

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE APRES-VENTE

Article 1 : OBJET

Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente (ci-après « CG SAV ») sont éditées par LEROY MERLIN France (ci-après « LEROY MERLIN » ou le « Magasin ») dont les coordonnées figurent en bas de page. Elles régissent les relations entre le Magasin et toute personne (ci-après le « Client ») qui y dépose un produit auprès du service après-vente (ci-après « SAV »).

Article 2 : DEPÔT DU PRODUIT

Le Client souhaitant mettre en œuvre la garantie contractuelle liée à un produit doit obligatoirement fournir au SAV la preuve d'achat du produit concerné.

Tout Client souhaitant bénéficier des autres services du SAV de LEROY MERLIN (réparations hors garantie, opérations d'entretien courant, commande de pièces détachées...) devra fournir une identification précise du produit (notamment marque, modèle, référence, numéro de série, puissance, date d'achat...). Si ces informations sont insuffisantes, LEROY MERLIN se réserve le droit de refuser la demande d'intervention. Si ces informations sont erronées, la responsabilité de LEROY MERLIN ne saurait être engagée.

Lors du dépôt du produit auprès du SAV, un justificatif de prise en charge sera remis au Client et signé par ce dernier.

Article 3 : CONDITIONS D'INTERVENTION SOUS GARANTIE

Définition de la garantie commerciale

La garantie commerciale est consentie au Client par le fournisseur du produit. Elle fait l'objet d'un écrit remis au client lors de l'achat du produit, et peut notamment être mentionnée sur la notice, le packaging, ou un contrat spécifique. Cet écrit en définit le contenu et les modalités de mise en œuvre.

La garantie commerciale est facultative et ne se substitue pas aux garanties légales de conformité et des vices cachés telles que définies aux articles L.217-4 et suivants du Code de la consommation et 1641 et suivants du Code civil.

Conditions d'application de la garantie commerciale

Lors du dépôt du produit par le Client, LEROY MERLIN, le fournisseur ou l'un de ses réparateurs agréés déterminent, après avoir examiné le produit, si les conditions de mise en œuvre de la garantie contractuelle sont satisfaites.

Notamment, ne sont en général pas couverts par la garantie contractuelle :

- Les dysfonctionnements liés à une mauvaise utilisation et/ou à un défaut d'entretien du produit ;
- Les dysfonctionnements liés à l'usure normale du produit et le remplacement des accessoires, pièces d'usure et consommables.

Mise en œuvre de la garantie commerciale

Si les conditions de mise en œuvre de la garantie contractuelle sont satisfaites, le produit sera réparé, remboursé ou remplacé, sous réserve du contenu et des éventuelles restrictions prévues par la garantie.

A défaut de précisions dans le contenu de la garantie, LEROY MERLIN, le fournisseur du produit ou son réparateur agréé reste seul décisionnaire de l'opportunité de réparer, rembourser ou remplacer le produit.

Toute période d'immobilisation du produit supérieure à sept (7) jours viendra s'ajouter à la durée de garantie contractuelle restant à courir.

En cas de remplacement du produit, la garantie contractuelle continue à courir à compter de la date d'achat initiale dudit produit.

Refus d'application de la garantie commerciale

Dans l'hypothèse où la mise en œuvre de la garantie contractuelle serait refusée, 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.

Dans cette même hypothèse, un devis descriptif et estimatif précisant les réparations à effectuer ou les pièces à commander sera établi suite au diagnostic effectué par le réparateur :

- 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 lui sera restitué démonté et les frais de devis et de port lui seront facturés.

Article 4 : CONDITIONS D'INTERVENTION HORS GARANTIE

Etablissement du devis

Un devis descriptif et estimatif précisant les réparations à effectuer ou les pièces à commander sera établi suite au diagnostic effectué par le réparateur.

Acceptation ou refus du devis

Le Client dispose d'une période d'un (1) mois pour faire part au SAV de sa décision d'accepter ou de refuser le devis. Au-delà de ce délai, LEROY MERLIN se réserve la possibilité de modifier celui-ci.

Si les réparations à effectuer n'excèdent pas un certain montant (précisé sur le bon de prise en charge SAV), le Client reconnaît accepter la réalisation des réparations sans remise préalable d'un devis.

Frais de devis

Dans le cadre de la mise en œuvre des services du SAV LEROY MERLIN, le Client devra s'acquitter des frais de devis dès la prise en charge du dossier et :

- En cas d'acceptation du devis par le Client, les frais de devis seront déduits du montant total de la facture ;
- En cas de refus du devis par le Client, le produit lui sera restitué démonté et les frais de devis et de port resteront à sa charge.

Article 5 : RETRAIT DU PRODUIT

Une fois la prestation réalisée, le Client sera averti de la disponibilité de son Produit auprès du SAV. A défaut de retrait dans un délai de trois (3) mois, et après envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, LEROY MERLIN se réserve le droit de procéder à la destruction du produit un (1) mois après envoi dudit courrier.

Article 6 : CONDITIONS DE GARANTIE SAV

Les réparations effectuées sur le produit sont garanties trois (3) mois à compter de la date de restitution du produit. Cette garantie pourra être mise en œuvre pour toute défectuosité identique, toute autre panne étrangère à la réparation effectuée ou mauvaise utilisation du produit en étant expressément exclue.

Article 7 : GESTION DES LITIGES

Etape 1. En cas de litige relatif aux présentes CG SAV, le Client 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.

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

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

Etape 3. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse apportée par la Voix du Client, ou en cas d'absence de réponse, le Client peut adresser une réclamation écrite au service de médiation FEVAD, pour toute réclamation relative aux présentes CG SAV introduite au cours des douze (12) derniers mois, par voie électronique : www.mediateurfevad.fr ou par courrier adressé à l'adresse suivante :

Médiateur du e-commerce de la FEVAD
60 Rue La Boétie
75008 Paris

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

Article 8 : DROIT APPLICABLE

Les présentes CG SAV sont soumises à la loi française.

En cas de litige, une solution amiable sera au préalable recherchée.

Tout litige relatif à l'exécution des présentes CG SAV sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

Article 9 : DONNEES PERSONNELLES

LEROY MERLIN attache une grande importance à la protection et au respect de la vie privée de ses Clients et de leurs données personnelles (www.leroymerlin.fr/cgu-cgv). La politique de protection des données personnelles de LEROY MERLIN vise à informer les Clients des pratiques concernant le consentement, la collecte, l'utilisation, le stockage, les mesures de sécurité, le(s) durée(s) de conservation, le(s) destinataire(s) et le partage des données personnelles que le Client est amené à fournir lors d'un achat, l'adhésion à un programme fidélité, en créant un compte internaute etc.

La politique de protection des données personnelles est disponible sur l'espace légal de LEROY MERLIN de son site internet. Le Client peut demander à un collaborateur en magasin d'éditer un exemplaire papier de cette politique s'il le souhaite.

Ainsi, LEROY MERLIN protège la vie privée de ses Clients en respectant la législation en vigueur et en suivant ses règles internes relatives à la protection des données personnelles de LEROY MERLIN qu'elle a adoptées pour préserver et garantir les droits des Clients sur les données qu'ils lui confient. LEROY MERLIN respecte les obligations de

formalités et de tenue de registre pour ses traitements.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données personnelles les concernant.

L'exercice de ce droit s'exerce **par e-mail** : relationclient.siege@leroymerlin.fr ou **par l'envoi d'un courrier** à l'adresse suivante :
LEROY MERLIN – Voix du Client
RUE Chanzy-Lezennes
59 712 LILLE CEDEX 9

Afin de permettre à LEROY MERLIN d'y satisfaire, chaque demande doit être accompagnée des éléments nécessaires à l'identification de l'expéditeur : nom, prénom, e-mail et éventuellement adresse postale.

IMPORTANT : LES DELAIS DE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE SERONT NECESSAIREMENT AUGMENTES SI VOUS FAITES VOTRE DEMANDE PAR COURRIER, DU FAIT DES CONTRAINTES MATERIELLES ET TECHNIQUES.

Article 10 : LEROY MERLIN GSB

Les présentes CG SAV s'appliquent également, par renvoi, Clients des Magasins suivants : Mulhouse, Metz Technopole, Reims Nord, La Roche sur Yon et Rueil Malmaison, établis sous LEROY MERLIN GSB, Société en Nom Collectif au capital de 29 925 500 € - Lille 408 957 363 - SIEGE SOCIAL : Rue Chanzy – 59260 LEZENNES – Tel. : 03 28 80 80 80 – Fax. : 03 28 80 80 08.

Fait en deux (2) exemplaires, dont un (1) remis au Client.

Signature du Client :