SonVidéo.com
La référence hi-fi & home-cinéma

Contrat de Garantie et de Service Après Vente

Préalablement à la signature du bon de commande, le vendeur indiquera à l'acheteur les installations nécessaires pour assurer le branchement de l'appareil selon les règles de l'art.
La réalisation des prestations de ce contrat est confiée à la société Blanc Brun Assurance Conseil (BBAC) – RCS de Lyon 420 589 459

Article 1 – Référence de l'appareil

L'appareil décrit sur la facture de vente Son Video.com
Le vendeur est tenu de fournir un Appareil conforme à la commande.

Nature :……
Référence :……..
Marque : …….
N° de facture : ……

Article 2 – Livraison

A domicile payante

Article 3 – Mise en service

L'acheteur met lui-même l'appareil en service, il le fait sous sa propre responsabilité.
En cas de défauts apparents ou d'absence de notice d'emploi et d'entretien, l'acheteur a intérêt à les faire constater par écrit par le vendeur ou le livreur lors de l'enlèvement, de la livraison ou de la mise en service.

Article 4 - Garantie légale (CODE DE LA CONSOMMATION)

Nous vous informons qu'en cas de défaut de conformité du bien au contrat, la garantie légale de conformité mentionnée **aux articles L.217-1 et suivant du Code de la Consommation** et celle relative aux défauts de la chose vendue, mentionnée aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code Civil, s'appliqueront conformément à la loi.

Article L217-3 : Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5. Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci […]
Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.
Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L217-7 : Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.
Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois. […]

Article L217-9 : Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.
Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Article L217-12 : Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :
1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;
2° De l'importance du défaut de conformité ; et
3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.
Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.
Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.
Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L217-30 : Les dispositions du présent chapitre ne privent pas le consommateur du droit d'exercer l'action résultant de la garantie des vices cachés telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du code civil ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle qui lui est reconnue par la loi.
Lorsqu'une restriction découlant de la violation des droits de tout tiers, en particulier des droits de propriété intellectuelle, empêche ou limite l'utilisation du bien conformément aux dispositions des articles L. 217-4 et L. 217-5, la nullité du contrat ou toute autre action de nature contractuelle ou extracontractuelle peuvent être encourues par application des dispositions 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 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 ».

Article 5 – Garantie contractuelle

Ce contrat est applicable à tout consommateur tel que défini par les directives européennes, à savoir « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. »

	GARANTIE CONTRACTUELLE
PRIX	Rien à payer en sus du prix de vente de l'Appareil
DUREE	2 ans
POINT DE DEPART	Date de livraison
TERRITORIALITE	France métropolitaine, Belgique , Luxembourg
REPARATION DE L'APPAREIL	
Remplacement des pièces	Oui selon les conditions énoncées dans le contrat
Garanties des pièces remplacées	Oui garantie 3 mois
Main d'œuvre	Oui selon les conditions énoncées dans le contrat
Déplacements Frais d'envoi	Oui Uniquement pour les écrans de plus de 40' Oui si le réparateur est à plus de 30 km
Transport des pièces	Oui
Remplacement ou Avoir	Oui en cas d'impossibilité de réparation reconnue par le vendeur et le constructeur

5.1 - Conditions de garantie contractuelle

Appareil : l'appareil mentionné à l'article 1 du présent contrat. Ne sont pas éligibles au contrat, les appareils reconditionnés ou d'occasion, les appareils Nomades et les appareils faisant l'objet d'un usage commercial, professionnel ou collectif.
Date de mise en service : La date d'achat de l'Appareil. Si celui-ci est emporté, il s'agit de la date indiquée sur la facture d'achat. Si l'Appareil est livré, il s'agit de la date indiquée sur le

bon de livraison.
Frais de réparation : Les frais nécessaires à la remise en état de l'Appareil.
Panne : La panne ayant pour origine un phénomène électrique, électronique, mécanique ou électromécanique interne à l'Appareil et en empêchant son fonctionnement normal.

5.2 Objet

Le présent contrat définit les conditions et limites dans lesquelles le vendeur prend en charge les Frais de réparation de l'Appareil en cas de Panne couverte par la garantie et pendant sa durée.
Si la Panne est garantie, le vendeur peut, à son choix :

- **Procéder au remplacement de l'Appareil ou au remboursement sous forme d'Avoir**,
- **Procéder ou faire procéder à la réparation de l'Appareil.**

POUR BENEFICIER DE LA GARANTIE : En cas de panne, le client doit :

1) déclarer la panne, dans les 5 jours ouvrés à compter de la date de survenance, en précisant la date, la nature et les circonstances à l'assistance téléphonique au **0 892 232 123** (0.45€/min) du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 9 à 18 heures, en se munissant de son n° de facture., qui organisera l'intervention ;
2) Selon la marque, la nature et la localisation du produit, le Service SAV décidera à sa convenance

- soit d'intervenir sur le site ;
- soit de demander au Client de déposer le produit dans une station technique agréée située à proximité du lieu de localisation du produit ;
- soit de demander au Client de retourner le produit dans une station technique agréée dont l'adresse sera transmise au Client par message électronique. En ce cas, les frais de port seront supportés par Sonvideo.

Dans ces deux derniers cas, il est précisé au Client que le produit transmis à la station technique agréée voyage à ses risques et périls et ainsi Sonvideo conseille tout particulièrement au Client de prendre toutes mesures appropriées relatives à l'emballage pour une protection optimale du produit.

Ce contrat est accordé à l'acheteur de l'appareil neuf ou à toute autre personne nommément désignée par l'acheteur ; le nom du bénéficiaire sera inscrit sur le contrat.
Le contrat ne donne droit à aucune indemnité en espèce ou en nature.

5.3 Ce qui n'est pas couvert par la garantie contractuelle

- **les dommages, pannes, défaillances ou défauts imputables à des causes d'origine externe,**
- **les dommages d'ordre esthétique,**
- **les dommages intervenus sur des écrans de télévision résultant d'un défaut de pixellisation 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 l'Appareil est utilisé à des fins professionnelles, commerciales ou associatives,**
- **les dommages, pannes, défaillances ou défauts résultant de la modification des caractéristiques techniques d'origine de l'Appareil,**
- **les dommages, pannes, défaillances ou défauts affectant les pièces non conformes à celles préconisées par le constructeur,**
- **les dommages, pannes, défaillances ou défauts afférents aux accessoires (et notamment les câbles d'alimentation, pièces en verre ou en plastique, accessoires d'aspirateur, de robots ménagers),**
- **Les dommages matériels et immatériels consécutifs à la panne de l'appareil (trouble de jouissance, contenu des appareils, etc)**
- **les réglages accessibles à l'utilisateur sans démontage de l'Appareil,**
- **les dommages, pannes, défaillances ou défauts résultant du non respect des instructions ou préconisations fournies par le constructeur,**
- **les dommages dus à l'oxydation, la corrosion, à un mauvais branchement ou à un problème d'alimentation,**
- **les réparations effectuées par toute autre personne qu'un Réparateur Agréé par BBAC ainsi que tous dommages subis par l'Appareil du fait d'une intervention par une telle personne,**
- **les réparations de fortune ou provisoires ainsi que les conséquences de l'aggravation éventuelle du dommage en résultant,**
- **les frais de port et d'emballage ainsi que les petites fournitures,**
- **les dommages, pannes, défaillances ou défauts portant sur des pièces consomptibles (joints, durits, bavettes, manchettes, filtres de hotte, fusibles, courroies, pièces en caoutchouc, diodes, ampoules, lampes de rétro et vidéo projecteurs),**
- **les dommages, pannes, défaillances ou défauts non constatés et les frais en résultant,**
- **les frais de réglages, les vérifications, les nettoyages et les essais non consécutifs à une Panne garantie,**
- **les Appareils dont le numéro de série a été rendu illisible, a été modifié ou enlevé.**

Article 6 - Litiges éventuels

En cas de difficultés dans l'application du présent contrat, l'acheteur a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable, notamment avec l'aide :

- d'une association de consommateurs; ou
- d'une organisation professionnelle de la branche, ou
- de tout autre conseil de son choix.

Il est rappelé que la recherche de solution amiable n'interrompt pas le "bref délai" de la garantie légale (voir art.4) ni la durée de la garantie contractuelle.
Il est rappelé qu'en règle générale et sous réserve de l'appréciation des tribunaux, le respect des dispositions du présent contrat relatives à la garantie contractuelle suppose : que l'acheteur honore ses engagements financiers envers le vendeur; que l'acheteur utilise l'appareil de façon normale(*); que, pour les opérations nécessitant une haute technicité(*) aucun tiers non agréé par le vendeur ou le constructeur n'intervienne pour réparation l'appareil (sauf cas de force majeure ou carence prolongée du vendeur).
(*) voir la notice d'emploi et d'entretien et les conditions d'application de la garantie contractuelle et du service après vente.

Article 7 - Informatique et libertés

- L'acheteur recueille des informations nominatives et personnelles indispensables à la gestion de la garantie contractuelle et de l'extension de garantie payante. Celles-ci sont obligatoires et destinées à ses partenaires contractuels pour la gestion de la garantie contractuelle et de l'extension de garantie payante. Conformément à la loi relative à l'informatique et libertés, l'acheteur dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives et personnelles le concernant. Pour exercer ce droit, l'acheteur doit contacter le vendeur par courrier recommandé avec accusé de réception, à l'adresse mentionnée dans le présent contrat.