

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE GARANTIE SOMFY AU CONSOMMATEUR PAR INTERNET (Boutique) ET PAR TELEPHONE

À compter du 4 septembre 2024

## 1. A PROPOS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE GARANTIE

- 1.1** Les présentes conditions générales de vente s'appliquent entre la société SOMFY ACTIVITES SA, société anonyme, au capital de 35.000.000 d'euros, immatriculée au RCS d'Annecy sous le numéro SIREN 303 970 230, sise 50 avenue du nouveau monde – 74300 Cluses France (ci-après « Somfy » ou « Nous ») et toute personne physique qui, pour des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle (commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole) effectuant une ou plusieurs des opérations suivantes (ci-après « Vous » ou le « Client ») sur le Site internet <https://www.somfy.fr> édité par Somfy (ci-après le « Site ») dans l'espace La Boutique Somfy (<https://boutique.somfy.fr/>) ou par téléphone.
- Un achat de produit(s), d'accessoire(s) (ci-après le(s) « Produit(s) »),
  - Un achat de prestation de service (ci-après le(s) « Service(s) »),
  - Une demande de devis dans le cadre d'un service après-vente.
- Les clients professionnels sont invités à contacter le service commercial de Somfy qui pourra, le cas échéant, leur adresser des conditions contractuelles qui les concernent.
- 1.2** Les Conditions Générales de garantie font parties intégrantes et sont annexées aux présentes Conditions Générales de vente, l'ensemble de ces conditions est ci-après dénommé « Conditions Générales ».
- Tout internaute est formellement invité préalablement à la passation de toute commande à prendre connaissance des Conditions Générales sur le Site à l'adresse : <https://www.somfy.fr/conditions-generales>.
- 1.3** Toute passation de commande sur la Plateforme constitue un contrat de vente entre Somfy et Vous, auteur de la commande, à l'exclusion de tout tiers. Pour passer une commande et conclure un contrat de vente de Produits ou de Services, Vous devez impérativement être âgé de 18 ans ou plus et avoir la capacité juridique ou être titulaire d'une autorisation parentale vous permettant d'effectuer la commande si Vous êtes mineur.
- 1.4** Les Conditions Générales et les informations relatives à votre commande sont présentées en langue française. Toute commande effectuée sur le Site ou par téléphone doit correspondre aux besoins normaux d'un ménage. Somfy se réserve le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et plus particulièrement dans le cas où les quantités commandées sont anormalement élevées par rapport aux quantités habituellement commandées par les acheteurs en pour leurs besoins personnels.
- 1.5** Les commandes de Produits ou Services ne seront livrées qu'en France métropolitaine (hors DROM-COM) et à Monaco.
- 1.6** Toute passation de commande suppose la prise de connaissance préalable des présentes Conditions Générales et leur acceptation. Les Conditions Générales applicables à votre commande sont celles en vigueur sur le Site à la date à laquelle Vous passez votre commande ou communiquées par mail lors de la confirmation de commande comme indiqué à l'article 2 ci-après. La date d'entrée en vigueur des Conditions Générales figure en haut de page. Vous êtes invité à télécharger et imprimer les Conditions Générales et à en conserver une copie.
- 1.7** SOMFY est adhérente à la Fédération du E-commerce et de la Vente A Distance (FEVAD – [www.fevad.com](http://www.fevad.com)).

## 2. COMMENT COMMANDER UN PRODUIT OU UN SERVICE ET VALIDER MA COMMANDE ?

Vous pouvez passer commande :

- par téléphone
- en ligne sur <https://boutique.somfy.fr>

Lorsque Vous passez commande par téléphone, nous collecterons les informations essentielles au traitement de votre commande conformément à notre politique de confidentialité en matière de données personnelles décrite ci-après ou disponible sur le Site à l'adresse <https://www.somfy.fr/protection-des-donnees-personnelles/donnees-personnelles>. Dans ce cas, nos conseillers Vous indiqueront par téléphone l'ensemble des informations et options selon les étapes décrites ci-après.

### ETAPE 1 : MON PANIER

Après avoir pris connaissance de l'ensemble des informations précontractuelles, techniques et commerciales, Vous sélectionnez la nature et la quantité des Produits ou Services souhaités.

Pour toute commande sur le Site, ces Produits ou Services sélectionnés sont automatiquement ajoutés dans votre panier (ci-après le « Panier »). Si Vous possédez déjà un compte, Vous pouvez Vous connecter avant la visualisation de votre panier.

Pour toute commande par téléphone, Vos coordonnées transmises par téléphone seront utilisées pour le traitement de votre commande. Nous Vous assistons dans la composition de votre Panier et nous Vous le récapitulons par téléphone pour validation.

Lorsque Vous visionnez votre Panier, Vous entrez dans le processus de commande. Le Panier contient tous les Produits ou Services sélectionnés. Vous pouvez modifier la quantité des Produits ou Services que Vous avez ajoutés dans le Panier. Vous actualisez votre panier en cas de modification des quantités, Vous pouvez également les supprimer.

A cette étape, Vous devez renseigner votre code promotionnel si Vous en avez un. Vous pouvez alors visualiser le contenu de votre panier et ses conditions. Vous disposez également d'une information concernant les modalités de livraison et l'estimatif des frais de livraison associés. Lorsque votre Panier correspond à votre besoin, Vous pouvez poursuivre votre commande ou poursuivre vos achats.

### ETAPE 2 : LIVRAISON

Pour poursuivre Votre commande, Vous devez Vous identifier. Lorsque Vous passez commande par téléphone, nous ne Vous créons pas de compte.

Lorsque Vous passez commande sur notre Site :

- si Vous êtes déjà Client, il Vous suffit de renseigner Votre adresse email et Votre mot de passe, Vous passez ainsi directement à l'étape de sélection de votre adresse de livraison.
- si Vous n'êtes pas Client, Vous pouvez créer un compte. Pour cela, Vous devez renseigner : votre adresse email (servant d'identifiant), votre mot de passe d'utilisateur, votre numéro de téléphone, votre prénom et votre nom.
- Vous pouvez également décider de ne pas créer de compte et dans ce cas, Vous mentionnez vos coordonnées postales de votre adresse ainsi que votre email et téléphone et le mode de livraison souhaité.

Nous Vous rappelons que nous collecterons que les données nécessaires pour le traitement de votre Commande et Vous invitons à prendre connaissance et à accepter la Politique de Confidentialité de Somfy relative à l'utilisation de vos données. Vous pouvez notamment accepter ou refuser votre souscription aux newsletters Somfy.

Lorsque Vous validez votre inscription, une page intermédiaire s'affiche confirmant la création de votre compte et un mail de confirmation vous est envoyé avec un lien permettant de finaliser la création de votre compte (ce lien est valide 24h).

Vous pouvez également opter pour le processus de commande rapide, dans ce cas, Vous ne créez pas de compte, Vous renseignez vos coordonnées uniquement pour le traitement de votre commande

A cette étape, une livraison en point Relais peut être proposée. Si Vous optez pour ce mode de livraison, Vous devez alors sélectionner le point de retrait souhaité.

Les frais de livraison de votre commande sont indiqués pour chaque mode de livraison proposé et précisés avant votre sélection et récapitulés dans l'étape 3.

Lorsque Vous avez sélectionné une adresse adresse de livraison, Vous pouvez poursuivre votre commande ou revenir au Panier. Lorsque Vous passez votre commande par téléphone, les services de livraison vous sont proposés et selon votre choix, les éventuels frais de livraison vous sont communiqués.

Lorsque Vous passez commande sans compte client, Vous renseignez votre adresse de livraison et le mode de livraison souhaité.

### ETAPE 3 : VÉRIFICATION & PAIEMENT

Vous vérifiez les informations dans le « Résumé de la commande » qui vous présente le contenu de votre panier ainsi que l'ensemble des conditions de prix, votre mode de livraison et l'adresse de livraison définie.

Vous disposez à ce stade d'un bouton « modifier ». Vous pouvez à tout moment revenir aux étapes précédentes ou poursuivre vos achats.

Les Produits et les frais de livraison applicables ou les Services sont payables selon les conditions de règlement sélectionnées au moment de votre achat. Tout paiement devra être réalisé en Euros et TTC.

Pour toute commande par téléphone, le paiement s'effectuera par carte bancaire uniquement. Somfy pourra Vous proposer de vous adresser par sms ou email un lien (pay by link) pour effectuer votre règlement par carte bancaire sur la plateforme de notre partenaire de paiement.

Si Vous passez commande avec un compte, Vous pouvez choisir, lors de la sélection de votre mode de paiement, une adresse de facturation.

Par défaut, c'est votre adresse de livraison qui sera proposée. Vous pouvez en sélectionner une autre selon la liste présente dans votre carnet d'adresses ou choisir d'en créer une nouvelle. Vous disposez d'une option pour conserver cette nouvelle adresse dans le carnet d'adresses de votre compte.

Pour toutes les commandes passées sur le Site (hors téléphone), Vous devrez alors sélectionner votre mode de paiement : par carte bancaire, Paypal, ou le paiement 3 ou 4 fois (avec frais ou sans frais) proposé par notre partenaire Oney Bank dans les conditions définies ci-après.

Le paiement en ligne est sécurisé : la transaction et le paiement en ligne sont entièrement sécurisés aux normes de sécurité Secure Socket Layer («SSL»). Ce Site vous permet d'effectuer le règlement de votre commande directement en ligne, en utilisant l'une des cartes bancaires indiquées ci-dessus et en saisissant votre numéro de carte, sa date d'expiration, les 3 derniers chiffres au dos de la carte et le titulaire de la carte ou les coordonnées de votre compte Paypal. Aucune donnée de paiement n'est traitée par Somfy via notre Site.

#### Vous validez également à ce stade les conditions générales de vente et de garantie.

La collecte de vos coordonnées de paiement par notre conseiller se réalise dans les mêmes conditions. Votre demande de paiement est envoyée en temps réel sur le système de paiement sécurisé, la banque s'assure que votre carte bancaire a une date de validité en cours (ou, le cas échéant, qu'elle n'a pas fait l'objet d'une erreur de saisie, ou d'une opposition) et vous confirme l'enregistrement de votre règlement en délivrant un certificat électronique avec le numéro de transaction ou Vous informe si la transaction est refusée. Somfy se réserve le droit de modifier son choix de système sécurisé ainsi que le choix de son partenaire dans ce type d'opérations.

### Paiement de votre commande en 3 ou 4 fois sans frais par Carte bancaire à partir de 100€ et jusqu'à 4000€ avec Oney Bank.

Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée 3x 4x Oney, qui permet de payer vos achats de 100€ à 4000€ en 3 ou 4 fois avec votre carte bancaire.

**Conditions :** Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

**Modalités de souscription :** Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 3x 4x Oney par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet 3x 4x Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider. Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte 3x 4x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 3x 4x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit.

Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit.

Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x 4x Oney. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

**Fonctionnement :** Le paiement en 3 ou 4 fois sans frais par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante :

- un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande correspondant à un tiers ou à un quart de la commande ;

- deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après pour le 3 fois et à 30, 60 et 90 jours après pour le 4 fois.

• **Le paiement en 3 fois à partir de 100€ d'achat et jusqu'à 4000€.** Exemple : Pour un achat de 150€, apport de 50€ puis 2 mensualités de 50€. Crédit sur 2 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement 0€.

• **Le paiement en 4 fois à partir de 150€ d'achat et jusqu'à 4000€.** Exemple : Pour un achat de 400€, apport de 100€ puis 3 mensualités de 100€. Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 0%. Coût du financement 0€.

Oney Bank - SA au capital de 71 801 205€ - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 - www.oria.fr

Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 - www.oney.fr

**Vous pouvez accéder aux conditions et modalités de souscription, applicables à ces offres de financement lors de la passation de la commande. Afin de souscrire à ces offres, Vous devez préalablement prendre connaissance des conditions générales applicables à ces offres et les accepter en cliquant sur le lien disponible lors de la passation de la commande.**

### ETAPE 4 : CONFIRMATION

Vous recevez par email votre confirmation de commande accompagnée des Conditions Générales que Vous pouvez télécharger. La vente ne sera considérée définitive qu'après acceptation de votre paiement.

Un Accusé de réception de commande reprenant les conditions de votre commande, sera établie par Somfy et vous sera adressé par courrier électronique.

## **3. COMMENT SAVOIR SI LE PRODUIT OU LE SERVICE QUI M'INTÉRESSE EST DISPONIBLE**

**3.1** Nos offres de Produits et de Services et de prix sont valables tant qu'ils sont visibles sur le Site, sous réserve de disponibilité du Produit ou du Service.

**3.2** Dans le cas exceptionnel d'une indisponibilité du Produit ou du Service commandé des indications Vous seront fournies suite à la réception de votre commande par Somfy, sans délai injustifié par le biais d'un accusé de réception de commande. Vous aurez alors le choix d'attendre la disponibilité du Produit ou du Service, de choisir un autre Produit ou Service proposé par Somfy ou d'annuler votre commande. Dans ce dernier cas Vous serez remboursé sans délai et au plus tard sous 14 jours à compter de la date de réception de votre demande, si votre compte bancaire a été débité.

## **4. QUEL EST LE PRIX DE MA COMMANDE ?**

- 4.1** Les prix des Produits et Services affichés sur le Site ou précisés dans votre devis ou par téléphone sont indiqués en Euro toutes taxes comprises (« TTC »), hors frais de livraison. Les prix incluent la TVA française, au taux en vigueur, et la contribution environnementale applicable le cas échéant.
- 4.2** Les prix sont exclusivement applicables à la vente de Produits sur le Site ou par téléphone. Les prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment jusqu'à l'enregistrement de votre commande. Tout changement du taux TVA sera automatiquement répercuté sur le prix des Produits. Si une ou plusieurs taxes ou contributions, notamment environnementales, venaient à être créées ou modifiées, à la hausse comme à la baisse, ce changement pourra être répercuté sur le prix de vente des Produits. Toutefois, un prix ne pourra pas être modifié une fois la commande du Client validée.
- 4.3** Les Produits et Services seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment où Vous enregistrez votre commande, sous réserve de disponibilité, auxquels sont ajoutés les éventuels frais de livraison pour les ventes de Produits.
- 4.4** Une facture sera établie par Somfy dès expédition de votre commande et disponible dans votre compte. Lorsque la commande est réalisée par téléphone, celle-ci Vous sera expédiée par courrier électronique au moment de la commande. En cas de souscription à l'offre de financement 3 ou 4 fois avec ou sans frais proposée par notre partenaire de paiement Oney Bank, Somfy émettra votre facture et Oney Bank Vous adressera, lors de la finalisation de votre commande, une demande de financement personnalisée que Vous devrez valider. Si Vous n'avez pas opté pour la création de compte, vos documents Vous seront adressés par courriel à l'adresse email renseignée au moment de votre commande.
- 4.5** Conformément à la réglementation française relative à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements, une contribution environnementale pourra être appliquée à certains Produits proposés sur le Site. Elle est perçue pour le compte d'éco-organismes, agréés par l'Etat, prenant en charge l'organisation du traitement et le recyclage de certains de vos anciens appareils. Son montant est indiqué et inclus dans le prix du Produit, le cas échéant, dans le Panier, sur le récapitulatif de commande et sur la facture. Pour connaître la liste des points de collecte, rendez-vous sur le site [www.recyclum.com](http://www.recyclum.com), un éco-organisme sélectionné par Somfy. En application du Code de l'environnement, Somfy dispose d'identifiants uniques au titre de la responsabilité élargie du producteur pour plusieurs filières, dont les numéros figurent en bas de page des présentes.

## **5. QUELS SONT LES FRAIS DE LIVRAISON DE MA COMMANDE DE PRODUITS ?**

- 5.1** Les prix de vente indiqués ne tiennent pas compte des frais de livraison, mentionnés avant validation de la commande et facturés en supplément. Le montant des frais de livraison pour la vente de Produits est déterminé par le montant de la commande et le mode de transport sélectionné ; les livraisons à Monaco peuvent faire l'objet de conditions particulières dont Vous serez informé avant la confirmation de votre commande.
- Un franco de port Vous sera proposé dès 99 € TTC d'achat sur le Site ou par téléphone. Dans certains cas exceptionnels, les frais de port pourront être réduits. Le montant des frais de livraison pour la vente de Produits est indiqué par téléphone ou dans l'étape 2 de votre commande passée sur le Site,
- Dès la constitution de votre panier, Vous pouvez simuler les modalités et conditions de livraison. Le montant des frais de livraison est calculé automatiquement au moment où Vous passez votre commande. Il figurera sur la page « ETAPE 2 – Livraison » et Vous sera rappelé avant validation de votre commande.
- 5.2** Pour recevoir vos Produits, Somfy Vous propose différents mode de livraison.

## **6. QUAND ET COMMENT MA COMMANDE DE PRODUITS SERA T-ELLE LIVRÉE ? QUAND ET COMMENT MES SERVICES SERONT ACCESSIBLES ?**

### **6.1 MODALITÉS DE LIVRAISON**

SOMFY livre partout en France métropolitaine (hors DOM-COM) et à Monaco. Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison que Vous avez indiquée au cours du processus de commande. Quel que soit le mode de livraison que Vous avez sélectionné, Vous vous engagez, à prendre livraison de votre commande à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande.

### **6.2 DÉLAIS DE LIVRAISON**

Vous recevez une confirmation de commande ou un accusé de réception de commande Vous indiquant le délai de livraison. Toutefois ce délai n'étant donné qu'à titre indicatif, Somfy s'engage à ce que la livraison de votre commande soit effectuée au plus tard dans les 30 jours suivant la date de réception de votre commande.

Au-delà de ce délai, et sauf cas de Force Majeure, Vous aurez la possibilité d'annuler votre commande par lettre recommandée avec avis de réception après avoir enjoint, sans succès, Somfy d'exécuter ses obligations dans un délai supplémentaire raisonnable.

Les sommes versées Vous seront intégralement remboursées dans un délai maximum de 14 jours suivant la date de dénonciation de la vente. Le délai de livraison court à compter du jour ouvré suivant la date de réception de votre commande.

- En cas de retard de livraison de votre commande, Somfy s'efforcera de Vous informer et de remplir ses obligations dans les meilleurs délais.
- Pour les commandes passées par téléphone ou les commandes rapides passées sans compte, toutes les informations relatives au suivi de votre commande seront communiquées par e-mail.
- Pour les commandes passées dans le cadre d'une connexion à « Mon compte » de La Boutique sur [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr), afin de faciliter votre information relative à l'état d'avancement de votre commande, Somfy met à votre disposition sur le Site une rubrique « Mes Commandes » que Vous pourrez consulter régulièrement. Vous pourrez également obtenir des informations en appelant le service consommateur au 09 69 320 307 (**appel non surtaxé** depuis une ligne fixe) ou par courrier électronique sur l'espace La Boutique Somfy rubrique « Contactez-nous ». Lors de l'expédition de vos Produits Vous recevrez une confirmation de l'expédition par e-mail.

Dans ce cas, et tant que le Produit n'est pas expédié Vous pourrez, si Vous ne souhaitez pas attendre la livraison, décider d'annuler votre commande, son prix Vous sera alors totalement remboursé, sous les mêmes conditions que précédemment indiquées. Si Vous commandez plusieurs Produits en même temps et que ceux-ci ont des délais de livraison différents ou ne sont pas tous disponibles, le délai de livraison de la commande est basé sur le délai le plus long. Sauf cas exceptionnel, il ne sera pas possible de fractionner les livraisons.

## **7. DOIS-JE CONTRÔLER LES PRODUITS À LA RECEPTION DE MA COMMANDE ?**

- 7.1** Vous vous engagez, à prendre livraison de votre commande à l'adresse de livraison indiquée lors de la commande. Vos coordonnées sont transmises à notre transporteur pour permettre la livraison de votre commande. Lors de la livraison, Vous ou le destinataire de la commande, devez pouvoir, si cela Vous est demandé, faire la preuve de votre identité.
- 7.1.1** En cas de livraison de votre commande à votre adresse de livraison, Vous vous engagez, après ouverture et vérification du contenu du ou des colis en présence du transporteur, à signer le récépissé de livraison présenté par le livreur. Vous vous engagez à vérifier le contenu du ou des colis en présence de la personne Vous remettant votre commande et à signer la preuve d'enlèvement.

- 7.1.2** En cas d'enlèvement de votre commande chez un point de livraison, Vous vous engagez à produire les preuves mentionnées en 7.1., permettant le contrôle du donneur d'ordre de la commande. Vous vous engagez à vérifier le contenu du ou des colis en présence de la personne vous remettant votre commande et à signer la preuve d'enlèvement.
- 7.2** En cas de défaut apparents du Produits et/ou de son emballage (tel que bande de garantie (ruban adhésif) endommagée, colis fracturé, Produits manquants, cassés ou détériorés) ou de défaut de remise de la notice d'emploi constatés lors de la livraison du Produits par le transporteur ou de l'entrée en possession lors de l'enlèvement de votre commande au point de livraison «-Comptoirs», Vous aurez la possibilité de le refuser ou, à défaut, Vous devrez formuler par écrit auprès de Somfy notamment via le transporteur sur le récépissé émargé de ce dernier, toutes réserves correspondantes aux observations constatées. En cas de refus, les réserves devront être précisées sur la preuve d'enlèvement du colis que Vous ferez co-signer par le livreur ou la personne vous remettant votre commande et conserverez un exemplaire. Vous disposez alors d'un délai de 3 (trois) jours pour émettre Vos réserves auprès du transporteur.
- 7.3** A défaut de réserves émises dans ce délai, concernant des défauts apparents du Produit et/ou de son emballage ou d'absence de notice d'emploi, Vous reconnaissez avoir reçu les Produits commandés dans un état Vous donnant toute satisfaction. Dès lors, aucune réclamation liée à l'état apparent des Produits livrés ou enlevés ne pourra être acceptée.
- 7.4** L'impossibilité de vous livrer la commande de votre fait (manquement à un rendez-vous de livraison, non retrait de colis après avis de passage, non enlèvement dans le point de livraison « eComptoirs »...) entraîne pour Vous la perte des frais de livraison. Les éventuels frais de retour seront déduits du remboursement de la commande si Vous souhaitez vous rétracter de votre commande, dans les conditions décrites au ci-après. Si vous souhaitez une nouvelle livraison, Vous devrez de nouveau payer les frais de livraison.

## **8. VOTRE DROIT DE RÉTRACTATION**

- 8.1** Vous pouvez vous rétracter de votre commande dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la date de réception de la commande du Produit ou de la souscription d'un Service. Pour exercer le droit de rétractation, Vous devez nous notifier votre décision de rétractation par écrit au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté indiquant votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse mail :
- Par formulaire de contact :** en ligne à l'adresse «<https://www.somfy.fr/assistance/contact/formulaire-de-retractation>»,  
ou **en remplissant et nous adressant le formulaire** que Vous trouverez en bas des Conditions Générales.
- 8.2** Tous nos Produits et souscription de Service sont soumis au droit de rétractation, sauf ceux dont les cas sont prévus par la loi et la jurisprudence. Le Produit doit être retourné, à vos risques et à vos frais, non endommagé, dans un état irréprochable, complet (accessoires, notices...), permettant sa nouvelle commercialisation et donc ne présentant aucune trace d'utilisation dans un délai de 14 (quatorze) jours après avoir émis votre demande de rétractation.
- 8.3** Aucune demande de retour dans le cadre du délai de rétractation ne pourra être prise en compte après un délai de 14 (quatorze) jours suite à la réception du Produit ou de la souscription au Service ou en cas de non-respect des conditions de retour sus mentionnées. Le respect des conditions de retour vaut également en cas de demande d'annulation de commande.
- 8.4** Le remboursement du prix du Produit ou du Service et des frais de livraison s'effectuera, sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 (quatorze) jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. Cependant, pour la vente de Produits, Somfy pourra différer le remboursement jusqu'à récupération du Produit ou jusqu'à ce que Vous ayez fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Dans le cas de produits avec paramétrages, une réinitialisation aux paramètres usine doit préalablement être réalisée. Vous êtes est responsable d'éventuelles données fournies et qui n'auraient pas été préalablement supprimées. Nous procéderons à Votre remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé que Vous avez utilisé pour le paiement de la commande concernée, sauf avec Votre accord exprès pour utiliser un autre moyen de paiement et dans la mesure où cela n'occasionne pas de frais supplémentaire pour Vous. Cependant, Nous ne sommes pas tenus de rembourser les frais supplémentaires si Vous avez expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par Nous.

## **9. COMMENT BÉNÉFICIER DU SERVICE-APRÈS-VENTE SOMFY ?**

- 9.1** En cas de dysfonctionnement constaté sur des Produits non couverts par une garantie contractuelle ou légale, Somfy Vous fournit des prestations de service après-vente (ci-après « SAV ») qui sont décrites dans les conditions générales de garantie jointes ci-après. En cas de dysfonctionnement du Produit, après mise en service, Somfy met à Votre disposition dans l'Espace Assistance du site [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr) des informations utiles. Vous pouvez également consulter le forum Somfy d'entraide. Si Vous ne trouvez pas les informations nécessaires à la résolution de votre dysfonctionnement, Vous pouvez contacter le SAV de Somfy aux coordonnées indiquées à l'article 18 « Contacts ».
- 9.2** Vous trouverez les dates d'ouverture et de fermeture du Service Consommateur sur notre site internet [www.somfy.fr/assistance/contact](http://www.somfy.fr/assistance/contact).  
Le Service Consommateurs Somfy Vous indiquera, sur la base de votre description du dysfonctionnement, la procédure la mieux appropriée pour traiter la réparation ou le remplacement du composant et/ou de l'accessoire, si une telle mesure semble nécessaire. Si les informations données sont insuffisantes pour identifier l'origine et/ou la nature du dysfonctionnement, le Service Consommateurs Somfy pourra Vous demander de renvoyer votre Produit ou un ou plusieurs accessoires/composants de votre Produit pour une analyse technique.  
En cas de dysfonctionnement avéré, le Service Consommateurs Somfy Vous demandera de fournir votre preuve d'achat qui sera à joindre à votre retour. Il vous enverra par fax, courriel ou courrier une prise en charge par le SAV pour analyse de votre Produit. Cette notification devra être jointe au Produit faisant l'objet d'un retour.
- 9.3** A l'issue de l'analyse, un devis vous sera établi si le Produit se situe en-dehors de la période de garantie ou n'entre pas dans son domaine d'application.
- 9.4** Le devis SAV et son acceptation : La durée de validité des devis est indiquée sur les devis. Au-delà de cette durée de validité, Somfy n'a aucune obligation d'appliquer les conditions qui y sont stipulées. Un autre devis pourra vous être communiqué sur demande. Le devis proposé peut contenir des options que Vous devez sélectionner (réparation du Produit retourné, remplacement par un produit neuf nouvelle génération).  
Vous suivez les indications précisées sur votre devis pour l'accepter ou pour sélectionner vos choix. En cas de refus de devis, Vous pouvez demander la destruction de votre Produit ou la restitution.  
En cas de restitution, un montant forfaitaire de 20€ (vingt euros) vous sera facturé au titre des frais de traitement et d'expédition de votre SAV. Votre Produit vous sera expédié dès acquittement de votre règlement.  
En cas de non-réponse de votre part après 3 (trois) relances adressées par Somfy et, au plus tard dans le mois après émission du devis, des frais de stockage vous seront facturés à hauteur de 50€ (cinquante euros) par mois.

- 9.5** Dès l'acceptation de votre devis, Vous pourrez sélectionner votre mode de paiement. Un lien de paiement pourra vous être adressé par sms ou email (pay by link).
- 9.6** Dès que votre règlement sera acquitté, votre délai de livraison Vous sera communiqué par un accusé de réception. Au-delà du délai de livraison indiqué sur votre accusé de réception, Vous aurez la possibilité d'annuler votre commande. Le délai de livraison court à compter du jour ouvré suivant la date de réception de votre accusé de réception de commande.
- Les devis établis sont émis sous réserve de la disponibilité des pièces à la date de réception de votre règlement. En cas de retard de livraison de votre commande, Somfy vous adressera un accusé de réception pour Vous en informer. Dans ce cas, si Vous ne souhaitez pas attendre la livraison, Vous pourrez décider d'annuler votre commande, son prix vous sera alors totalement remboursé. Somfy pourra Vous proposer une solution équivalente de même fonctionnalité, cette information vous sera confirmée au moyen de votre accusé de réception de commande.

## **10. QUELLES SONT LES DIFFÉRENTES GARANTIES DONT JE BÉNÉFICIE ?**

- 10.1** Nos Produits sont conformes aux prescriptions du droit français en vigueur relatives à la sécurité et à la santé des personnes, à la loyauté des transactions commerciales et à la protection des consommateurs au moment de leur mise sur le marché.
- 10.2** En tant que Client Somfy, Vous bénéficiez de la garantie commerciale Somfy et de la garantie légale de conformité des biens, contenus et services numériques prévue aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation et la garantie légale au titre des vices cachés, conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil. Les garanties légales s'appliquent indépendamment de la garantie commerciale Somfy.
- La garantie légale de conformité concerne les défauts de conformité des Produits vendus sur le Site existant lors de la délivrance. Il s'agit notamment d'un bien impropre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, qui ne correspond pas aux quantités, qualités et autres caractéristiques légitimement attendus pour un bien de même type, ou le cas échéant, qui n'est pas fourni avec les mises à jour légitimement attendues.
- La garantie légale des vices cachés concerne les défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que le Client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.
- Le détail de ces garanties et les droits afférents du Client consommateur sont définis plus précisément dans l'Annexe « Conditions Générales de Garantie ».
- 10.3** La responsabilité de Somfy ne saurait être engagée notamment dans les cas suivants :
- non-respect de la législation du pays dans lequel les Produits sont livrés ;
  - en cas de mauvaise utilisation, négligence ou défaut d'entretien de la part du Client, comme en cas d'usure normale du Produit, d'accident ou de force majeure

## **11. À PROPOS DES PIÈCES DÉTACHÉES**

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation de certains Produits sont disponibles pendant une période égale à celle de la garantie commerciale proposée par SOMFY. Les pièces détachées indispensables à l'utilisation de ces Produits sont disponibles pendant une durée indiquée dans la fiche produit du Produit concerné. Le Client peut également retrouver la liste desdites pièces détachées dans les catalogues de pièces détachées en vigueur (disponible sur demande ou sur le Site).

## **12. CLAUSE DE PROPRIÉTÉ DES PRODUITS ET DU TRANSFERT DES RISQUES**

- 12.1** Le Produit commandé demeure la propriété de Somfy jusqu'à l'encaissement complet du prix en principal, frais, y compris de livraison, et accessoires.
- 12.2** Les risques de perte ou d'endommagement des Produits vendus Vous sont transférés au moment où Vous, ou un tiers que Vous avez désigné, prend physiquement possession des Produits, sans distinction selon leur nature. Néanmoins, lorsque les Produits Vous sont livrés par un transporteur, les risques de perte ou d'endommagement des Produits vendus Vous sont transférés à partir de la remise du bien au transporteur.

## **13. QUELS SONT LES CAS DE FORCE MAJEURE APPLICABLES À MA COMMANDE ?**

- 13.1** Nous ferons tous nos efforts pour satisfaire à nos obligations dans le cadre de la commande que Vous nous passez. Cependant, Nous ne pourrions être tenue responsable si la non-exécution de l'une de nos obligations découle d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.
- 13.2** En cas de survenance d'un événement constitutif de force majeure, tel que défini ci-dessous, Nous vous avertirons immédiatement. Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances qui étaient imprévisibles au moment de la passation de commande, qui sont extérieures à Somfy et qui compromettent de manière irrésistible l'exécution de ses obligations par ce dernier. Un événement de force majeure peut notamment constituer, conformément à la loi applicable : le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, les tremblements de terre, les incendies, les épidémies, les pandémies, les grèves, les tempêtes, les inondations, la foudre, l'interruption des transports, l'arrêt des réseaux de télécommunication ou les difficultés propres aux réseaux de télécommunication externes aux parties la pénurie d'énergie, d'eau, de matières premières ou perturbation des fournisseurs de Somfy, les contraintes liées à la capacité de production, les accidents ou événements de toutes causes entraînant le chômage ou l'arrêt de tout ou partie des usines de Somfy et/ou de ses fournisseurs. Dans l'hypothèse d'un tel cas de force majeure entraînant un retard dans la livraison du Produit, nous nous efforcerons d'exécuter nos obligations dans les meilleurs délais.
- 13.3** La responsabilité de Somfy ne saurait être engagée en cas d'inexécution de ses obligations en raison d'un cas de force majeure.

## **14. NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES**

- 14.1** 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 ACTIVITES SA, sise 50 avenue du Nouveau Monde, 74300 Cluses, France, aux fins de gestion et de suivi de vos commandes (notamment pour l'expédition des Produits via nos transporteurs). Toutes les données qui vous sont demandées dans le cadre de la prise en charge de votre demande sont obligatoires. A défaut, nous ne pourrions traiter vos demandes.

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 et nous conservons les données à caractère personnelles vous concernant de manière sécurisée afin d'en assurer l'intégrité et la confidentialité.

Vos données pourront être transmises pour les besoins de la prestation de service à des partenaires et sous-traitants ayant présenté des garanties suffisantes concernant la conformité aux lois applicables en matière de protection des données. Vos données pourront également être traitées à des fins d'enquête de satisfaction afin d'assurer une amélioration continue de nos Produits et Services, sauf refus de votre part. Avec votre accord, ces données pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale.

- 14.2** Conformément à ces mêmes dispositions légales et réglementaires applicables en matière de protection des données personnelles, Vous pouvez exercer vos droits:
- d'accès aux données traitées,
  - d'opposition aux données traitées,
  - de rectification,
  - à l'effacement,
  - à la limitation du traitement,
  - à la portabilité des données

Soit en nous contactant à : SOMFY BOUTIQUE, SOMFY France - BP 138 - 74307 Cluses Cedex, soit à l'adresse [dpo@somfy.com](mailto:dpo@somfy.com) - Délégué à la protection des données 50, avenue du nouveau monde, 74300 Cluses.

Vous pouvez également, le cas échéant, introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données du pays dans lequel Vous vous situez (<https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members>). Pour la France, veuillez contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), TSA 80715, 3 PL de Fontenoy, 75007 Paris.

Pour plus d'informations concernant les pratiques de Somfy lors de la collecte de données personnelles via son site internet et lors de leur utilisation, l'Utilisateur peut se reporter à notre politique de protection des données.

- 14.3 Bloctel.** Vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)) afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel Vous n'avez pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>

## **15. QUEL EST LE DROIT APPLICABLE ? COMMENT RÉGLER UN DIFFEREND ?**

- 15.1** Toute commande et les présentes Conditions Générales sont soumises à la loi française.

- 15.2** En cas de litige relatif à l'exécution de la Commande, Vous pouvez contacter le Service Consommateurs de Somfy afin de rechercher une solution amiable aux coordonnées figurant à l'article « Contacts »).

En cas d'échec de ce processus, et conformément aux dispositions du code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, Vous pouvez recourir gratuitement, avant toute saisine du juge, à un médiateur, pour lui soumettre toute réclamation liée à un achat d'un produit ou d'une prestation de service sur le site internet de Somfy, sous réserve qu'une réclamation ait été introduite auprès de Somfy, par écrit, au cours des douze (12) derniers mois.

À ce titre, Vous pouvez recourir au système de médiation de la FEVAD (fédération du e-commerce et de la vente à distance), dont Somfy est membre, en adressant sa réclamation à l'adresse suivante : Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 ou en ligne sur le site <https://www.mediateurfevad.fr>. Les modalités et conditions de la saisine du médiateur sont disponibles sur le site susmentionné de la FEVAD.

En tout état de cause, Vous avez également la possibilité d'accéder à la plateforme européenne de résolution des litiges mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- 15.3** A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux français. La présente clause ne saurait toutefois empêcher le Client agissant en qualité de consommateur de faire valoir ses droits dans l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du droit de procédure civile applicable.

## **16. A PROPOS DES DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

- 16.1** Somfy est titulaire des droits de propriété intellectuelle, à savoir notamment des droits de marques et/ou dessins et modèles, des droits d'auteur, portant sur les Produits et Services, son Site et chacun des éléments qui le composent dont notamment la charte graphique, les données, logiciels, textes, logos, photographies, marques, documentations commerciales des Produits Somfy, notices d'installation et d'utilisation des Produits Somfy lesquels sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle, à savoir notamment le droit d'auteur, le droit des dessins et modèles et/ou le droit des marques.

- 16.2** Les éléments protégés reproduits sur le Site qui n'appartiendraient pas à Somfy ont fait l'objet d'une autorisation expresse et préalable de reproduction de la part des titulaires de droit.

- 16.3** Somfy consent un droit d'usage privé et non exclusif du Site et ce, conformément aux stipulations des présentes Conditions Générales. En conséquence, la reproduction partielle ou totale, sur quelque support que ce soit, des éléments composant le Site, leur utilisation ainsi que leur mise à disposition à des tiers sont formellement interdites.

- 16.4** Toute autre utilisation du Site ou de l'un de ses éléments (texte, logo, photographie, élément visuel etc.) est constitutive d'une contrefaçon de droits et sanctionnée comme telle au regard du Code de la propriété intellectuelle, et ce sauf autorisation préalable et expresse du titulaire.

## **17. CONTACTS**

Pour toutes questions relatives aux Produits et Services proposés par Somfy, Somfy reste à votre écoute :

**a) Nous contacter par écrit**

- E-formulaire : espace « Mon Compte »
- Adresse postale : Service Consommateurs - 1 place du Crêtet BP 138 - 74307 CLUSES Cedex

**b) Nous contacter par téléphone**

- Pour toutes demandes concernant pour le suivi de votre commande, l'exécution du contrat, le contact de votre SAV ou une réclamation : 09 69 320 300 (**appel non**

surtaxé) ;

- Pour toute autre question, renseignement, information ou conseil concernant un produit ou un service Somfy et qui n'est pas en lien avec le suivi de votre commande, l'exécution de votre contrat, le SAV ou une réclamation : 0 820 055 055 (**Service 0,15 €/min + prix appel**) d'un appel local depuis un fixe

Les dates d'ouverture et de fermeture du Service Consommateurs sont consultables sur <https://www.somfy.fr/assistance/contact>.

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

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

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

À l'attention de Somfy, Service Consommateurs 1 Place du Crêtet, BP 138, 74307 Cluses Cedex

Numéro de téléphone de Somfy : 09 69 320 307 (appel non surtaxé depuis une ligne fixe ligne France Telecom)

Adresse de courrier électronique de Somfy : [somfy.boutique@somfy.com](mailto:somfy.boutique@somfy.com)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du Produit ou du Service décrit ci-dessous :

Référence du Produit/Service : \_\_\_\_\_

N° de la facture : [\_\_\_\_\_] N° du bon de commande :  
[\_\_\_\_\_]

Commandé le [\_\_\_\_\_]\*/reçu le [\_\_\_\_\_]\*

Moyen de paiement utilisé : \_\_\_\_\_

Nom du Client et le cas échéant du bénéficiaire de la commande : \_\_\_\_\_

Adresse du Client : \_\_\_\_\_

Adresse de livraison : \_\_\_\_\_

Date : [\_\_\_\_\_]

Signature du Client (sauf cas de transmission par courriel)

(\*) Rayez la mention inutile

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

**Identifiants uniques au titre de la Responsabilité Élargie du Producteur :**

**ECOSYSTEM/ECOLOGIC : FR002152\_05OQW2**

**COREPILE: FR002152\_06ZTNG**

**CITEO: FR002152\_01JYGW.**

# CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE (ou CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE)

Valables pour les Produits de marque Somfy énumérés ci-après, achetés en France métropolitaine (hors DROM-COM) 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 DROM-COM), ou dans l'espace « La Boutique Somfy » du site de vente en ligne [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr) ou sur une Place de marché en ligne directement auprès de SOMFY.

À compter du 1er juillet 2024

## 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, incluant la garantie commerciale de durabilité dont Somfy assortit certains de ses Produits dans les conditions énoncées ci-après, qui s'applique en sus des Garanties légales.
- **«Garanties légales»** : désigne collectivement la garantie de conformité aux conditions définies au sein du Code de la consommation et la garantie des vices cachés aux conditions définies au sein du Code civil.
- **«Place de Marché en ligne»** : désigne au sens de la loi un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par un professionnel ou pour son compte, qui permet au Client de commander les Produits à distance auprès de Somfy directement.
- **«Produit»** : désigne un Produit de marque Somfy disponible sur le Réseau Grand Public, ou réseau spécialisé en France métropolitaine (hors DROM-COM) ou dans l'espace « La Boutique Somfy » du site de vente en ligne [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr) ou sur une Place de marché en ligne directement auprès de Somfy, et ce inclus :
  - Le « Produit Neuf » et ;
  - Le « Produit Reconditionné » qui désigne un produit d'occasion qui a subi des tests ou des interventions, s'il y a lieu, portant sur toutes ses fonctionnalités afin d'établir qu'il répond aux obligations légales de sécurité et à l'usage attendu.
- **«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

La Garantie commerciale proposée par Somfy et définie aux présentes s'applique, sans préjudice du droit pour le Client de bénéficier de la garantie légale de conformité, dans les conditions prévues aux articles L. 217-3 et suivants du Code de la consommation, et de celle relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil. La Garantie commerciale s'applique exclusivement aux Produits achetés directement auprès de SOMFY (et ce inclus, sur les Places de marché en ligne).

### A) DURÉE ET ÉTENDUE DE LA GARANTIE COMMERCIALE

La Garantie commerciale proposée par Somfy sur les Produits ci-après 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\*,
  - portails\*,
  - visiophonies

\* Excepté les batteries pour volets battants et les batteries pour portails et portes de garage de Marque Somfy (garantie 3 ans).  
\*\* Hors Produits Reconditionnés.

- **3 ans :**  
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 produits reconditionnés,
  - La gamme Visidom,
  - Toutes les pièces SAV.

#### ● 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 ou une mention indiquant la durée de garantie est apposé sur chaque fiche produit de « La Boutique Somfy » sur [www.somfy.fr](http://www.somfy.fr) ou sur la fiche produit publié avec le Produit sur la Place de marché en ligne.

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

### B) FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE COMMERCIALE

**En cas de dysfonctionnement du Produit, après mise en service, Somfy met à disposition dans l'Espace Assistance du site [somfy.fr](http://www.somfy.fr) des informations utiles. Vous pouvez également consulter le forum Somfy d'entraide. Si Vous ne trouvez pas les informations nécessaires à la résolution de votre dysfonctionnement, Vous pouvez contacter Somfy aux coordonnées indiquées à l'article « Contacts ».**

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).

**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 », pour certains Produits, cet enregistrement sera nécessaire au traitement de votre demande.

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.

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.

### C) 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 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 informations données par Somfy, notamment 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.

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.

## D) PIÈCES DÉTACHÉES

Les pièces détachées indispensables à l'utilisation de certains Produits sont disponibles pendant une période égale à celle de la garantie commerciale proposée par SOMFY. En toute hypothèse, les pièces détachées indispensables à l'utilisation de ces 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>

## II - GARANTIES LEGALES

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. 217-22 du Code de la Consommation, indépendamment de la Garantie commerciale, le Vendeur reste tenu de la garantie légale de conformité dans les conditions prévues aux articles L. 217-3 et suivants 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.

Pour les Produits Neufs, Vous disposez 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, Vous n'êtes tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Pour les Produits Reconditionnés, Vous êtes dispensé d'apporter la preuve du défaut de conformité pendant 12 mois à compter de la délivrance du bien. Il Vous appartient de prouver l'existence, au moment de la vente, de la non-conformité alléguée, à compter du 13ème mois suivant la délivrance.

En cas de 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, Vous n'êtes 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, ce délai est réduit à un an en cas de fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière ponctuelle. La garantie légale de conformité emporte obligation pour le Vendeur, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.

La garantie légale de conformité Vous donne droit à la réparation ou au remplacement du Produit dans un délai de trente jours suivant votre demande, sans frais et sans inconvénient majeur. Si le Produit est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, Vous bénéficiez d'une extension de six mois de la garantie initiale. Si Vous demandez 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 dudit Produit.

Vous pouvez obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le Produit ou mettre fin au contrat en vous faisant rembourser intégralement contre restitution du Produit, 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 vous occasionne un inconvénient majeur, notamment lorsque Vous supportez définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou si Vous supportez les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;
- 4° La non-conformité persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du Vendeur restée infructueuse.

Vous avez 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. Vous n'êtes alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable. Cependant, Vous n'avez 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.

Il est entendu que les frais d'installation ne sont pas pris en charge pour les Produits de la gamme grand public, ces produits étant destinés à une installation par le Consommateur lui-même et non par un tiers ou un professionnel et ne générant ainsi aucun frais d'installation.

## III - REPARATION OU REMPLACEMENT DES PRODUITS HORS GARANTIE COMMERCIALE OU LEGALE

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.



Réf. 5122189C

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

Révision 07/2024

## IV - VOS DROITS

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)).

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement européen du 25 mai 2016 sur la protection des données dit « RGPD », nous vous informons que des données à caractère personnel sont collectées par SOMFY ACTIVITES SA, sise 50 avenue du Nouveau Monde, 74300 Cluses, France notamment aux fins de gestion des garanties légales et commerciales liées à vos commandes. Vos données pourront être transmises pour les besoins de la prestation de service à des Spécialistes présentant des garanties suffisantes concernant la conformité aux lois applicables en matière de protection des données. Vos données pourront également être traitées à des fins d'enquête de satisfaction afin d'assurer une amélioration continue de nos produits et services, sauf refus de votre part. 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 et nous conservons les données à caractère personnelles vous concernant de manière sécurisée afin d'en assurer l'intégrité et la confidentialité. Toutes les données qui vous sont demandées dans le cadre de la prise en charge de votre demande sont obligatoires. A défaut, nous ne pourrions traiter votre demande.

Vous pouvez exercer vos droits :

- d'accès aux données traitées,
- d'opposition aux données traitées,
- de rectification,
- à l'effacement,
- à la limitation du traitement,
- à la portabilité des données

Soit en nous contactant : par E-formulaire espace « Mon compte » ou à Somfy France - Service Consommateurs, 1 Place du Crêt, BP138, 74307 Cluses Cedex soit à l'adresse [dpo@somfy.com](mailto:dpo@somfy.com) - Délégué à la protection des données 50, avenue du nouveau monde, 74300 Cluses. Vous pouvez également, le cas échéant, introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Pour plus d'informations concernant les pratiques de Somfy lors de la collecte de données personnelles via son site internet et lors de leur utilisation, l'Utilisateur peut se reporter à notre politique de protection des données <https://www.somfy.fr/protection-des-donnees-personnelles>.

## IV - CONTACTS

Pour toutes questions relatives aux produits et services proposés par SOMFY, les Services SOMFY restent à votre écoute :

### a) Nous contacter par écrit :

- E-formulaire : espace « Mon Compte »
- Adresse postale : Service Consommateurs-1 place du Crêt BP 138-74307 CLUSES Cedex

### b) Nous contacter par téléphone

- Pour toutes demandes concernant pour le suivi de votre commande, l'exécution du contrat, le contact de votre SAV ou une réclamation : 09 69 320 300 (appel non surtaxé)
  - Pour toutes questions, renseignements, informations ou conseils concernant un produit ou un service SOMFY ne concernant pas l'exécution de votre contrat : 0 820 055 055 (Service 0,15 €/min + prix appel) d'un appel local depuis un fixe.
- Les dates de fermeture exceptionnelles du Service Consommateurs sont consultables sur <https://www.somfy.fr/assistance/contact>.

## V - LOI APPLICABLE, REGLEMENT DES LITIGES, MEDIATION

Les présentes Conditions Générales de Garantie sont soumises à la loi française.

En cas de litige relatif à l'exécution du contrat, le Client peut tout d'abord contacter le Service Consommateurs de Somfy afin de rechercher une solution amiable (coordonnées figurant à l'article IV « Contacts »). En cas d'échec de ce processus, et conformément aux dispositions du code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, le Client peut recourir gratuitement, avant toute saisine du juge, à un médiateur, pour lui soumettre toute réclamation liée à un achat d'un produit ou d'une prestation de service sur le site internet de SOMFY, sous réserve qu'une réclamation ait été introduite auprès de SOMFY, par écrit, au cours des douze (12) derniers mois.

A ce titre, le Client pourra recourir au système de médiation de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance : <http://www.fevad.com/>) dont SOMFY est membre en adressant sa réclamation à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation FEVAD BP 20015 - 75362 PARIS CEDEX 8 ou en ligne sur le site <https://www.mediateurfevad.fr>. Les modalités et conditions de la saisine du médiateur sont disponibles sur le site susmentionné de la FEVAD. En tout état de cause, le Client a également la possibilité d'accéder à la Plate-forme européenne de résolution des litiges mise en place par la Commission européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux français. La présente clause ne saurait toutefois empêcher le Client agissant en qualité de consommateur de faire valoir ses droits dans l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du droit de procédure civile applicable.

### 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 EUROPÉENNE. EN PARTICULIER, LES PRODUITS SOMFY COMPRENANT LA FONCTION RADIO RÉPONDENT AUX EXIGENCES ESSENTIELLES DE LA DIRECTIVE 1999/5/CE CONCERNANT LES ÉQUIPEMENTS HERTZIENS, LES ÉQUIPEMENTS DE TERMINAUX DE TÉLÉCOMMUNICATION ET LA RECONNAISSANCE MUTUELLE DE LEUR CONFORMITÉ 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 DÉCLARATIONS DE CONFORMITÉ SONT CONSULTABLES SUR LE SITE [www.somfy.com/ce](http://www.somfy.com/ce)



**somfy**