Conditions générales de la Garantie commerciale Premium de Son-Video.com
(au 11/10/2022)

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **CGV** ») ont pour objet de régir et de définir les conditions dans lesquelles la société Son Vidéo Distribution met en œuvre la garantie commerciale payante (ci-après la « **Garantie Premium** »), souscrite par ses clients en contrepartie du paiement d'un prix, dans les conditions définies ci-après. Les produits éligibles à la Garantie Premium sont notamment définis à l'article 2.

Pour une réalisation optimale de la Garantie Premium, il est fortement conseillé au Client de conserver les emballages d'origines des produits.

La réalisation des prestations prévues dans les CGV est confiée à la société Blanc Brun Assurance Conseil (ci-après « **BBAC** ») pour le compte de la société Son Vidéo Distribution.

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Outre les termes dont certains articles des CGV donnent une définition expresse, les termes suivants auront la signification précisée ci-après lorsque leur première lettre apparait en majuscule dans le Contrat, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel :

Client : désigne toute personne physique ou morale, ayant la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation et n'agissant pas dans le cadre d'une activité professionnelle, ayant souscrit à la Garantie commerciale payante, proposée par Son Vidéo.com, pour l'achat d'un Produit éligible.

BBAC : Blanc Brun Assurance Conseil, société à responsabilité limitée, immatriculée au registre du commerce des sociétés de Lyon sous le numéro 420 589 459, Adresse électronique : garantie@son-video.com et numéro de téléphone : 01 76 24 17 55. BBAC se charge de mettre en œuvre la garantie commerciale pour le compte de Son Vidéo.com.

CGV : désigne les présentes conditions générales de vente et ses annexes.

Garantie Premium : désigne la garantie commerciale payante d'une durée de 5 ans applicable aux Produits éligibles dans les conditions prévues dans les CGV.

Partie ou Parties : désignent individuellement ou collectivement le Client et BBAC et/ou Son Video.com.

Produit éligible ou Produit garanti : appareil éligible à la Garantie Premium, **NEUF** acheté auprès de l'enseigne Son-Video.com à l'exclusion des produits « Nomades » (il s'agit des produits entrant dans la catégorie « casques et baladeurs » , ou « produits électroniques mobiles et fonctionnant de manière autonome à l'extérieur du domicile») et dont le prix unitaire est supérieur à 130€ TTC, faisant l'objet d'une facture de vente mentionnant le produit et le service Garantie Premium associé. La Garantie Premium est expressément réservée aux Clients non professionnels. Tous appareils utilisés à des fins professionnelles ou commerciales ne sont pas couverts par la Garantie Premium.

Panne matérielle : dysfonctionnement interne du Produit garanti, n'entrant pas dans les exclusions prévues à l'article 9, et ayant pour origine un phénomène électrique, électronique ou mécanique entrainant une impossibilité d'utilisation normale du Produit par le Client.

Son Vidéo.com : Son Vidéo Distribution, société par actions simplifiée, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Créteil sous le numéro 432 317 980, sis 309 avenue du Général de Gaulle, à Champigny-Sur-Marne (94500). Adresse électronique : info@son-video.com et numéro de téléphone : 01 55 09 13 30.

Site Web : désigne le site internet de Son-Vidéo.com accessible à l'adresse url suivante : www.son-video.com/

ARTICLES 3 – MODALITES DE SOUSCRIPTION A LA GARANTIE PREMIUM

Le Client peut souscrire à la Garantie Premium, pour les Produits éligibles, dans les conditions suivantes :

3.1. Soit sur le Site Web concomitamment à l'achat du Produit éligible.

Les CGV sont portées à la connaissance du Client au moment de la validation de la commande du Client sur le Site Web.

Le Client s'engage à prendre connaissance des CGV avant la passation de la commande du Produit éligible et avant de les accepter.

La souscription à la Garantie Premium est effective à compter de la validation et de l'acceptation de la commande du Produit éligible et des CGV par le Client selon la procédure proposée sur le Site Web.

La validation et l'acceptation par le Client de la commande du Produit éligible et des CGV emportent formation du contrat et engagement des Parties de respecter leurs obligations dans les conditions prévues dans les CGV.

Une confirmation récapitulant des informations de la commande du Client, des CGV, sera communiquée au Client via l'e-mail de confirmation de commande.

3.2. Soit dans un des magasins à enseigne Son-Video.com situé en France métropolitaine, Belgique ou Luxembourg au moment de l'achat du Produit éligible à la garantie commerciale.

La souscription à la Garantie Premium est effective à compter de l'achat du Produit éligible en magasin et de l'acceptation des CGV par le Client selon la procédure proposée en magasin.

La garantie commerciale constitue une garantie complémentaire aux garanties légales existantes telles que décrites à **l'article 14**, pour lesquelles le Client conserve toute liberté pour s'en prévaloir.

3.3. Dans les 90 jours suivant son achat, en boutique, au téléphone ou sur le site web.

ARTICLE 4 – NATURE DE LA GARANTIE

Lorsque la Garantie Premium est mise en œuvre, dans les conditions prévues aux articles 7 et 10, le Client recevra un bon d'achat émis par Son-Vidéo.com.

Le montant du bon d'achat est calculé sur la base de la somme réellement payée à la date d'achat du Produit par le Client comprenant les remises, ristournes et offres spéciales dont le Client a pu bénéficier pour l'achat du Produit garanti, hors cout de la garantie, frais de services, livraison ou installation.

Pour pouvoir bénéficier de la Garantie Premium sur le Produit garanti, le Client doit impérativement conserver la facture d'achat du Produit Protégé et le cas échéant, celle de la Garantie Premium ou le certificat de garantie.

Ce bon d'achat est utilisable sur tout nouvel achat effectué sur le Site Web www.son-video.com ou au sein d'un magasin à enseigne **Son-Video.com situé en France métropolitaine, Belgique, Luxembourg et a une durée de validité de un (1) an à compter de la date d'émission du bon d'achat. Il peut porter sur**

plusieurs produits mais doit être utilisé en une seule fois et ne pourra faire l'objet d'un remboursement, en tout ou en partie, quand bien même le bon d'achat ne serait pas utilisé pour la totalité de son montant**.**

ARTICLE 5 - DURÉE

La Garantie prend effet pour une durée limitée de cinq **(5) ans** La date de début et de fin de la Garantie Premium figure sur le certificat de garantie.

La Garantie Premium n'est pas renouvelable, et prend fin automatiquement et sans formalité :
- **en cas de Panne matérielle du Produit Garanti donnant lieu à** mise en œuvre **de la Garantie Premium,**
- En cas de disparition du Produit Garanti quelle qu'en soit la cause (notamment perte, vol),
- Si aucune Panne matérielle n'est survenue au Produit garanti pendant la durée de la Garantie Premium.

ARTICLE 6 – TERRITORIALITE

La Garantie Premium s'applique exclusivement aux Produits éligibles achetés en France Métropolitaine, Belgique et Luxembourg, sur le Site Web ou en magasin sous enseigne Son-Vidéo.com.

ARTICLE 7 – MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

7.1. Le Client doit mettre en œuvre la Garantie dans les conditions suivantes :

En cas de Panne matérielle, et après les vérifications d'usages (raccordement au secteur électrique, mise à jour, réinitialisation…) effectuées par le Client, ce dernier doit se munir des présentes CGV, de la facture d'achat du Produit garanti et le cas échéant de la facture d'achat de la Garantie Premium.

Le Client doit contacter l'assistance téléphonique au numéro indiqué ci-après :

0 892 23 21 23 (Service 0,45 € / min + prix appel) du lundi au vendredi de 9h à 18h.
Hors de France métropolitaine : tél. : +33 1 76 24 17 55
Ou par adresse électronique : garantie@son-video.com

Un conseiller assistera par téléphone le Client (ci-après le « Conseiller »). Des vérifications et manipulations pourront être demandées au Client sur le Produit garanti.

Le Client s'engage à réaliser les manipulations et/ou vérifications que lui indique le Conseiller par téléphone, sans la réalisation de ces dernières le Conseiller et/ou Son Vidéo.com ne seront pas en mesure d'exécuter les obligations liées à la Garantie Premium.

7.2. Si une Panne matérielle est probable, le Conseiller établira un pré-diagnostic et selon les cas :

- Invitera le Client à se présenter avec le Produit garanti au comptoir d'un magasin Son-Video.com,
- Pour un téléviseur dont la diagonale de l'écran est supérieure ou égale à 22 pouces, le Conseiller organisera, d'un commun accord avec le Client, le passage d'un technicien pour effectuer le diagnostic et l'enlèvement du téléviseur,
- Organisera le transport du Produit garanti vers un technicien agréé par BBAC,
- Demandera au Client de sauvegarder les données se trouvant dans le Produit garanti.

Le Produit garanti devra être sans défaut esthétique (autre que l'usure normale), complet avec tous les accessoires d'origine et le guide d'utilisation sous peine de déchéance de la Garantie Premium. Le Produit garanti devra être solidement emballé afin d'éviter tout désordre esthétique durant le transport. Il est conseillé au Client de conserver l'emballage d'origine du Produit garanti.

7.3. Reprise du Produit garanti en cas de Panne matérielle et émission d'un bon d'achat :

Après confirmation de la Panne **matérielle** couverte par la Garantie Premium, Son-Video.com reprend le Produit garanti avec ses accessoires **et emporte leur transfert de propriété de plein droit au bénéfice de Son-Video.com.**

Un bon d'achat est remis au Client en échange de la reprise du Produit éligible, utilisable dans un lieu de vente Son-Video.com et sur le Site Web tel que décrit à l'article 4 des présentes.

Dans le cas où un ou plusieurs accessoires du Produit Garanti ne seraient pas remis par le Client à Son-Video.com, le montant du bon d'achat sera réduit de 10%, ce que le Client reconnait et accepte.

La mise en œuvre du remboursement du Produit Garanti met immédiatement fin à la Garantie Premium qui ne pourra plus produire d'effet. En aucun cas, les dispositions des présentes CGV ne s'appliquent à un quelconque produit autre que le Produit Garanti, même acquis en utilisant le bon d'achat qui est remis au Client en échange du Produit Garanti qui était en Panne **matérielle.**

Si le Client souhaite bénéficier de la Garantie Premium sur le produit qu'il a acheté en utilisant le bon d'achat, il devra souscrire à un nouveau contrat de garantie commerciale proposé par Son-Vidéo.com.

ARTICLE 8 - CESSION DU PRODUIT GARANTI

En cas de cession du Produit Garanti, la Garantie Premium le couvrant, accompagne la cession de celui-ci. Le Client devra contacter l'assistance téléphonique afin d'en informer Son-Vidéo.com au numéro indiqué à l'article 7.
Le montant du bon d'achat correspondra à la somme réellement payée par le nouvel acquéreur.

ARTICLE 9 - PRIX

Le prix de la Garantie Premium est indiqué en euros toutes taxes comprises.
Le prix de la Garantie Premium est déterminé par Son-Vidéo.com en fonction de la catégorie du Produit Garanti et de son prix d'achat.

Toute défaillance dans le paiement effectif du Produit Garanti et/ou de la Garantie Premium par le Client à Son-Vidéo.com fait obstacle à toute mise en œuvre de la Garantie Premium.

ARTICLE 10 - EXCLUSIONS DE LA GARANTIE PREMIUM

Les Parties conviennent expressément que sont exclus et ne sont pas couverts par la Garantie Premium au titre des présentes :
- **Les frais téléphoniques pouvant être mis à la charge du Client lorsqu'il contacte l'assistance téléphonique dans les conditions prévues à l'article 7,**
- **Les dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe (Déficience d'alimentation électrique, incendie, chute, chocs…),**
- **Les dommages d'ordre esthétique,**
- **Le défaut de colorimétrie ou de pixel lorsque ce défaut est inférieur à 5 pixels par million et se situe aux extrémités de l'écran (bande représentant un dixième de la taille de l'écran),**
- **Les dommages, pannes, défaillances ou défauts, y compris internes, lorsque le produit est utilisé à des fins professionnelles, commerciales ou associatives,**

- **Les dommages, pannes, défaillances ou défauts résultant de la modification des caractéristiques techniques d'origine du produit,**
- **Les accessoires et les consommables (batteries et lampes de vidéoprojecteur lorsqu'elles sont amovibles, piles, écouteurs, …) fournis d'origine ou dont le renouvellement est nécessaire,**
- **Les dommages matériels et immatériels consécutifs à la panne du produit (trouble de jouissance, contenu des appareils, etc..),**
- **Les dommages, pannes, défaillances ou défauts résultant du non-respect des instructions ou préconisations fournies par le constructeur et/ ou Son-Vidéo.com,**
- **Les dommages dus à l'oxydation, la corrosion, à la présence de tous corps étrangers au produit (sable, liquide, insectes…),**
- **Les interventions préventives telles qu'entretien courant ou révision,**
- **Les produits dont le numéro de série a été rendu illisible, a été modifié ou enlevé,**
- **Les produits reconditionnés, de démonstration et d'occasion,**
- **Les produits nomades ou portables (casques, écouteurs, enceintes, baladeurs…),**
- **Les produits qui ont été détruits ou qui disparus en raison de catastrophes naturelles, de vol et/ou de cas de force majeure.**

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ

Son-Video.com supportera dans les conditions de droit commun les conséquences des dommages qui lui sont directement imputables dans la cadre de l'exécution de la Garantie Premium. La responsabilité de Son-Video.com ne pourra toutefois être engagée en cas de force majeure, telle que définie par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence des tribunaux français.
Toute mauvaise exécution de la mise en œuvre de la Garantie Premium et/ou toute inexécution du fait direct du Client, notamment en cas de violation des obligations du Client, ne pourra être imputable à Son-Video.com et/ou donner lieu au paiement de dommages et intérêts de ce fait.

A titre d'exemple, et sans que cette liste ne soit exhaustive, ni ne crée d'obligations à la charge de Son-Vidéo.com, notamment d'engagement de réaliser les prestations, la responsabilité de Son-Vidéo.com ne peut notamment pas être engagée en raison de :

- de conséquences indirectes liées à des pannes (pertes de temps, destruction des fichiers, pertes de données, erreurs, perte et/ou destruction de médias et/ou consommables, etc.),
- de problèmes liés à une mauvaise utilisation ou à une méconnaissance du Produit par le Client,
- d'utilisation du Produit par le Client à des fins professionnels et des conséquences directes ou indirectes liées aux perte de données, de chiffre d'affaires, préjudices financiers et commerciaux, manque à gagner, pertes d'exploitation etc… résultant d'une mauvaise utilisation Produit dans le cadre d'une activité à caractère professionnel (commercial, civil…),
- d'une suppression ou d'une perte des données sur le Produit.

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes CGV sont régies par la loi française.

Pour tout différent qui viendrait à se produire entre le Client et Son-Vidéo.com relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution des présentes CGV, préalablement à toute instance judiciaire, les Parties s'engagent à tenter de résoudre amiablement le litige.

Pour toute réclamation, relative à la Garantie Premium, le Client pourra adresser ses réclamations par courrier à Son-Video.com, en faisant état des difficultés et/ou manquements constatés à l'adresse mentionnée à l'article 2 des CGV.

Dans l'hypothèse d'une réponse jugée insatisfaisante par le Client ou d'absence de réponse dans un délai de quinze (15) jours à compter de la réception de la réclamation, le Client pourra solliciter gratuitement les services du médiateur en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet https://www.mediation-vivons-mieux-ensemble.fr/, par courrier électronique à l'adresse suivante mediation@son-video.com ou par courrier adressé à **Vivons Mieux Ensemble**, 465 Avenue de la Libération, à Nancy (54000).

Le Client devra y préciser l'objet de sa demande et y joindre les documents sur lesquels elle est fondée. Dès réception, le médiateur notifiera aux Parties par courrier électronique ou courrier simple sa saisine.

Dans le cadre de cette médiation, le Client pourra se faire assister par toute personne de son choix ou se faire représenter par un avocat à ses frais. Chaque Partie pourra également solliciter l'avis d'un expert dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais seront partagés à parts égales entre Son-Vidéo.com et le Client.

L'issue de la médiation interviendra dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification de sa saisine par le médiateur. Les Parties seront libres d'accepter ou de refuser la proposition du médiateur.

En tout état de cause, le recours à la médiation n'est pas obligatoire. En revanche, si le Client souhaite solliciter les services du médiateur il devra impérativement adresser au préalable une réclamation à Son-Vidéo.com.

Le Client peut également consulter la plateforme de règlement en ligne des litiges sur ce site internet : https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=FR

Dans le cas où le Client ne souhaiterait pas saisir le médiateur, ou que l'une des Parties refuserait la proposition de médiation, si aucun accord amiable n'était trouvé, les Parties seront libres d'engager une procédure devant la juridiction compétente.

En cas d'échec de la résolution amiable, le différend sera tranché par les tribunaux de Paris

ARTICLE 13 - DONNEES PERSONNELLES

1. Respect du RGPD

Chacune des Parties s'engage à respecter les dispositions issues du Règlement Général européen sur la Protection des Données Personnelles n°2016/679 (ci-après « **RGPD** »), à effectuer toutes les déclarations et obtenir les consentements et autorisations nécessaires à la collecte et au traitement des données personnelles, et à respecter et faire respecter par ses préposés la confidentialité et la sécurité des données personnelles qui pourraient être collectées et traitées par ces derniers dans le cadre de l'exécution des présentes.

2. Finalités du traitement de données personnelles

Les données personnelles du Client qui sont collectées sont celles nécessaires à la gestion de la Garantie Premium et des relations commerciales entre les Parties. Il s'agit notamment des données d'identification (par exemple nom, prénom, adresse électronique, adresse de livraison, numéro de téléphone).

Ces données personnelles font l'objet d'un traitement par Son-Vidéo.com aux fins de la gestion de la Garantie Premium et de la relation contractuelle entre les Parties, sur le fondement de l'intérêt légitime de Son-Vidéo.com (article 6.1. f) du RGPD), soit la bonne conduite de ses activités commerciales et de ses relations avec les Clients.

3. Destinataires des données personnelles

Ces données personnelles peuvent être transmises :

- à certains des collaborateurs de Son-Vidéo.com ;
- à BBAC qui se charge de la mise en œuvre de la Garantie Premium pour le compte de Son-Video.com ;
- à ses prestataires de service ou sous-traitants auxquels Son-Vidéo.com fait appel en matière de prestations techniques, de prestation de paiement, de prestations de réparation et de prestations de livraison ;
- aux services chargés du contrôle de Son-Vidéo.com ;
- aux organismes, auxiliaires de justice et officiers ministériels lorsque Son-Vidéo.com y est légalement obligée ou lorsque cette divulgation est nécessaire pour faire exécuter les conditions générales ou autres accords, protéger les droits ou la propriété de Son-Vidéo.com.

Les données personnelles transmises n'ont pas vocation à être transférées en dehors de l'Union européenne.

4. Conservation des données personnelles

Son-Vidéo.com conserve les données personnelles pendant l'entière durée de la relation contractuelle entre les Parties et à compter de la fin de la relation contractuelle entre les Parties, pour une durée de trois (3) ans.

De plus, Son-Vidéo.com pourra être amenée à conserver les données personnelles pendant toute la durée de la période nécessaire pour respecter ses obligations légales et réglementaires et pour faire valoir ou exercer ses droits ou pour se défendre contre toute action en justice.

5. Exercice des droits

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de ses données personnelles, d'un droit à la limitation du traitement (gel du traitement des données personnelles), du droit de s'opposer au traitement des données personnelles et d'un droit de décider du sort de ces données personnelles après sa mort. Le Client peut exercer ces droits en écrivant à l'adresse suivante : rgpd@son-video.com. Le Client peut également introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la CNIL en France, si vous estimez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant n'est pas conforme à la règlementation en vigueur, à l'adresse suivante : CNIL – Service des plaintes 3, place de Fontenoy TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 Tél : 01 53 73 22 22

ARTICLE 14 - GARANTIES LÉGALES

Conformément aux dispositions de l'article L. 217-22 du Code de la Consommation, indépendamment de la Garantie commerciale, Son-Vidéo.com reste tenue, envers le Client, de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-3 à L.217-20 du Code de la Consommation et de la garantie des vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil :

« 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. »