

Vous venez d'acheter un produit chez LEROY MERLIN ?

Découvrez de quelles garanties et services vous pouvez bénéficier, en cas de problème.

La garantie légale de conformité

Votre produit neuf est couvert par la garantie légale de conformité.

En cas de non-conformité, vous pouvez obtenir gratuitement pendant les 2 ans suivant la délivrance de votre produit, la réparation ou le remplacement de votre produit, ou à défaut, son remboursement.

LEROY MERLIN peut ne pas procéder selon votre choix si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité compte tenu de la valeur du produit ou de l'importance du défaut de conformité.

Si la réparation ou le remplacement sont impossibles ou n'ont pu être effectués dans un délai d'un mois suivant la prise en charge, vous pouvez rendre le produit et être remboursé ou le conserver et être remboursé d'une partie du prix.

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

Pour bénéficier de la garantie, pensez à conserver la preuve d'achat du produit dans l'un des magasins LEROY MERLIN ou le site [leroymerlin.fr](https://www.leroymerlin.fr). Les marchands tiers répondent des non-conformités des produits vendus sur la marketplace.

Attention, le produit doit avoir été utilisé conformément aux instructions de la notice.

En général, n'est pas couvert par la garantie:

- l'usure normale du produits;
- le remplacement des accessoires, pièces d'usure et consommables en ce compris les piles et ampoules;
- tout dommage résultant du non-respect des instructions d'utilisation, d'une installation incorrecte ou d'une utilisation non conforme;
- tout dommage accidentel ou indirect;
- tout défaut d'entretien du produit;
- une utilisation non domestique du produit;
- le produit ayant subi une altération ou modification;
- une décoloration du produit ou tout défaut esthétique qui n'affecte pas l'usage normal du produit.

La garantie légale de conformité est seulement de 12 mois pour les produits achetés d'occasion.

La garantie légale de conformité est également valable dans le cadre de la fourniture de contenu ou service numérique pour une durée minimum de 2 ans et pour toute la période de fourniture de contenu ou service numérique.

La garantie des vices cachés

Vous bénéficiez également de la garantie des vices cachés pendant les 2 ans qui suivent la découverte du défaut, dans la limite de 5 ans après l'achat. Il vous appartient d'apporter la preuve de l'existence du vice.

Vous pouvez choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente.

Les garanties commerciales

Certains produits sont soumis à une garantie commerciale proposée par le fabricant.

Nous vous invitons à vous référer aux conditions de cette garantie commerciale fournie par le fabricant dans l'emballage ou sur un support durable et qui doit notamment préciser le nom et les coordonnées postales et téléphoniques du garant.

La garantie commerciale s'applique sans préjudice de votre droit de bénéficier de la garantie légale de conformité et des vices cachés.

Le service après-vente LEROY MERLIN

- Profitez de notre service SAV en ligne 24h/24 7j/7 sur <https://www.leroymerlin.fr/services/service-client/service-apres-vente/>.

Ce service vous permet de décrire votre panne, de tester différentes solutions pour la résoudre et d'établir un premier diagnostic.



- Contactez-nous par téléphone, au numéro 03.59.57.46.04 (numéro non surtaxé)
- Rendez-vous directement en magasin, dans l'espace après-vente.

Pour en savoir plus, prenez connaissance des textes législatifs et réglementaires reproduits ci-dessous:

Garantie légale de conformité

Article L. 217-3 Code de la consommation :

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, 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, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Article L. 217-4 Code de la consommation :

Le bien est conforme au contrat s'il répond notamment, le cas échéant, aux critères suivants :

1° Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;

2° Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;

3° Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;

4° Il est mis à jour conformément au contrat.

Article L. 217-5 Code de la consommation :

I.-En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.-Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.-Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Article L217-7 Code de la consommation :

Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Article L217-8 Code de la consommation :

En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Article L217-9 Code de la consommation :

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Article L. 217-12 Code de la consommation :

Le vendeur peut ne pas procéder selon le choix opéré par le consommateur si la mise en conformité sollicitée est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard notamment :

1° De la valeur qu'aurait le bien en l'absence de défaut de conformité ;

2° De l'importance du défaut de conformité ; et

3° De la possibilité éventuelle d'opter pour l'autre choix sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Le vendeur peut refuser la mise en conformité du bien si celle-ci est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés notamment au regard des 1° et 2°.

Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, le consommateur peut, après mise en demeure, poursuivre l'exécution forcée en nature de la solution initialement sollicitée, conformément aux articles 1221 et suivants du code civil.

Tout refus par le vendeur de procéder selon le choix du consommateur ou de mettre le bien en conformité, est motivé par écrit ou sur support durable.

Article L. 217-13 Code de la consommation :

Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Garantie commerciale

Article L. 217-21 Code de la Consommation :

La garantie commerciale s'entend de tout engagement contractuel d'un professionnel, qu'il s'agisse du vendeur ou du producteur, y compris par l'intermédiaire de toute autre personne agissant en leur nom ou pour leur compte (ci-après dénommé " garant "), à l'égard du consommateur. Cet engagement a pour objet le remboursement du prix d'achat, le remplacement, la réparation du bien ou toute autre prestation de service en relation avec le bien, ou encore toute exigence éventuelle non liée à la conformité et énoncée dans la garantie commerciale, en sus des obligations légales du vendeur visant à garantir la conformité du bien.

Toute garantie commerciale lie le garant conformément aux conditions qu'elle prévoit ou aux conditions indiquées dans la publicité qui en a été faite antérieurement à la conclusion du contrat si les conditions de cette publicité sont plus favorables, sauf si le garant démontre que la publicité a été rectifiée avant la conclusion du contrat selon des modalités identiques ou comparables à la publicité initiale.

Article L. 217-22 Code de la Consommation :

La garantie commerciale est fournie au consommateur de manière lisible et compréhensible sur tout support durable, et au plus tard au moment de la délivrance du bien. Elle précise le contenu de la garantie commerciale, les modalités de sa mise en œuvre, son prix, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et les coordonnées postales et téléphoniques du garant.

En cas de non-respect de ces dispositions, la garantie commerciale demeure contraignante pour le garant.

En outre, la garantie commerciale indique, de façon claire et précise, qu'elle s'applique sans préjudice du droit pour le consommateur de bénéficier de la garantie légale de conformité, dans les conditions prévues au présent chapitre, et de

celle relative aux vices cachés, dans les conditions prévues aux articles [1641 à 1649 du code civil](#). Un décret fixe les modalités de cette information.

Article L217-28 Code de la Consommation :

Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

Garantie des vices cachés

Article 1641 Code civil :

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

Article 1648 alinéa 1er 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.