

# CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE

Valables pour les Produits de marque Somfy énumérés ci-après, achetés en France métropolitaine (hors DOM-TOM) par un consommateur dans le réseau Grand Public (grandes surfaces de bricolages, grandes surfaces spécialisées, sites marchands internet) ou dans un réseau spécialisé en France métropolitaine (hors DOM-TOM), ou dans l'espace « La Boutique Somfy » du site de vente en ligne [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr)

À compter du 1<sup>er</sup> Janvier 2020

## DÉFINITIONS

- **«Client» ou «vous»** : désigne l'acheteur de Produit Somfy, qui bénéficie, en achetant un Produit, des garanties tant légales que commerciales détaillées ci-dessous. Le Client est nécessairement un consommateur entendu comme une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- **«Garantie commerciale»** : désigne la garantie conventionnelle dont Somfy assortit certains de ses Produits dans les conditions énoncées ci-après.
- **«Garanties légales»** : désigne collectivement la garantie de conformité et la garantie des vices cachés.
- **«Produit»** : désigne un Produit de marque Somfy.
- **«Preuve d'achat»** : désigne tout document permettant de s'assurer que le Client souhaitant mettre en œuvre une garantie a bien préalablement acheté le Produit objet de la garantie. Peuvent ainsi être considérés comme une Preuve d'achat, une copie ou un duplicata de facture ou du ticket de caisse.
- **«Réseau Grand Public»** : désigne le réseau de distribution commerciale dit de « grande distribution » au sein duquel Somfy vend ses Produits. Le Réseau Grand Public est composé de grandes surfaces de bricolage, de grandes surfaces spécialisées, et de sites internet marchands destinés à la vente à une Clientèle composée de consommateurs.
- **«Site»** : désigne le site internet Somfy, accessible à l'adresse [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr)
- **«Vendeur»** : désigne le contractant auprès duquel le Client a directement acheté le Produit Somfy.

## I - GARANTIES COMMERCIALES

### A) DUREE ET ETENDUE DE LA GARANTIE COMMERCIALE

La Garantie commerciale est gratuite.

Nous garantissons :

#### ● 5 ans :

Toutes les solutions de Marque Somfy (moteurs, accessoires, points de commandes, automatismes, pilotage et solutions connectées) pour :

- volets roulants,
- volets battants\*\*,
- volets coulissants,
- stores extérieurs/intérieurs\*\*,
- pergola,
- rideaux\*\*,
- sécurité (systèmes d'alarmes et caméras),
- boîtiers domotiques à la date de 1ère activation (extensions de garantie disponibles selon offres de services en vigueur)
- portes de garage\*\*,

\*\* Excepté les batteries des moteurs wirefree pour store d'intérieur et rideau de Marque Somfy (garantie 2 ans), les batteries pour volets battants et les batteries pour portails et portes de garage de Marque Somfy (garantie 3 ans).

#### ● 3 ans :

Tous les kits, les moteurs, armoires de commande de Marque Somfy pour portail. Les batteries pour volets battants, portails et portes de garage de Marque Somfy. Les solutions d'alimentation solaire pour portail et portes de garage.

#### ● 2 ans :

Les batteries des moteurs wirefree pour store d'intérieur et rideau de Marque Somfy.

Toutes les pièces SAV.

La gamme Visidom.

#### ● Les consommables (piles, ampoules...) ne sont pas garantis

Les conditions ci-dessus ne concernent pas les accessoires et produits de marques de tiers. Ces conditions sont détaillées sur [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr)

Un logo indiquant la durée de garantie est apposé sur la fiche produit de « La Boutique Somfy ».

A défaut de Preuve de la date d'achat des Produits, la garantie court à compter de la date de fabrication du Produit.

**Pendant toute la durée de la présente Garantie Commerciale, un Produit ne fonctionnant pas normalement du fait d'un défaut de matière ou de fabrication sera, soit réparé, soit remplacé par un Produit identique ou, en cas d'indisponibilité, par un Produit aux fonctionnalités similaires, compte tenu de la valeur du Produit et de l'importance du défaut (remplacement ou réparation du Produit au choix de Somfy si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'une ou l'autre modalité, compte tenu de la valeur du Produit ou de l'importance du défaut).**

**Aux termes de l'Article L.217-16 Code de la Consommation : « 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. »**

### B) EXCLUSIONS DE LA GARANTIE COMMERCIALE

**La présente Garantie commerciale s'ajoute aux Garanties légales offertes aux consommateurs.** Elle ne comprend pas la prise en charge des frais de démontage et de réinstallation des Produits ; ni le remplacement des consommables tels que les piles, les ampoules ou les batteries.

Sont notamment exclus du champ d'application de la présente Garantie Commerciale, les dysfonctionnements des Produits résultant :

- de négligence ou d'erreur d'installation ou d'utilisation, notamment dans les cas suivants :
  - utilisation hors des domaines de la motorisation ou de l'automatisation des équipements domotiques de l'habitat et plus généralement toute utilisation non conforme à la destination du bien telle que décrite dans la notice d'utilisation ;
  - irrespect des instructions d'installation, de mise en service (y compris le branchement), de fonctionnement, d'utilisation et d'entretien données par Somfy ;
  - utilisation d'éléments associés (automatismes, accessoires, ...) ne répondant pas aux critères de compatibilité définis par Somfy ;
  - de branchement sur une source d'énergie non appropriée ;
  - d'une installation ou d'une association avec un produit porteur (volets roulants, portes de garages, portails...) inadapté ;
- des Produits ou composants ouverts (autre que le simple déballage du Produit), modifiés, cassés, percés ou coupés ; de la qualité de l'environnement dans lequel ils sont installés :
  - écran radio et parasites électriques résultant d'appareillages, de contraintes électriques ou de la qualité du réseau électrique.
  - défaillances, perturbations et mauvaise qualité des réseaux de télécommunication type téléphone et/ou ADSL pour les Produits connectés à ces médiums.
- d'un choc, ou d'une chute du Produit ;
- de l'humidité, d'un incendie, de la foudre, d'une tempête, d'une inondation et plus généralement de tout événement revêtant les caractéristiques de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La présente Garantie Commerciale ne couvre pas l'installation et la mise en service du Produit qui s'effectuent sous votre seule responsabilité.

Il vous appartient de vérifier l'usage que vous voulez faire du Produit acheté afin que son installation, sa mise en service et son utilisation soient conformes aux instructions données par Somfy dans la notice d'installation et d'utilisation fournie avec le Produit. En aucun cas Somfy ne pourra être responsable en raison de la non-conformité des Produits aux besoins particuliers du Client.

Nos conseillers sont disponibles pour tout conseil au 0820 055 055 (service 0,15 €/min + prix appel). Les dates d'ouverture et d'interruption de Service sont consultables sur [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr).

Somfy ne garantit pas les Produits et décline toute responsabilité en cas d'installation, de mise en service, d'utilisation ou d'entretien du Produit non conforme aux caractéristiques du Produit, aux instructions de Somfy, aux usages ou aux normes en vigueur.

## C) FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE COMMERCIALE

En cas de dysfonctionnement du Produit, après mise en service, nous vous remercions dans un premier temps de contacter le Service Consommateurs de Somfy au 09 69 320 307 (appel gratuit depuis un fixe), du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

Les dates d'interruption ou de fermeture du Service Consommateurs de Somfy sont disponibles sur le Site [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr)

Vous pouvez également contacter le Service Consommateurs de Somfy par courrier électronique à l'adresse suivante : [somfy.boutique@somfy.com](mailto:somfy.boutique@somfy.com) et consulter le forum Somfy d'entraide

Si le Service Consommateurs de Somfy suspecte un défaut de matière ou de fabrication de votre Produit, nous vous indiquerons la procédure appropriée pour traiter la réparation ou le remplacement du Produit. Nous vous fournirons un numéro d'accord de retour qui, accompagné de votre preuve d'achat ou bordereau d'envoi (pour les achats effectués en ligne sur le Site), permettra de traiter votre demande.

**Les frais de retour de votre Produit, en dehors des Garanties légales, pourront être mis à votre charge.** Afin de traiter votre éventuelle réclamation dans les meilleurs délais, nous vous remercions d'enregistrer votre achat sur notre Site, espace « Mon compte ».

Nous vous demandons de conserver votre Preuve d'achat ou bordereau d'envoi qui vous sera demandé en cas de mise en œuvre de la Garantie Commerciale.

Un Produit réparé ou remplacé sous garantie, reste garanti aux conditions de la Garantie commerciale octroyée lors de l'achat et ce, jusqu'à son expiration.

Tout Produit retourné devient propriété de Somfy dès son remplacement.

## D) PIÈCES DÉTACHÉES

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits sont disponibles pendant une durée au moins égale à celle des Garanties légales offertes aux Clients. En toute hypothèse, les pièces détachées indispensables à l'utilisation des Produits sont disponibles pour la durée mentionnée dans la fiche produit.

Pour connaître la liste desdites pièces détachées, le Client peut également se référer aux catalogues de pièces détachées en vigueur disponible sur le Site <https://boutique.somfy.fr/pièces-detachees.html>

## E) DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation existante en matière de protection des données à caractère personnel, nous vous informons que vos données personnelles sont collectées et traitées par Somfy aux fins de gestion de vos commandes. Somfy a mis en œuvre des procédures en vue de respecter les dispositions et obligations légales et réglementaires en vigueur en matière de protection des données personnelles. Avec votre accord, ces données pourront être utilisées dans le cadre d'enquêtes de satisfaction ou de prospection commerciale.

Conformément à ces mêmes dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de portabilité et d'effacement des données vous concernant lequel peut être exercé en vous adressant à l'adresse suivante : [dpo@somfy.com](mailto:dpo@somfy.com). Pour ce faire, Somfy sera en droit de vous demander tout élément permettant de justifier de votre identité. Vous pouvez également, le cas échéant, introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Vous avez également la faculté de saisir au préalable notre référent données personnelles à l'adresse suivante [dpo@somfy.com](mailto:dpo@somfy.com) qui vous répondra dans les meilleurs délais. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre politique en matière de protection des données accessible sur le site <https://www.somfy.fr/donnees-personnelles>.

## II - GARANTIES LÉGALES

La garantie commerciale se distingue des Garanties légales qui comprennent la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés.

Conformément aux dispositions de l'article L. 217-15 du Code de la Consommation, indépendamment de la Garantie commerciale, le Vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L.217-12 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.

### A) GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE

#### Article L. 217-4 du Code de la consommation

- « Le vendeur livre 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. »

#### Article L. 217-5 du Code de la consommation

« Le bien est conforme au contrat :

- 1° S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
  - s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
  - s'il présente 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 s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

#### Article L. 217-12 du Code de la consommation

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

## B) GARANTIE LÉGALE CONTRE LES VICES CACHÉS

#### Article 1641 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 premier 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. »

## III - RÉPARATION OU REMPLACEMENT DES PRODUITS HORS GARANTIE COMMERCIALE OU LÉGALE

Les Produits non couverts par la présente Garantie commerciale, ou par aucune Garantie légale, retournés au Service Consommateurs de Somfy sans son accord préalable, pourront être refusés par Somfy ou faire l'objet de frais de gestion ou de stockage afférents à leur retour qui vous seront facturés.

Si votre Produit ne peut pas être couvert par la présente Garantie commerciale ni par une Garantie légale, nous vous enverrons de préférence par courriel un devis pour, au mieux de nos intérêts et de nos possibilités, soit réparer votre Produit, soit le remplacer par un Produit neuf ou de fonctionnalités similaires. Si vous avez acheté votre Produit dans le Réseau Grand Public (grandes surfaces de bricolage, grandes surfaces spécialisées, sites marchands internet) ou dans un réseau spécialisé en France métropolitaine, vous pouvez également demander à votre magasin le remplacement de votre Produit ou la réparation d'un composant de ce Produit. Somfy attire cependant votre attention sur le fait que les prestations de service après-vente effectuées par l'intermédiaire de votre magasin sont soumises aux conditions générales de ventes et/ou de service de votre magasin, et non aux présentes Conditions Générales.

## IV - RÉCLAMATION

**Toute réclamation doit être adressée au Service Consommateur Somfy :**

Service Consommateurs Somfy : 0820 055 055 (Service 0,15 €/min + prix appel)  
Les dates d'ouverture et d'interruption de Service sont consultables sur [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr).  
Pour vos réclamations : 09 69 320 307 (appel non surtaxé depuis une ligne fixe ligne France Telecom) du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30

**Ou par courrier électronique à [somfy.boutique@somfy.com](mailto:somfy.boutique@somfy.com)**

**Ou à l'adresse suivante :** Service Consommateurs Somfy France - BP 138 - 74307 Cluses Cedex  
En cas de différend, vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des différends.

A ce titre, il est rappelé que Somfy est membre de la Fevad (Fédération du e-commerce et de la vente à distance : <http://www.fevad.com/>). Vous pourrez donc faire appel au système de médiation mis en place par la Fevad en lui écrivant à cette adresse : FEVAD, service du Médiateur du E-commerce, 60 Rue de la Boétie, 75008 PARIS, ou en adressant un courriel à l'adresse suivante : [relationconso@fevad.com](mailto:relationconso@fevad.com). Vous pouvez également solliciter la Plateforme en ligne de résolution des litiges : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

A défaut de trouver une solution amiable, le différend pourra être soumis aux Tribunaux légalement compétents. Les présentes Conditions Générales de Garantie sont soumises à la loi française.

#### CONFORMITE DES PRODUITS SOMFY A LA LEGISLATION EN VIGUEUR

LES PRODUITS SOMFY SONT CONFORMES AUX EXIGENCES ESSENTIELLES ET AUTRES DISPOSITIONS PERTINENTES DES DIRECTIVES APPLICABLES DANS L'UNION EUROPEENNE. EN PARTICULIER, LES PRODUITS SOMFY COMPRENANT LA FONCTION RADIO REPENDENT AUX EXIGENCES ESSENTIELLES DE LA DIRECTIVE 1999/5/CE CONCERNANT LES EQUIPEMENTS HERTZIENS, LES EQUIPEMENTS DE TERMINAUX DE TELECOMMUNICATION ET LA RECONNAISSANCE MUTUELLE DE LEUR CONFORMITE ET SONT CONFORMES AUX DISPOSITIONS DE L'ORDONNANCE N°2001-670 DU 25 JUILLET 2001 TRANSPOSANT LES DISPOSITIONS DE CETTE DIRECTIVE EN DROIT FRANÇAIS. LES DECLARATIONS DE CONFORMITE SONT CONSULTABLES SUR LE SITE [www.somfy.com/ce](http://www.somfy.com/ce)



Réf. 5122189B

SOMFY ACTIVITÉS SA, capital de 35 000 000 euros, 50 avenue du Nouveau Monde - 74300 Cluses  
RCS Anney 303 970 230 - TVA intracommunautaire FR 25303970230



**somfy**