

Legimedia met à disposition de ses clients des modèles de documents juridiques actualisés au regard des sources légales et réglementaires en vigueur. Ces modèles constituent des documents-types afin qu'ils puissent être applicables au plus grand nombre d'utilisateurs. De par leur caractère général, il convient ainsi de les adapter à votre situation. Vous demeurez donc responsable de l'utilisation de ce document.

Nous vous invitons à vous rapprocher d'un professionnel du droit afin de bénéficier d'un accompagnement dans la rédaction et l'application de ce document.

**Notice d'utilisation :**

*► Adaptation du texte*

(…) :texte à personnaliser par vos soins.

*► Numérotation des pages*

En cas d’ajout ou de retrait de clause dans le présent document, il convient de vérifier et, le cas échéant, de modifier la numérotation des pages.

*►Commentaires*

Les commentaires sont donnés à titre indicatif, vous pouvez les supprimer en sélectionnant le cadre de couleur.



Modèle de document juridique

Contrat de garantie et service après-vente

Le présent contrat est conclu entre les soussignés :

(Monsieur ou Madame X), né(e) le (date) à (lieu de naissance), demeurant au (indiquer l'adresse), de nationalité (à préciser).

OU

La société (nom de la société), au capital de (montant du capital) euros dont le siège social est situé à (Ville), immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de (Ville), sous le numéro d'immatriculation (préciser le numéro). Le représentant légal est (Monsieur ou Madame X), né(e) le (date) à (lieu de naissance), demeurant au (indiquer l'adresse), de nationalité (à préciser).

Désigné ci-après « **le Vendeur** »

Et,

(Monsieur ou Madame X), né(e) le (date) à (lieu de naissance), demeurant au (indiquer l'adresse), de nationalité (à préciser).

OU

La société (nom de la société), au capital de (montant du capital) euros dont le siège social est situé à (Ville), immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de (Ville), sous le numéro (préciser le numéro). Le représentant légal est (Monsieur ou Madame X), né(e) le (date) à (lieu de naissance), demeurant au (indiquer l'adresse), de nationalité (à préciser).

Désigné ci-après « **l'Acheteur** »

**Les parties ont convenu et arrêté ce qui suit**

# Préambule

Préalablement à la signature du bon de commande, le Vendeur s'engage à fournir à l'Acheteur toutes les informations concernant les installations requises pour garantir une mise en fonctionnement réussie du produit objet du contrat.

L'Acheteur reconnaît avoir reçu communication préalable, concernant à la fois la présence des garanties légales et de la garantie commerciale, ainsi que les méthodes pour exercer ces garanties.

# Article 1 – Objet du contrat

Le présent contrat prévoit les modalités de garanties prises par le Vendeur au profit de l'Acheteur.

Ces garanties ont pour objectif de garantir la qualité, la performance et la conformité des produits ou services vendus, ainsi que de définir les engagements et les droits de chaque partie en cas de défaillances ou de problèmes constatés après la transaction initiale.

Les modalités spécifiques de ces garanties, y compris leur durée, leur étendue et les procédures à suivre en cas de réclamation, sont détaillées dans les sections ultérieures du présent contrat.

# Article 2 – Désignation du produit contractuel

* Nature : (nature du bien contractuel)
* Catégorie produit : (catégorie du bien)
* Marque : (marque du bien)
* Modèle : (numéro de série)
* Numéro (du bon de commande/de la facture/du ticket de caisse) : (préciser le numéro)
* Date d'achat : (date de l'achat)
* Prix d'achat : (indiquer le prix)

# Article 3 – Livraison

La livraison du bien s'effectuera par le Vendeur selon les modalités suivantes : (à préciser : au domicile de l'Acheteur à l'adresse (adresse) de manière gratuite ou payante, etc.)

# Article 4 – Mise en service du bien (facultatif)

Le Vendeur s'engage à mettre en service le bien contractuel au domicile de l'Acheteur, et ce, de manière (préciser : gratuite ou onéreuse par le montant du prix de (montant) Euros (€)).

Si le Vendeur s'est engagé à mettre l'appareil en service, il le fera dans un délai de (délai en vigueur) à compter du jour de la signature du présent contrat.

La mise en service ne peut être effectuée que lorsque les travaux de raccordement ont été préalablement réalisés. Cette mise en service comprend :

* La vérification du bon état de marche ;
* La démonstration de l'utilisation ;
* La fourniture de la notice d'utilisation et d'entretien en langue française ;
* La remise du certificat de garantie du fabricant, si disponible.

Tout Acheteur, désirant procéder personnellement à la mise en service de l'appareil, assume l'entière responsabilité de cette démarche.

En cas de défauts apparents ou d'absence de notice d'emploi et d'entretien, il est recommandé à l'Acheteur de le faire constater par écrit par le Vendeur ou le Livreur au moment de la livraison ou de la mise en service.

# Article 5 – Garanties légales

Les produits fournis par le Vendeur sont couverts à la fois par la garantie légale de conformité conformément aux dispositions des articles L.217-3 à L.217-13 du Code de la consommation et par la garantie légale contre les défauts de la chose vendue conformément aux dispositions des articles 1641 à 1648 du Code civil.

La garantie légale offerte par le Vendeur ne prive en aucune manière l'Acheteur de la garantie légale accordée par le constructeur. L'Acheteur peut donc bénéficier de l'ensemble des garanties légales prévues par la loi.

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

Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

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

Pour être conforme au contrat, le bien doit :

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

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

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

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

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.

Suite à l'analyse du défaut de conformité du produit, le Vendeur propose soit le remplacement du produit, soit sa réparation (préciser si d'autres possibilités). Toutefois, le Vendeur ne saurait procéder au choix de l'Acheteur si celui-ci entraîne un coût disproportionné par rapport à la valeur du bien ou du défaut.

## 5.2 Article 1641 du Code civil :

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

Article 1648 alinéa I 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.

**5.3** Lorsque l'Acheteur constate un défaut de conformité ou un vice caché, il doit informer le Vendeur par écrit en respectant les délais légaux énoncés ci-dessous. Cette notification doit comprendre une description claire et précise du problème, ainsi que toute preuve documentaire disponible.

Pour la garantie de conformité, l'Acheteur dispose d'un délai de deux ans à compter de la livraison du produit. Pour la garantie contre les vices cachés, l'Acheteur doit agir dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Tout défaut doit être antérieur à la vente auquel cas le Vendeur ne sera tenu des défauts ou vices apparents et dont l'Acheteur n'aura pas su en rapporter la preuve.

# Article 6 – Garantie contractuelle

En complément des garanties légales énoncées dans l'article 5 du présent contrat, le Vendeur offre une garantie contractuelle sur les produits vendus. Cette garantie couvre les défauts de fabrication et de matériaux gratuitement pendant une durée de (durée de la garantie contractuelle) à compter de la date de livraison soit la remise en main propre du produit, pour le territoire suivant : (à préciser).

En cas de produit défectueux en raison de sa conception ou de sa fabrication, le Vendeur s'engage, dans la période de garantie définie ci-dessus, en outre, à (préciser les garanties supplémentaires données par le Vendeur : rembourser le prix d'achat du bien, remplacer le bien, réparer le bien, etc.).

Le Vendeur se réserve le choix discrétionnaire, en fonction du coût engendré, de réparer le Produit ou de le remplacer par un modèle identique ou équivalent.

Si la réparation s'avère être impossible, le Vendeur ou le Constructeur procédera soit au remplacement de l'appareil, soit à son remboursement.

Afin de mettre en œuvre cette garantie, l'Acheteur devra (préciser les modalités de mise en œuvre : rapporter l'appareil auprès du SAV du magasin, se rendre sur le site à telle adresse et imprimer le bordereau d'envoi dans telle rubrique, déclarer la panne sous combien de jours, les délais d'intervention, etc.).

Commentaire : Il est possible de fournir le numéro du service client s'il en existe un et de prévoir les modalités d'intervention à domicile.

Pour les produits bénéficiant de la garantie, les frais de port, d'emballage, d'assurance, d'expédition et de retour sont pris en charge par le Vendeur.

En ce qui concerne les produits en dehors de la période de garantie, les frais de port, d'emballage, d'assurance, d'expédition et de retour sont à la charge de l'Acheteur.

# Article 7 – Exclusions de garanties

Ne sont pas couverts au titre de la présente garantie commerciale : (préciser les éléments).

# Article 8 – Prise en charge des produits hors garantie

Le service de réparation agrée, après expertise, fournira un constat justifiant de l'exclusion de garantie dudit produit accompagné d'un devis de réparation que l'Acheteur est libre d'accepter ou de refuser.

L'ensemble des frais engendrés (frais de port, emballage...) dans le cadre de la prestation sera à la charge de l'Acheteur.

Si l’Acheteur refuse le devis de réparation et demande la restitution du produit, le Vendeur ou son réparateur agréé retournera le produit non réparé. Néanmoins, les frais liés à l'expédition ainsi que les frais de gestion et de traitement du dossier seront supportés par l’Acheteur.

En cas de devis refusé et si aucune demande de restitution du produit non réparé n'est faite dans un délai de (préciser) jours à partir de la réception du devis, le Produit sera considéré comme abandonné par l'Acheteur. Dans cette situation, le réparateur agréé ou le Vendeur peut procéder à la destruction du produit, et aucune indemnisation ne pourra être réclamée auprès du Vendeur.

En cas de réparation du produit hors garantie, aucune garantie supplémentaire ne pourra être accordée au produit ou aux pièces utilisées dans le cadre de la réparation, sauf autre accord conclu.

Commentaire : il est possible de détailler les frais auxquels l'Acheteur est soumis.

# Article 9 – Service après-vente

Le Vendeur met à disposition de l'Acheteur un service après-vente dédié, offrant une assistance technique pour toute question, réparation ou maintenance liée aux produits couverts par le présent contrat. L'Acheteur peut contacter ce service par (moyens de communication prévus), du (jours et heures d'ouverture) pour obtenir des conseils et des informations.

En cas de défaillance couverte par les garanties prévues au sein du présent contrat, l'Acheteur doit suivre la procédure de réclamation spécifiée dans les articles pertinents. Une fois la réclamation évaluée, le Vendeur organisera la réparation conformément aux termes et conditions énoncés dans ce contrat.

Pour les réparations ou les services hors garantie, l'Acheteur peut contacter le service après-vente du Vendeur pour obtenir des informations sur les coûts et les procédures.

# Article 10 – Données personnelles

Lors de la conclusion du contrat de garantie et de service après-vente ou sur la facture d'achat, le Vendeur est susceptible de prendre connaissance des données personnelles. Les données personnelles ne pourront être utilisées que dans un cadre de fourniture de produits ou à de gestion. Le Vendeur s'engage ainsi à se conformer aux lois et réglementations en vigueur relative à la protection des données personnelles, dont notamment le Règlement Général sur la Protection des Données du 25 mai 2018.

Les données personnelles concernées par cet article incluent, mais ne se limitent pas à : nom, prénom, adresse électronique, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, genre, préférences personnelles, historique d'achats, et toute autre information qui peut être directement ou indirectement liée à l'Acheteur.

Le Vendeur s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles des Clients. Cela inclut la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir tout accès non autorisé, perte, divulgation ou altération des données. Les prestataires externes sont soumis aux mêmes obligations.

Conformément au RGPD, les personnes concernées doivent être informées de la collecte et des droits dont ils disposent tels que le droit d'accès, de rectification, de suppression ou d'opposition sur les données personnelles les concernant. Ils peuvent exercer ces droits en écrivant à l'adresse postale suivante (préciser) ou par e-mail (préciser).

# Article 11 – Force majeure

Ni le Vendeur ni l'Acheteur ne pourront être tenus responsables en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de leurs obligations prévues par le présent contrat, si cette non-exécution ou ce retard résulte de circonstances indépendantes de leur volonté et échappant à leur contrôle raisonnable. Ces circonstances incluent notamment les catastrophes naturelles, les conflits armés, les grèves, les épidémies, les actes des autorités gouvernementales et tout autre événement qualifié de force majeure par la loi.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, la partie affectée devra en informer immédiatement l'autre partie par écrit, en détaillant la nature de l'événement, sa durée prévue et son impact sur l'exécution du contrat.

# Article 12 – Loi applicable et Litiges

La loi applicable au présent contrat est la loi française.

Lorsqu'un litige survient, les parties chercheront en premier lieu un accord amiable. Toutefois, la recherche d'une solution amiable n'interrompt pas le délai de 2 ans de la garantie légale ainsi que de la garantie commerciale.

À défaut d'accord et pour toute contestation des parties au contrat, les parties donnent compétence au Tribunal de commerce de (indiquer la ville).

Commentaire : l'Acheteur a la possibilité de recourir à des associations de consommateurs tels que UFC que choisir, etc.

# Article 13 – Élection du domicile

Pour l'exécution du présent contrat, les parties font respectivement élection de leur domicile en leurs sièges sociaux ou adresses indiqués à la première page.

Toute modification de domicile devra être signifiée par les parties par lettre recommandée avec accusé de réception afin que cela lui soit opposable.

Fait à (Ville), le (date), en (nombre) exemplaires originaux.

**Le Vendeur L'Acheteur**