



TAMPON DU MAGASIN (VENDEUR) :

CONDITIONS GENERALES DE GARANTIES

PREAMBULE

Une garantie commerciale, qui peut être gratuite ou payante, est une garantie offerte par le fabricant et / ou le vendeur d'un produit ou par un tiers, elle est complémentaire aux garanties légales.

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 tel que défini à l'article préliminaire du Code de la Consommation (ci-après dénommé le « Client ») ET pour un usage domestique.

Nonobstant, les informations qui sont exposées au sein du chapitre II traitant des « Garanties Légales » il est rappelé que l'article L.221-1 du Code de la Consommation prévoit que « lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention ».

I. 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.

Les Garanties commerciales gratuites sont offertes et seront réalisées par le Magasin U dont les coordonnées sont communiquées dans l'encart susvisé alors que les Garanties commerciales payantes (« extension de garantie » ou « échange à neuf ») seront réalisées par la société SUPPORTER dont les coordonnées figureront sur le contrat qui sera remis aux Clients en cas de souscription aux Offres.

1. 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, et les livres achetés en magasin.</p> <p>Les articles cités à l'article L121-28 du code de la consommation, que ces produits aient été achetés en magasin ou sur un des sites de vente à distance des magasins U, soit notamment : 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 ou livraison via internet, sur simple présentation du produit et de son ticket de caisse, ou facture d'achat ou du formulaire de rétractation pour les achats faits en ligne, 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 DES MAGASINS U

La présente garantie commerciale couvre (sauf les exclusions), les dommages ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, électromécanique, mécanique, interne aux produits détaillés ci-après. Sa durée est de 1 an minimum la garantie porte sur les pièces et la main d'œuvre. Le tableau suivant décrit cette garantie commerciale 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.

Garantie Commerciale des Magasins U

Produits concernés	Type de garantie	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 pièces main d'œuvre et déplacement à compter de la date d'achat	 <p>UN EXPERT POUR VOS APPAREILS</p> <p>PETIT ÉLECTROMÉNAGER - INFORMATIQUE - IMAGE & SON TÉLÉPHONIE - MOYEN ÉLECTROMÉNAGER - GROS ÉLECTROMÉNAGER</p> <p>N°Cristal 09 69 36 63 63 APPEL NON SURTAXE</p> <p>UNE QUESTION, UN CONSEIL ?</p> <p>En cas de panne, contactez notre expert pour un diagnostic technique et bénéficiez d'une garantie nationale.</p> <p>COMMENT NOUS CONTACTER ?</p> <p>3 possibilités :</p> <p>1 Un numéro unique N°Cristal 09 69 36 63 63 APPEL NON SURTAXE</p> <p>Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 18h (hors jours fériés)</p> <p>2 Un formulaire en ligne disponible 7j/7 et 24h/24 sur magasins-u.com</p> <p>3 Un tchat en ligne sur magasins-u.com</p> <p>Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 8h30 à 18h (hors jours fériés)</p>
Téléviseur grande taille (à partir de 32 pouces)		
Micro-informatique : ordinateur portable, ordinateur de bureau, netbook	2 ans pièces main d'œuvre à compter de la date d'achat	
Téléviseur petite taille		
Téléphonie : téléphone mobile, téléphone domestique et répondeur	2 ans pièces main d'œuvre à compter de la date d'achat sauf marque Apple 1 an	
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,	2 ans pièces et main d'œuvre à compter de la date d'achat sauf marques Electrolux, Tornado, Zanussi 1 an	
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 CD-Rom, écran PC	2 ans pièces et main d'œuvre à compter de la date d'achat sauf marques Canon 1 an	
Produits nomades et image & son : appareil photo, caméscope, objectif d'appareil photo, PDA, GPS, console de jeux portative, lecteur MP3/MP4, lecteur DVD portatif, vidéoprojecteur portatif, assistant d'aide à la conduite, cadre photo numérique, ebook, chaîne hi-fi, home cinéma, enceinte, lecteur DVD/Blu-Ray, console de jeux, station d'accueil MP3, tablette tactile	2 ans pièces et main d'œuvre à compter de la date d'achat sauf marques Apple, Canon, Nikon, Nintendo 1 an	
Jardin: outillage et motoculture	2 ans pièces et main d'œuvre à compter de la date d'achat	
Loisirs: camping, piscine, vélo, jouet		
Mobilier intérieur / extérieur et décoration: salon de jardin, meuble, parasol, guirlande électrique		
Bricolage: outil et outillage électroportatif		
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.	1 ou 2 ans pièces et main d'œuvre à compter de la date d'achat	
Horlogerie	1 ou 2 ans selon les modèles pièces et main d'œuvre à compter de la date d'achat, voir marques concernées à l'accueil de votre magasin ou de l'espace Bijouterie	
Bijouterie	1 à 2 ans pièces et main d'œuvre selon les produits (voir avec la boutique bijoux) à compter de la date d'achat.	

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 dus à une mauvaise utilisation et à un défaut d'entretien du produit.
 - 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). Également 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 (choc, casse vitre ou dalle), les pannes, défaillance ou défauts imputables à des causes d'origine externe (foudre, inondations, vent, catastrophes naturelles, chocs, liquide 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, le cou dage des tuyaux, 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
 - 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).

3. GARANTIES COMMERCIALES PAYANTES

Notre Magasin U vous propose deux 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 de l'article L. 217-15 du code de la consommation.

II. GARANTIES LEGALES

Indépendamment des Garanties Commerciales qui peuvent être accordées, le Client peut, pour tous les biens corporels acquis, se prévaloir, auprès du vendeur (le Magasin U identifié en en-tête) :

- de la garantie légale de conformité prévue par les articles- L.217-4 et suivants du code de la consommation
- de la garantie contre les défauts de la chose vendue prévue par les articles 1641 et suivants du Code civil.

Au titre de la garantie légale de conformité, le Client :

- 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. 217-9 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.

-L.217-4 Code de la Consommation : « Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité ».

-L.217-5 Code de la Consommation : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1. Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

Correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

Présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2. Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

- L.217-12 Code de la Consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

Le Vendeur reste également tenu des vices rédhibitoires de la chose dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code Civil.

- Article 1641 du Code Civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

- Article 1648 alinéa 1 du Code Civil: « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice ».

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 apportera une réponse écrite lui 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.