

Conditions générales de Vente

Garantie Commerciale « Garantie Plus »

www.confort-sauter.com

1. Définitions

« **Acheteur** » : tout client consommateur, personne physique, achetant une Garantie Plus sur le Site.

« **CGV** » : les présentes Conditions Générales de Vente

« **Commande** » : tout accord écrit entre l'Acheteur et le Vendeur par lequel ce dernier s'engage à fournir la Garantie Plus à l'Acheteur qui s'oblige à en payer le prix.

« **Garantie Plus** » : les extensions de garantie vendues sur le Site

« **Produit Garanti** » : tout produit de marque SAUTER, à l'exception des produits de climatisation, que l'Acheteur a acquis.

« **Site** » : www.confort-sauter.com

« **Vendeur** » : SCGA, marque SAUTER, Société par Actions Simplifiée au capital de 40 000 000 d'euros, locataire gérant, dont le siège social est situé 44 boulevard des Etats-Unis, 85000 La Roche-sur-Yon, Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de La Roche-sur-Yon sous le n°538 485 384 – N° de TVA intracommunautaire : FR 92562053173.

2. Conditions d'application

Les présentes CGV définissent les conditions de vente et d'utilisation de la Garantie Plus relative à un Produit de la marque SAUTER acquis auprès d'une enseigne de type Grande Surface de Bricolage en France métropolitaine et installé en France métropolitaine.

La Garantie Plus doit être souscrite en même temps que l'achat du Produit neuf. L'Acheteur a accès aux présentes CGV sur le Site. L'Acheteur reconnaît, avant d'adhérer à la Garantie Plus et de passer une commande sur le Site, qu'il a bien pris connaissance et accepté les termes des présentes conditions. Il doit impérativement conserver pendant toute la durée de la Garantie, le certificat de

garantie, incluant les présentes conditions générales et la facture du Vendeur, attestant des références et du paiement du Produit garanti ainsi que de la Garantie Plus correspondante. La Garantie Plus ne saurait s'appliquer à un autre produit que le Produit Garanti acheté en même temps que le service.

L'Acheteur pourra commander Garantie Plus dans un délai maximal de 730 jours (24 mois) suivant l'achat du Produit Garanti auprès du Vendeur.

Le fait que le Vendeur ne fasse pas application à un moment donné des présentes CGV ne vaut pas renonciation à se prévaloir ultérieurement des CGV.

Toute clause contraire aux présentes CGV ne peut être opposée au Vendeur, à moins qu'elles n'aient fait l'objet d'un accord particulier écrit et préalable.

Dans le cas où certaines clauses des présentes deviendraient partiellement caduques ou inapplicables, la validité des autres dispositions des CGV resterait inchangée.

La Garantie Plus est applicable en France métropolitaine (Corse comprise).

3. Présentation de la Garantie Plus

3.1 Description de Garantie Plus

Garantie Plus SAUTER vise à étendre la garantie commerciale accordée à l'Acheteur lors de l'achat d'un ou plusieurs Produits Garantis neufs. La garantie commerciale et Garantie Plus telles qu'elles sont accordées à l'Acheteur dès l'achat d'un Produit Garanti sont décrites dans le tableau ci-après.

	Garantie Commerciale	Garantie Plus
Chauffage	2 ans Pièces et main d'œuvre	5 ans Pièces et main d'œuvre
	Envoi gratuit de la pièce ou retour du produit au magasin par le client ou remplacement de la pièce au domicile.	Envoi gratuit de la pièce, ou remplacement de la pièce au domicile. Remplacement à neuf en cas de produit non réparable.
Chauffe-eau grande capacité (> 50 litres)	5 ans pièces 2 ans main d'œuvre	8 ans Pièces et main d'œuvre
	Envoi gratuit de la pièce ou retour du produit au magasin par le client ou remplacement de la pièce au domicile.	Envoi gratuit de la pièce, ou remplacement de la pièce au domicile. Remplacement à neuf en cas de produit non réparable.
Chauffe-eau petite capacité	3 ans cuve 1 an pièces électriques 1 an main d'œuvre	6 ans Pièces et main d'œuvre
	Envoi gratuit de la pièce ou retour du produit au magasin par le client ou remplacement de la pièce au domicile.	Envoi gratuit de la pièce, ou remplacement de la pièce au domicile. Remplacement à neuf en cas de produit non réparable.
Ventilation	2 ans pièces (aérateur) 3 ans pièces (simple et double flux)	5 ans (aérateur) 6 ans (simple et double flux) Pièces et main d'œuvre
	Retour du produit au magasin par le client pour réparation ou échange.	Envoi gratuit de la pièce Remplacement à neuf en cas de produit non réparable.

3.2 Exclusion de Garantie Plus : Sont exclus de Garantie Plus :

- Les pièces/accessoires non fournis par le Vendeur (tel que groupe de sécurité, contacteur J/N, programmeur, délesteur chauffage...)

- Toute réclamation relative à l'aspect esthétique du Produit Garanti (jaunissement, déformations plastiques, cloque peinture...)

En cas d'intervention du Vendeur pour une panne non couverte par la garantie ou Garantie Plus, le Vendeur remettra un devis et/ou un ordre de réparation à l'Acheteur relatif au remplacement de la pièce.

Garantie Plus ne peut s'appliquer que si le Produit Garanti a été installé et raccordé conformément aux règles de l'art et aux normes en vigueur. Les Produits Garantis doivent avoir fait l'objet d'un usage normal dans les conditions d'emploi pour lesquelles ils sont prévus. Garantie Plus ne s'applique pas aux détériorations provenant de négligence, défaut de surveillance ou d'entretien, et d'utilisation anormale ou non conforme aux prescriptions du Vendeur ou de transformation quelconque des Produits Garantis. Garantie Plus ne s'applique pas pour les incidents tenant à des cas fortuits ou de force majeure. En outre, sont exclus de Garantie Plus, les incidents dus à l'absence ou à une défaillance de l'alimentation électrique ou à un montage non conforme aux préconisations des notices techniques du Vendeur ainsi que tous défauts liés à la vétusté du Produit Garanti.

Le remplacement des pièces pendant la période de Garantie Plus ne peut avoir pour effet de prolonger celle-ci.

4. Responsabilité

Les Produits Garantis visés par la présente Garantie Plus sont destinés à des consommateurs. En conséquence, le Vendeur ne saurait être tenu responsable des conséquences directes ou indirectes (perte de chiffre d'affaires, préjudices financiers et commerciaux, manque à gagner, pertes d'exploitation...) liées à une utilisation des Produits Garantis dans le cadre d'une activité professionnelle (commerciale, civile...).

L'échange d'un Produit Garanti n'entraîne aucune reconnaissance de responsabilité de la part du Vendeur. Il est par ailleurs rappelé que dans l'hypothèse d'un sinistre lié au Produit Garanti, ledit Produit potentiellement concerné doit être conservé chez le sinistré pour expertise contradictoire et aucune intervention ne sera effectuée avant l'expertise de la société d'assurance de l'Acheteur. Dans l'hypothèse où le Vendeur n'aurait pas été préalablement informé de l'éventuelle mise en cause du Produit Garanti dans un sinistre, sa responsabilité ne pourra être aucunement retenue.

5. Fonctionnement de Garantie Plus

En cas de panne du Produit Garanti, l'Acheteur doit se munir de la facture d'achat du Produit Garanti, de la facture d'achat de la présente Garantie Plus et du certificat de garantie correspondant. Ces documents devront être présentés pour toute mise en œuvre de Garantie Plus.

Le Produit Garanti doit être totalement accessible avant toute intervention. Tous meubles, cloisons, coffrage ou autres empêchant ou rendant difficile l'accès au Produit Garanti doivent être démontés préalablement à l'application de Garantie Plus.

L'Acheteur doit ensuite contacter le service d'assistance téléphonique au :

0977 42 42 42*

Du Lundi au Vendredi de 8h à 12h30 et de 13h30 à 18h

**Prix d'un appel local depuis un poste fixe*

Le technicien du Vendeur établit un diagnostic par téléphone avec l'Acheteur. Celui-ci devra répondre à l'ensemble des questions posées par le technicien et transmettre à ce dernier les éléments indispensables au traitement rapide de la demande (factures, photos, ...). Ce diagnostic permettra au technicien du Vendeur de déterminer si le Produit Garanti est réparable ou non.

S'il s'agit d'une réparation, l'Acheteur pourra choisir en fonction du diagnostic établi par téléphone avec le technicien du Vendeur entre l'envoi de la pièce de remplacement à son domicile sous 2 jours ouvrables ou l'envoi d'un réparateur à son domicile. Le Vendeur s'engage à remettre en état de fonctionnement le Produit Garanti dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrés suivant le diagnostic établi par téléphone avec le technicien du Vendeur.

S'il s'agit d'un remplacement, le technicien du Vendeur organisera l'échange du Produit garanti avec l'Acheteur. Le produit de remplacement aura des caractéristiques techniques identiques ou équivalentes. Des différences esthétiques et de dimension pourront exister.

Le technicien du Vendeur est la seule personne compétente pour déterminer la procédure de garantie la plus adaptée à la panne diagnostiquée par téléphone. L'Acheteur ne pourra pas choisir entre le remplacement et la réparation du Produit garanti. Seul le technicien du Vendeur est habilité à le faire.

6. Cession du Produit Garanti

En cas de cession du Produit garanti, Garantie Plus accompagne celui-ci sous réserve que l'Acheteur contacte l'assistance téléphonique du Vendeur mentionnée ci-dessus pour l'en informer dès la réalisation de la vente en lui communiquant les nom, prénom et coordonnées du nouveau propriétaire du Produit garanti et sous réserve que le Produit garanti n'ait pas été déplacé de l'adresse à laquelle il a été installé initialement.

7. Commande

Les informations contractuelles sur le Site sont présentées en langue française.

Le Vendeur se réserve la possibilité de modifier certains services Garantie Plus vendus sur le Site ou d'en arrêter la commercialisation sans avis préalable.

Les offres de Garantie Plus sont valables tant qu'elles sont visibles sur le Site.

Seule la souscription d'une Garantie Plus sur le Site vaudra commande de la part de l'Acheteur.

8. Livraisons – prix

Les prix sont ceux en vigueur sur le Site, au jour de la commande. Les prix figurant sur le Site sont fermes et définitifs. Ces prix s'entendent toutes taxes comprises.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les services de Garantie Plus sont facturés sur la base des tarifs en vigueur sur le Site au moment de la validation de la commande.

9. Garantie Légale

Les présentes dispositions ne dispensent pas l'Acheteur de prétendre à l'application de la garantie légale des vices cachés conformément aux articles 1641 et suivants du Code Civil (reproduits ci-dessous) ou de la garantie légale sur les biens de consommation auprès du Vendeur lui ayant vendu le Produit garanti litigieux, conformément aux articles L217-1 et suivants du Code de la consommation.

Conformément aux obligations légales, le Vendeur répond des défauts de conformité apparaissant sur le Produit dans les conditions suivantes :

Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.

Lorsque le contrat de vente du Produit prévoit la 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, le consommateur n'est 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.

La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du Produit.

La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du Produit dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

Si le Produit est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.

Si le consommateur demande la réparation du Produit, 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 du Produit.

Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le Produit ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du Produit, si :

1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le Produit ;

2° La réparation ou le remplacement du Produit intervient après un délai de trente jours ;

3° La réparation ou le remplacement du Produit occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du Produit non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du Produit réparé ou de remplacement ;

4° La non-conformité du Produit persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

Le consommateur a également droit à une réduction du prix du Produit 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. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du Produit au préalable.

Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.

Toute période d'immobilisation du Produit en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du Produit 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 portée 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 Produit est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du Produit.

10. Réclamations – Délai de rétractation

Pour toute information ou question, l’Acheteur devra contacter le service clientèle dont les coordonnées sont indiquées dans les présentes CGV et sur le Site.

Conformément à la législation en vigueur, l’Acheteur dispose d’un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain de la Commande pour exercer son droit de rétractation auprès du Vendeur sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Si l’Acheteur souhaite le démarrage immédiat de la Garantie Plus avant l’expiration du délai de rétractation, il appartient au Vendeur de lui adresser une confirmation de son accord pour le démarrage de la Garantie Plus ainsi que la reconnaissance de la perte de son droit de rétractation, qui sont formalisées lors de la validation de la Commande par l’Acheteur. Dans ce cas, l’Acheteur ayant donné son accord exprès pour l’exécution de la Garantie Plus avant la fin du droit de rétractation, le contrat est conclu de façon définitive dès la passation de la Commande par l’Acheteur selon les modalités précisées aux présentes CGV.

L’Acheteur notifie au Vendeur sa décision dénuée de toute ambiguïté, en mentionnant la Commande concernée via le formulaire type en annexe 1 à renvoyer par e-mail à l’adresse : sauterservice@groupe-atlantic.com, ou par courrier à l’adresse suivante :

Sauter Service
Rétractation E-boutique
Rue Monge
BP 65
85000 LA ROCHE SUR YON

Les Produits devront être retournés dans leur état d’origine et complets (emballage, accessoires, notice...) permettant de les recommercialiser à l’état neuf. Les Produits endommagés, salis ou incomplets ne sont pas repris.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale dans un délai de 14 jours maximum après la date de réception des Produits Garantis par le Vendeur.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix de Garantie Plus achetée est remboursé. Si l'Acheteur a demandé l'application de la garantie pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où Sauter a été informée de l'annulation de la Commande, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par la Commande.

11. Paiement – Facture

Le règlement des achats de Garantie Plus par l'Acheteur s'effectue par cartes bancaires françaises : Visa, MasterCard, American Express. Le débit de la carte est effectué au plus tôt au moment de la passation de la commande et au plus tard dans un délai de 7 jours calendaires suivant la passation de la commande. La souscription de Garantie Plus ne sera considérée comme acceptée par le Vendeur que lorsque les centres de paiement bancaires concernés auront donné leur accord. L'Acheteur sera informé de cette acceptation par l'envoi de la facture correspondante par courrier électronique. Toute défaillance dans le paiement du prix de Garantie Plus fait obstacle à toute mise en œuvre de celle-ci.

12. Durée

Garantie Plus est souscrite à partir de la date d'achat du Produit Garanti pour la durée mentionnée sur la facture d'achat et prend effet après le délai de garantie standard.

13. Propriété intellectuelle

Le Vendeur est seul propriétaire des droits de propriété intellectuelle et industrielle existant sur les Produits Garantis ou les Garanties Plus, sur ses marques et logos qui y sont apposés. L'achat d'une Garantie Plus sur le Site ne confère aucun droit à l'Acheteur sur ces éléments.

14. Médiation - Attribution de compétence

En cas de contestations relatives à Garantie Plus ou à son règlement, seuls les tribunaux français sont compétents. Quelles que soient les conditions de ventes et les modalités de paiement, même en cas de pluralité de défendeurs ou de procédures collectives, ils statuent selon la loi française.

Le consommateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle.

En cas de litige relatif à la fourniture du Produit, l'Acheteur peut contacter le service consommateur afin de rechercher une solution amiable aux coordonnées suivantes : par téléphone au 0977 42 42 42 ou par e-mail : sauterservice@groupe-atlantic.com.

En cas d'échec de ce processus, et conformément aux dispositions du code de la consommation, l'Acheteur peut recourir gratuitement, avant toute saisine du juge, à un médiateur, pour lui soumettre toute réclamation liée à la fourniture du Produit sous réserve qu'une réclamation écrite ait été introduite auprès du Vendeur sans aboutir.

À ce titre, l'Acheteur peut recourir au système de médiation de la CMAP (Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris), dont le Vendeur est membre, en adressant une réclamation via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse www.mediateur-conso.cmap.fr, par courrier électronique à consommation@cmap.fr, ou par courrier postal à l'adresse CMAP – Service.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

15. Données personnelles

Au titre de l'achat de produits par l'Acheteur, ce dernier est informé que certaines données à caractère personnel le concernant pourront être collectées et traitées par le Vendeur, en tant que responsable de traitement, aux fins de gérer les Commandes effectuées par l'Acheteur. Sans les données requises, il est impossible au Vendeur de traiter les Commandes de l'Acheteur. Pour plus d'informations sur la protection des données personnelles et l'exercice de vos droits, cliquez ici

Les informations et données concernant l'Acheteur sont nécessaires à la gestion de sa Commande et aux relations commerciales entre les parties. Elles peuvent être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations telles que celles chargées de l'exécution Commandes pour leur gestion, exécution, traitement et paiement. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et ainsi que pour permettre au Vendeur d'améliorer et personnaliser les prestations proposées.

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès et de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ces droits peuvent être exercés en nous contactant :

1. Par e-mail : dpo@groupe-atlantic.com
2. Par courrier (avec copie de votre pièce d'identité en cas d'exercice de vos droits) à l'adresse suivante :

**GROUPE ATLANTIC - A l'attention du délégué à la protection des données (DPO)
44 boulevard des États-Unis - 85000 La Roche-sur-Yon FRANCE**

Vous avez aussi le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et de former un recours juridictionnel, notamment si vos demandes d'exercice des droits n'ont pas été traitées dans un délai d'un mois après qu'elles ont été introduites. Consultez notre politique de confidentialité et de protection des données personnelles [sur notre page dédiée ici](#).

Annexe 1- Formulaire de rétractation

L'Acheteur doit compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement s'il souhaite se rétracter de sa Commande.

- Par mail : sauterservice@groupe-atlantic.com
- Par courrier :
Sauter Service
Rétractation commande E-boutique – Garantie plus
Rue Monge BP 65
85000 LA ROCHE SUR YON

A l'attention de SAUTER Service, rue Monge BP65 85000 La Roche-sur-Yon.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la pour la prestation de services ci-dessous :

Commandé le

N° de commande (obligatoire) :

Nom du/des consommateur(s) :

Adresse du/des consommateur(s) :

Date :

Signature du/des consommateur(s)