre du respect d'une obligation légale, et jusqu'à un délai maximum de 3 ans à compter de la fin de la relation, et ce à des fins de prospection. Les données relatives à la carte bancaire du client pourront être conservées, par le biais de mesure de sécurité, jusqu'à l'expiration du délai légal de contestation de la transaction. Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression sur les données vous concernant et un droit de définir des directives sur le sort de vos données après votre décès. Vous pouvez exercer ces droits dans les conditions prévues par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, par e-mail à l'adresse suivante : dpo@conforama.fr ou par courrier envoyé au Délégué à la protection des données personnelles à l'adresse suivante : CONFORAMA FRANCE, 80 boulevard du Mandinet, 77432 Marne-la-Vallée Cedex 2. Dans tous les cas, votre demande devra être signée et accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité.

Article 10 – Droit de rétractation en cas de contrat conclu en vente à distance ou hors-établissement

Le droit de rétractation s'applique uniquement aux produits bénéficiant d'une intervention à domicile et dans le cadre d'une réparation non couverte par une garantie commerciale Conforama.

10.1 Délai de rétractation

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, à compter du lendemain de la réception du bien par le client ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui et à compter du lendemain de la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services.

10.2 Les contrats non concernés par le droit de rétractation sont listés à l'article L221-28 du code de la consommation.

10.3. Modalités d'exercice du droit de rétractation

Le client exerce son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision et sans avoir à supporter d'autres coûts que les frais de renvoi des biens.

Le client informe Conforama de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai de quatorze jours, le formulaire de rétractation reçu avec la confirmation de l'acceptation du devis selon le modèle joint ci-dessous ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté dans laquelle il exprime sa volonté de se rétracter. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le client.

10.3. Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de CONFORAMA France – DNSAV Service Administratif 80 boulevard du Mandinet (Lognes) - 77432 Marne La Vallée

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant pour la prestation de service (*) ci-dessous Commandé le (*) portant le numéro de devis suivant (*) Nom du (des) client(s) Adresse du (des) client(s) Signature du (des) client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) Date.

10.4. Le remboursement du client

Lorsque le droit de rétractation est exercé, Conforama est tenu de rembourser le client de la totalité des sommes versées sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle Conforama est informé de la décision du client de se rétracter.

Le remboursement sera effectué par Conforama en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale.

Article 11 - Droit applicable – Litiges

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. En cas de litige relatif aux prestations de notre service après-vente, les tribunaux français seront seuls compétents.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Conforama adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr/>. Après démarche préalable écrite des consommateurs vis-à-vis de Conforama, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>

Lien vers la plateforme de la Commission Européenne : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Article 12 – Coordonnées de la société

CONFORAMA France : 80 boulevard du Mandinet (Lognes) - 77432 Marne La vallée
SA au capital de 416 516 272 euros - 414 819 409 RCS Meaux
N° de TVA intracommunautaire FR 37 414 829 409

Hébergeur : CONFORAMA France.

Annexe 1 – Garanties légales

« 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 portée 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. »

**Conditions générales de Service Après-Vente pour des produits non vendus par
CONFORAMA**

Article 1 – Champs d’application

1.1. Les présentes conditions générales de service après-vente (ci-après désignées « CG SAV »), régissent les relations entre Conforama (ci-après le « SAV Conforama ») et ses clients pour les prestations de services de réparation payantes de produits, hors garantie commerciale, effectués au domicile des clients en France Métropolitaine (hors zone insulaire sauf Corse).

Elles expriment l’intégralité des obligations et droits des parties.

1.2 Toute demande d’intervention formulée auprès du SAV Conforama implique l’acceptation pleine et entière des présentes CG SAV.

Article 2 - Mode de prise en charge du produit

Le SAV Conforama contacte le client par téléphone afin de convenir d’un rendez-vous pour diagnostiquer et/ou réparer son produit.

Un sms est envoyé au client, confirmant le rendez-vous à domicile avec le SAV Conforama.

Article 3 – Devis de réparation

3.1 Après examen du produit et son diagnostic, si le SAV Conforama constate que celui-ci est hors garantie commerciale, un devis est obligatoirement établi pour le client. Après avoir pris connaissance du devis, le client le signe électroniquement s’il souhaite l’intervention du SAV Conforama. Si le client refuse le devis, aucune réparation ne pourra intervenir et aucun paiement ne pourra lui être réclamé.

3.2 Un email de confirmation de l’acceptation du devis est envoyé au client comprenant :

- les présentes conditions,
- le formulaire de rétractation,
- le devis signé électroniquement par le client,
- éventuellement, le formulaire de renonciation exprès au droit de rétractation et au droit de payer la prestation à l’expiration d’un délai de 7 jours à compter de la date de signature du devis.

Article 4 – Délai d’intervention**4.1 Intervention immédiate**

Si le client souhaite que les travaux de réparation soient effectués en urgence par le SAV Conforama dans la limite des pièces de rechange disponibles et des travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence, il devra signer un formulaire de renonciation exprès au droit de rétractation et au droit de payer la prestation à l’expiration d’un délai de 7 jours à compter de la date de conclusion du contrat de prestation de service après-vente, conformément à l’article 8.2 et 9.2 des présentes conditions.

4.2 Délai d’intervention minimum de quatorze (14) jours

À défaut de renonciation dans le cas énoncé ci-dessus, le délai d’intervention pour la réparation est programmé avec le client au minimum quatorze (14) jours après l’acceptation et la signature du devis, afin de respecter le délai de rétractation.

Article 5 – Tarifs

Avant toute intervention de réparation, le client devra payer au SAV Conforama les tarifs de déplacement et de réparation énoncés dans le devis et disponibles sur demande. Ce paiement doit intervenir après la signature du devis en cas d’intervention immédiate conformément à l’article 4.1. En cas d’intervention repoussée conformément à l’article 4.2, le paiement devra intervenir lors de la deuxième intervention du SAV Conforama, soit au minimum 14 jours après la date de signature du devis.

Article 6 – Garantie des réparations

6.1 Indépendamment de l’application des garanties légales le cas échéant, le SAV Conforama garantit les réparations dès la date de réparation du produit pendant une période de trois mois, pour une utilisation normale du produit, et uniquement pour la même panne.

6.2 La garantie des réparations de trois mois 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, montage ou utilisation du produit, d’une utilisation à des fins professionnelles ou commerciales, de l’usure normale ou du défaut d’entretien, ...
- en cas de dommages indirects. La garantie des réparations ne porte que sur le droit à réparation ou à remplacement du produit garanti. Les dommages indirects résultant de la panne ou de la détérioration ne sont donc pas couverts par la garantie.

Article 7 - Traitement informatique des données nominatives

7.1 Pour les besoins du traitement de la réparation de l'appareil du client, le SAV Conforama peut être amené à contacter le client par courrier, téléphone, e-mail, SMS et également à enregistrer de manière informatique les données nominatives le concernant.

7.2 Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression sur les données le concernant et un droit de définir des directives sur le sort de ses données après son décès. Il peut exercer ces droits par e-mail à l'adresse suivante : dpo@conforama.fr ou par courrier envoyé au Délégué à la protection des données personnelles à l'adresse suivante : Conforama France, 80 boulevard du Mandinet, 77432 Marne-la-Vallée Cedex 2. Dans tous les cas, la demande devra être signée et accompagnée d'une photocopie de la pièce d'identité.

7.3 Les données personnelles du client pourront être conservées pour établir la preuve d'un droit, d'un contrat ou au titre du respect d'une obligation légale. Les données relatives à la carte d'identité du client pourront être conservées pendant un délai d'un an en cas d'exercice du droit d'accès ou de rectification. Elles pourront être archivées jusqu'à trois ans en cas d'exercice du droit d'opposition. Les données relatives à la carte bancaire du client pourront être conservées, par le biais de mesure de sécurité, jusqu'à l'expiration du délai légal de contestation de la transaction.

Article 8 – Paiement en cas de contrat conclu hors établissement

8.1 Interdiction de percevoir paiement

Conformément à l'article L.221-10 du code de la consommation, le SAV Conforama ne peut recevoir aucun paiement de la part du client avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du contrat de prestation de service-après-vente.

8.2 Contrats non concernés par l'interdiction de percevoir paiement

Le SAV Conforama pourra obtenir paiement immédiat après signature du devis de la part du client pour les contrats suivants :

- La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée ;
- Les contrats à exécution successive, proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services ;
- Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ;

- Les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Article 9 – Droit de rétractation en cas de contrat conclu hors-établissement

9.1 Délai de rétractation

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du code de la consommation, le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation, à compter de la conclusion du contrat de prestation de service-après-vente.

9.2 Les contrats non concernés par le droit de rétractation sont listés à l'article L221-28 du code de la consommation.

9.3 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Le client exerce son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision.

Le client informe le SAV Conforama de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai de quatorze jours, le formulaire de rétractation reçu avec l'email de confirmation de l'acceptation du devis selon le modèle joint ci-dessous ou par toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté dans laquelle il exprime sa volonté de se rétracter.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le client.

9.4 Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

À l'attention de CONFORAMA France – DNSAV Service Administratif 80 boulevard du Mandinet (Lognes) - 77432 Marne La Vallée

Je/Nous () vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant pour la prestation de service (*) ci-dessous*

Commandé le () portant le numéro de devis suivant (*)*

Nom du (des) client(s)

Adresse du (des) client(s)

Signature du (des) client(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date.

9.5 Le remboursement du client

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le SAV Conforama est tenu de rembourser le client de la totalité des sommes versées sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le SAV Conforama est informé de la décision du client de se rétracter.

Le remboursement sera effectué par le SAV Conforama en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le client pour la transaction initiale.

Article 10 - Droit applicable – Litiges – Médiation

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. En cas de litige relatif aux prestations de notre service après-vente, les tribunaux français seront seuls compétents.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le SAV Conforama adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) dont les coordonnées sont les suivantes : 60 Rue La Boétie – 75008 Paris – <http://www.mediateurfevad.fr/>. Après démarche préalable écrite des clients vis-à-vis du SAV Conforama, le Service du Médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti. Pour connaître les modalités de saisine du Médiateur, <http://www.mediateurfevad.fr/index.php/espace-consommateur/>

Lien vers la plateforme de la Commission Européenne : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Article 11 – Coordonnées de la société

CONFORAMA FRANCE.

SA au capital de 416 516 272 euros

414 819 409 RCS Meaux

80 boulevard du Mandinet (Lognes) 77432 Marne La vallée

ContactCn@conforama.fr

Annexe 1 – Garanties légales

« 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. »