CONDITIONS DE SERVICE ENTRETIEN & RÉPARATION

Version du 16 Octobre 2024

Les présentes Conditions de Service Entretien & Réparation sont éditées par LEROY MERLIN France (ci-après « **LEROY MERLIN** » S.A. au capital de 100 000 000 d'euros – RCS Lille Métropole 384 560 942 - N°C.E.E. FR49 384 560 942 SIÈGE SOCIAL : Rue Chanzy – 59260 LEZENNES). Elles sont mises en œuvre dans les Magasins sous enseigne LEROY MERLIN (ci-après les « **Magasins** »).

Les présentes Conditions de Service Entretien & Réparation s'appliquent exclusivement aux clients consommateurs agissant dans un cadre non professionnel.

Les présentes Conditions de Service Entretien & Réparation ne s'appliquent pas aux achats réalisés par des professionnels, et aux achats de Produits Marketplace qui sont soumis à des conditions de vente spécifiques, à savoir les Conditions Générales Marketplace.

Le Client reconnaît avoir reçu, pris connaissance et accepté l'ensemble des dispositions des Conditions de Service Entretien & Réparation et des Conditions Générales de Vente disponibles en Magasins et sur le site leroymerlin.fr.

QU'EST CE QUE LE SERVICE ENTRETIEN & RÉPARATION LEROY MERLIN ?

LEROY MERLIN propose à tous ses clients la prise en charge de l'entretien et/ou la réparation de leurs produits dans le respect des conditions d'intervention définies ci-après.

Le Client peut s'adresser directement en Magasins ou à distance auprès du service après-vente du site leroymerlin.fr via le lien suivant : https://www.leroymerlin.fr/services/service-client/service-apres-vente/.

Préalablement à toute prise en charge, LEROY MERLIN réalisera un premier contrôle du produit pour déterminer le type de prestation à réaliser.

COMMENT SE DÉROULE L'INTERVENTION ?

Préalablement à toute intervention, le Client est invité à partager toute information sur le produit, utile au diagnostic. Le Client doit sauvegarder l'ensemble des données éventuellement enregistrées dans le produit.

Après avoir examiné le produit et les informations transmises par le Client, LEROY MERLIN remet au client un justificatif de prise en charge. Selon le produit, LEROY MERLIN peut faire appel à un tiers opérateur.

Le client peut réaliser une auto-réparation après avoir reçu les consignes de sécurité adéquates. Dans ce cas, LEROY MERLIN ne peut être tenu responsable d'un dommage survenu lors d'une autoréparation dans la mesure où ce dommage est lié à une maladresse du client ou au non-respect par ce dernier des consignes de réparation du produit.

LEROY MERLIN se réserve le droit de refuser la demande d'intervention; dans ce cas, les raisons de ce refus seront précisées au Client par écrit. Si le Client souhaite contester ce refus, il lui appartient de diligenter une expertise à ses frais.

Prise en charge MISE EN SERVICE / ENTRETIEN

Les prestations de mise en service et d'entretien sont réservées au produit en bon état de fonctionnement.

Le client peut consulter la liste des prestations de mise en service et d'entretien en Magasins.

Prise en charge RÉPARATION SOUS GARANTIE

Le client bénéficie de garanties sur son produit consultable en Magasins ou sur le site leroymerlin.fr.

Si le produit est sous garantie, le client pourra bénéficier d'un dédommagement, un remboursement, une réparation ou de la commande de pièces. LEROY MERLIN privilégie dans la mesure du possible la réparation du produit plutôt que le remplacement pour des raisons de coût et d'impact environnemental.

Pour toute réparation intervenant dans le cadre de la garantie légale de conformité d'un produit acheté à compter du 1er janvier 2022, le Client bénéficie de 6 mois supplémentaires de garantie, soit une garantie légale de conformité totale de 30 mois (2 ans + 6 mois).

Prise en charge HORS GARANTIE

LEROY MERLIN propose également des prestations de réparation pour les produits qui ne sont plus couverts par une garantie.

Les frais de réparation sont à la charge du client.

LEROY MERLIN propose des forfaits de réparation ou peut établir un devis payant complété par des éventuels frais de port à la charge du client.
Le devis précisera le coût des réparations à effectuer et les pièces à commander.

- En cas d'acceptation du devis par le Client, les réparations seront effectuées aux frais de ce dernier, frais de devis inclus ;
- En cas de refus du devis par le Client, le produit pourra lui être restitué à sa demande. Le produit est restitué démonté.

Le Client est informé que la prise en charge peut révéler des coûts supplémentaires de remise en état.
Dans ce cas, LEROY MERLIN adressera un nouveau devis soumis à acceptation du Client.

Si le produit est déclaré irréparable, LEROY MERLIN restituera les frais de devis.

Les tarifs sont disponibles en Magasins.

DANS QUEL DÉLAI SERA RÉPARÉ LE PRODUIT ?

Le délai de réparation est précisé lors de la prise en charge et ne peut être supérieur à 30 jours dans le cas de la garantie légale de conformité.

Chaque prise en charge est soumise à des délais différents notamment du fait de la typologie du produit, de la marque, de la complexité de l'intervention et de la disponibilité des pièces détachées.

LEROY MERLIN s'efforce de réduire au minimum les délais d'immobilisation du produit, qui peuvent être imputables à des contraintes de tiers opérateurs. Par exemple, pour les produits sur mesure, un délai de refabrication est imposé par le fournisseur.

Une fois la prestation réalisée, le Client sera averti de la disponibilité de son Produit. Le Client dispose d'un délai de 15 jours pour récupérer le produit. A défaut, LEROY MERLIN se réserve le droit de procéder à la valorisation du produit à sa discrétion (réutilisation, revente, etc.).

Le Client est informé que, sauf demande contraire, les pièces usagées feront l'objet d'un traitement de revalorisation des déchets.

ET SI LE PRODUIT NE FONCTIONNE PAS APRÈS L'INTERVENTION ?

Hors garantie légale et conditions spécifiques prévues dans le rapport de réparation, Les réparations effectuées sur le produit sont garanties 3 mois à compter de la date de restitution du produit. Cette garantie peut être mise en œuvre:

- pour toute défectuosité identique;

- en l'absence d'intervention de tiers ou du client sur le produit depuis la réparation;
- sauf non-respect des prescriptions d'utilisation du produit.
- hors usure normale du produits, réglages, remplacement des accessoires, pièces d'usure et consommables en ce compris les piles et ampoules, dommage résultant du non-respect des instructions d'utilisation, d'une installation incorrecte ou d'une utilisation non conforme, dommage accidentel ou indirect; défaut esthétique qui n'affecte pas l'usage normal du produit.

QUELS SONT LES RECOURS POSSIBLES ?

En cas de litige, LEROY MERLIN ou le client peut mandater une expertise amiable contradictoire.

En cas de difficulté, le client bénéficie de différentes possibilités de recours définies dans les Conditions Générales de Vente disponibles en Magasins ou sur le site leroymerlin.fr.

DONNÉES PERSONNELLES ET BLOCTEL

Leroy Merlin attache une grande importance à la protection et au respect de la vie privée et des données personnelles de ses clients et de ses collaborateurs.

Leroy Merlin respecte le RGPD, la loi Informatique et Liberté modifiée et ses règles internes relatives à la protection des données personnelles adoptées pour préserver et garantir les droits des personnes sur les données qu'ils lui confient.

Pour obtenir des informations sur les engagements de Leroy Merlin en matière de protection des données personnelles et les traitements réalisés par Leroy Merlin notamment dans le cadre du suivi de la réparation du produit, vous pouvez consulter la politique de protection des données personnelles sur le site internet de Leroy Merlin.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de limitation, de rectification, de portabilité et de suppression des données à caractère personnel vous concernant que vous pouvez exercer en adressant un courrier électronique à l'adresse dpo@leroymerlin.fr ou en cliquant ici.

Vous pouvez également faire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

Conformément aux dispositions de l'article L.223-1 du code de la consommation, le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL (https://www.bloctel.gouv.fr).

CONDITIONS DE PAIEMENT

La prise en charge est gratuite si le produit bénéficie de la garantie légale de conformité.

Les conditions de paiement sont précisées dans les Conditions Générales de Vente Magasins disponibles en Magasins ou sur le site www.leroymerlin.fr.

GESTION DES LITIGES

Étape 1. En cas de litige à l'occasion d'un achat sur le Site, le Locataire peut adresser une réclamation écrite au Magasin, dont les coordonnées figurent sur sa facture ou au service Relation Client Internet pour une commande passée sur le Site dont l'adresse figure en bas de page.

Étape 2. Si le Locataire n'est pas satisfait de la réponse apportée par le Magasin, ou en cas d'absence de réponse, le Locataire peut adresser une réclamation écrite à la Voix du Client, par e-mail : relationclient@serviceclient.leroymerlin.fr ou par courrier adressé à l'adresse suivante :

LEROY MERLIN – Relation Client
Rue Chanzy-Lezennes
59712 LILLE CEDEX 9.

Étape 3. Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, LEROY MERLIN adhère au Service du Médiateur du e-commerce de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance).

Si le Locataire n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Voix du Client, ou en cas d'absence de réponse, le Locataire peut adresser une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, pour toute réclamation liée à un achat sur le site introduite au cours des douze (12) derniers mois, par voie électronique : https://www.mediateurfevad.fr ou par courrier adressé à l'adresse suivante :

Médiateur de la consommation FEVAD
BP 20015
75362 PARIS CEDEX 8

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties, qui restent libres à tout moment de sortir du processus de Médiation.