

Contrat de Garantie Commerciale InvenTech

Édition entrée en vigueur le 28/02/2023



InvenTech



InvenTech offre aux clients des garanties commerciales sur des produits signalés sur leur page produit (également dans leur notice) en supplément des 2 ans de garanties légales.

Ces garanties couvrent la réparation ou le remplacement du produit si un défaut de fabrication des matériaux apparaît ainsi que le SAV gratuit pendant toute la période de garantie annoncée à compter de la date d'achat.

Le présent *Contrat de Garantie Commerciale* a vocation à régir les dispositions communes à l'ensemble des garanties pouvant être mises en œuvre auprès de InvenTech.

Pour connaître les conditions particulières de garantie commerciale applicables à un produit spécifique, reportez-vous à la section *Garantie* de la notice applicable à votre produit et disponible sur notre site Internet dans la rubrique Garanties.

Il n'y a pas de différences entre les clients particuliers et professionnels, comme énoncé dans la définition du terme « CLIENT » stipulé dans nos CGV.

Que sont les garanties ?

Les garanties sont des gages de qualité des produits que nous vous vendons. Ces garanties peuvent être légales ou commerciales, ces dernières s'ajoutant à vos droits de disposer d'un bien conforme et exempt de vices conformément au code de la consommation et au code civil.

Comment s'articulent les garanties légales avec les garanties commerciales InvenTech ?

Les garanties légales s'appliquent sur l'ensemble des produits achetés chez InvenTech pour une durée de deux (2) ans.

Dès que vous mettez en œuvre la garantie, nous appliquerons prioritairement les garanties légales lorsque vos produits sont toujours couverts par celles-ci.

À l'expiration des garanties légales, seule la garantie commerciale InvenTech sera applicable.

Pour en connaître davantage sur vos droits au titre des garanties légales, reportez-vous au

document de la DGCCRF en annexe en fin de document. Il se peut que le document de la DGGCRF évolue, ainsi il vous appartient d'aller le vérifier sur son site internet.

Qui peut bénéficier des garanties commerciales InvenTech ?

Les garanties commerciales InvenTech peuvent être mises en œuvre par tous les clients. Pour bénéficier des garanties commerciales InvenTech, vous devez avoir gardé la preuve d'achat du produit concerné. Si aucune garantie commerciale n'est stipulée, seules les garanties légales pourront être mises en œuvre par les clients consommateurs au sens du 1° de l'article liminaire du Code de la Consommation.

Dispositions communes aux garanties commerciales InvenTech

Quelle est la durée de validité des garanties ?

Les garanties sont valables pour la durée spécifiée dans chaque notice (hors produits sans notice) à compter de la date d'achat chez InvenTech ; la durée mentionnée se cumule aux 2 ans de garanties légales. L'original du ticket de caisse, de la facture (ou du bon de livraison en cas de vente à distance/en ligne) est exigé comme preuve de l'achat.

Qu'est-ce qui est couvert dans le cadre des garanties ?

Les garanties s'appliquent aux produits neufs vendus dans les magasins InvenTech – hors modèles d'exposition – qui ont été correctement installés, régulièrement entretenus et ayant fait l'objet d'une utilisation normale. La garantie couvre la réparation ou le remplacement du produit si un défaut de fabrication des matériaux

apparaît pendant toute la période de garantie offerte à compter de la date l'achat. Tout défaut de construction ou de fabrication couvert dans les présents termes et conditions doit être signalé à InvenTech dans les meilleurs délais suivant sa découverte afin de prévenir toute aggravation du défaut.

Qu'est-ce qui n'est pas couvert par la garantie ?

Tous les éléments du commerce non installés/fixés dans le produit, (visserie/quincaillerie, fixations annexes, etc... -liste non exhaustive-), sauf s'ils sont indiqués dans un document annexe comme la notice du produit qu'ils accompagnent.

Outre les exclusions spécifiques indiquées dans les notices produits, les garanties commerciales ne s'appliquent pas aux produits qui ont été mal stockés ou montés, qui ont subi une mauvaise utilisation ou une modification, qui ont été nettoyés avec de mauvaises méthodes ou produits, qui ont été utilisés de

manière inappropriée ou ont subi un usage abusif. Les garanties commerciales ne couvrent pas non plus l'usure normale telle qu'elle n'affecte pas l'usage ou la sécurité du produit au quotidien, ni les dommages tels que, entre autres, le vol, la chute ou le choc d'un objet, l'incendie, la décoloration à la lumière, les brûlures, l'humidité ou la chaleur sèche excessive ou toute autre condition environnementale anormale, les coupures, les éraflures, toute imprégnation par un liquide, les réactions chimiques ou électrochimiques, la rouille, la corrosion, un dégât des eaux ou les dommages engageant la responsabilité d'un tiers ou résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive. La garantie ne couvre pas les dommages indirects ou fortuits.

Où s'applique la présente garantie ?

Les garanties commerciales InvenTech s'appliquent uniquement sur le territoire de la France métropolitaine et les îles

françaises qui dépendent du continent européen (Corse, île de Ré, etc.) et Monaco, hors DROM-COM (DOM-TOM).

Que fera InvenTech pour remédier au problème ?

InvenTech examinera le produit et, après vérification, s'il est conclu que votre réclamation est couverte par une garantie, il sera procédé soit à la réparation du produit défectueux, soit à son remplacement par le même article ou par un article équivalent.

En cas de mise en œuvre d'une garantie commerciale InvenTech, InvenTech prendra en charge les frais de réparation, de pièces de rechange et de main-d'œuvre, dans la mesure où les frais à engager pour la réparation n'excèdent pas la valeur du produit et où le produit est accessible à la réparation sans coût supplémentaire.

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux réparations effectuées sans autorisation d'InvenTech. Les pièces remplacées deviennent la propriété d'InvenTech.

Lorsque vous mettez en œuvre les garanties légales ou commerciales, InvenTech suspendra la durée de la garantie restant à courir pendant toute période d'immobilisation de votre produit, et ce jusqu'à la délivrance de votre produit remis en état. Les matériaux et accessoires remplacés ou réparés seront, par conséquent, couverts pour la durée de garantie restant à courir à compter du jour du remplacement ou de la réparation, sans préjudice de l'application des garanties légales de deux (2) ans. Dans le cas où l'article n'est plus vendu chez InvenTech, et en cas d'impossibilité totale de réparation reconnue par InvenTech ou si le montant des réparations dépasse la valeur de l'article, InvenTech fournira à sa seule discrétion un article de remplacement approprié.

La réparation et/ou le remplacement du produit défectueux n'a pas pour conséquence de prolonger la durée initiale de la garantie commerciale sur le produit réparé ou remplacé.

Comment nous joindre ?

Pour faire une réclamation dans le cadre de ces garanties, contactez le service après-vente :

-depuis votre compte en ligne sur le site internet,

-par email : sav@inventech.sarl

-par courrier :

INVENTECH SARL

Service Retours

3, rue du Pin Argenté

26400 CREST

Conservez les documents suivants :

- Votre preuve d'achat (ticket de caisse, facture ou bon de livraison)
- Les présentes conditions de garantie.





Les garanties légales

L'acheteur non professionnel peut bénéficier de la part du vendeur professionnel de trois garanties différentes : la garantie légale de conformité des biens, la garantie légale des vices cachés et la garantie commerciale (également appelée garantie contractuelle).

Les garanties légales s'appliquent en tout état de cause dans le respect des conditions qui les régissent alors que les garanties contractuelles sont facultatives.

Informations précontractuelles et contractuelles

Avant la conclusion du contrat, le professionnel a l'obligation, en application de l'article L. 111-1 du Code de la consommation d'informer le consommateur de l'existence et des modalités d'exercice des garanties légales ainsi que des garanties commerciales et du service après-vente s'ils existent.

Lors de la conclusion du contrat, le professionnel précise au consommateur dans ses conditions générales, les détails de la mise en oeuvre de la garantie légale de conformité qui comprend, le cas échéant, l'obligation pour le professionnel d'effectuer pendant une certaine

durée, les mises à jour nécessaires à la conformité du bien.

Le contrat qui écarte ou limite, directement ou non, les garanties légales sont réputés non écrit.

► La garantie légale de conformité des biens (articles L. 217-3 à L. 217-32 du Code de la consommation)

Le professionnel vendeur doit livrer un bien conforme au contrat. A défaut, il est responsable des défauts apparaissant dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, et réputés exister à la date de délivrance. Le professionnel est encore responsable des défauts résultant de l'emballage, des

instructions de montage ou de l'installation lorsqu'elle est effectuée par le consommateur conformément au contrat ou assurée sous la responsabilité du professionnel (article L. 217-3 du Code de la consommation).

► **Conformité du bien**

Un bien est conforme, selon l'article L. 217-5, lorsqu'il correspond à la description, au type, à la qualité et à la quantité prévues au contrat, qu'il est propre à l'usage spécial recherché par le consommateur et qu'il est délivré avec les instructions et accessoires prévus au contrat. Le bien doit bénéficier des mises à jour éventuelles conformément au contrat.

En outre, la conformité s'apprécie au regard de tout usage habituellement attendu d'un bien selon les caractéristiques prévues au contrat.

La garantie légale de conformité d'un bien comprenant des éléments numériques :

- Si la fourniture en continu est prévue pour une **durée inférieure ou égale à 2 ans** ou si le contrat ne dit rien sur cette durée (**fourniture ponctuelle** d'un contenu comme le téléchargement d'un film), les défauts de conformité sont présumés exister durant 2 ans à compter de la délivrance du bien.
- Si la fourniture est prévue en continu pour une **durée excédant 2 ans**, alors les défauts sont présumés exister depuis la délivrance du bien pour toute la durée de la fourniture des éléments numériques.

► **Délais**

L'action en garantie de conformité se prescrit par 2 ans à compter de la délivrance du bien, que le bien soit neuf ou d'occasion.

Les biens neufs bénéficient d'une présomption d'antériorité des défauts de conformité pendant 2 ans tandis que la présomption d'antériorité des défauts est d'un an pour les biens d'occasion. Cette présomption opère un renversement de la charge de la preuve au

bénéfice du consommateur: c'est au professionnel de prouver que le défaut n'existait pas au moment de l'achat du bien. Le consommateur doit seulement prouver l'existence du défaut.

Sont exclus du régime de la garantie légale de conformité les animaux domestiques ainsi que les biens vendus lors d'enchères publiques ou encore ceux vendus sur saisie ou par autorité de justice.

► **Exceptions**

Le consommateur ne peut pas faire jouer la garantie de conformité sur des caractéristiques particulières du bien auxquelles il a consenti expressément et dont il a été informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité.

► **Mise en œuvre de la garantie de conformité**

Lorsqu'il y a défaut de conformité, le professionnel propose au consommateur le remplacement ou la réparation du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques. Le choix revient au consommateur sauf si celui-ci engendre pour le vendeur un coût manifestement disproportionné, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. La mise en conformité du bien s'effectue au maximum dans un délai de 30 jours suivant la demande du consommateur.

Le consommateur peut obtenir la résolution du contrat ou sa réfaction (réduction du prix du bien) si le professionnel refuse la mise en conformité, si le défaut est si grave qu'il le justifie ou si le délai de la solution choisie excède 1 mois à partir de la demande; ou qu'aucune modalité de mise en conformité n'est possible.

Aucun frais ne peut être demandé au consommateur pour le remplacement, la réparation, la résolution ou la réfaction du contrat hormis des frais d'envoi postal remboursés au consommateur dans un délai de 14 jours.

► **La garantie légale contre les vices cachés (articles 1641 à 1649 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.

La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés.

Le professionnel n'est pas tenu des vices apparents dont l'acheteur a pu prendre connaissance par lui-même, mais des vices cachés, quand bien même il ne les aurait pas connus, à moins que, dans ce cas, il n'ait stipulé qu'il ne sera obligé à aucune garantie.

Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les biens impropres à l'usage auquel ils sont destinés.

L'acheteur a le choix entre :

- rendre la chose et se faire restituer le prix ;
- garder la chose et se faire rembourser une partie du prix.

Le délai pour agir est de 2 ans à compter de la découverte du vice.

Ce sont les juges du fond qui apprécient souverainement si la chose vendue est impropre à sa destination.

Exemples :

- l'impossibilité dans laquelle s'est trouvé le vendeur de remettre en état de marche la machine vendue montre que le vice rendait la chose impropre à l'usage auquel elle était destinée ;
- l'attitude du vendeur qui, après deux pannes successives affectant la même pièce, accepte de la remplacer à ses frais, établit, en l'absence d'éléments contraires, l'existence d'un vice caché.

► **La garantie commerciale (articles L. 217-21 à L. 217-24 du Code de la consommation)**

Ce sont des garanties *supplémentaires*, par rapport à la garantie légale. Elles sont gratuites ou non. De nombreux fabricants ou vendeurs vous les proposent. Elles sont matérialisées par un contrat de garantie intitulé « *contrat de garantie commerciale* » qui en définit la durée, la portée.

La garantie contractuelle est un engagement du professionnel envers le consommateur de rembourser le prix d'achat du bien, de remplacer le bien, de le réparer ou de proposer toute autre prestation de service en relation avec le bien.

Cet engagement ne se substitue pas mais s'ajoute aux garanties légales précitées (conformité et défauts de la chose vendue) pendant la durée de celles-ci.

Cette garantie est fournie au consommateur sur un support durable qui précise ses conditions, son prix, sa durée ou encore son étendue territoriale et qui indique que la garantie légale de conformité et celle des vices cachés restent

applicables. Un encadré précise le contenu et la portée de la garantie légale de conformité.

Le professionnel ne respectant pas les dispositions relatives à la garantie commerciale s'expose à une amende administrative (15 000 € pour les personnes physiques et 75 000 € pour les personnes morales).

Si un problème survient, faire jouer la garantie contractuelle, si elle s'applique. Dans le cas contraire, faire jouer la garantie légale sans délai.

À défaut d'accord amiable, le tribunal judiciaire est compétent pour examiner ce type de litige.

► **Le service après-vente (articles L. 217-25 à L. 217-27 du Code de la consommation)**

Une prestation de service après-vente se définit comme tout service proposé par un professionnel en lien avec la vente d'un bien qui ne relève ni de la garantie légale de conformité ni de la garantie commerciale. Elle peut être proposée par le vendeur ou par un autre professionnel notamment par le producteur.

La prestation de service après-vente doit faire l'objet d'un contrat remis au consommateur.

S'il propose des réparations pour un prix forfaitaire, le professionnel informe le consommateur de l'origine de la panne, de la nature de l'intervention envisagée et des pièces qui sont à remplacer, par écrit ou sur un support durable.

Le professionnel doit également informer le consommateur sur le fait qu'il ne peut pas faire jouer la garantie légale de conformité pour les pièces et fournitures accessoires à moins qu'elles ne constituent l'objet principal du contrat ou qu'elles aient été acquises par le consommateur par un contrat de vente distinct.

Après réparation, si l'appareil ne fonctionne pas ou fonctionne mal

Soit le réparateur :

- a fait un **diagnostic erroné** ;
- a décelé la cause de la panne mais **mal exécuté** la réparation ;
- n'a pas honoré ses obligations, car en acceptant le dépôt de l'objet, sans formuler de réserves sur les résultats de la réparation, il est dans l'obligation de restituer l'appareil en bon état de marche (article 1231-1 du Code civil). Etant entendu que cette obligation vise aussi bien l'exactitude du diagnostic que la qualité de la réparation.

À noter

Une expertise est parfois nécessaire pour établir les liens de causalité entre la panne et la réparation.

Soit le diagnostic et la réparation sont corrects, mais une nouvelle panne, d'origine différente se déclare peu après. On peut alors reprocher au réparateur d'avoir insuffisamment examiné l'appareil, ce qui aurait pu lui permettre de déceler l'imminence de la nouvelle panne, d'en avertir le client et de lui éviter les frais et les délais d'un nouveau déplacement du réparateur ou d'un retour en atelier.

Dans ce cas, le client peut demander un éventuel dédommagement. Par contre, le consommateur ne peut contester le paiement des deux réparations si elles étaient effectivement toutes deux nécessaires et qu'il les avait verbalement acceptées.

► L'appareil n'a pas été réparé

La question se pose de savoir si le réparateur est en droit de demander un paiement pour des travaux préalables à la réparation, tels que le démontage, le remontage et l'examen de l'appareil.

La réponse à cette question dépendra du motif pour lequel la réparation n'a pas été faite :

- le réparateur est dans **l'impossibilité d'effectuer la réparation ou refuse de la faire** : il ne peut pas exiger le paiement pour un travail sans résultat à l'égard du consommateur, à moins qu'à la remise de l'appareil, il ait explicitement prévenu ce dernier qu'une somme forfaitaire lui serait demandée pour les seuls frais d'examen ;
- **le client qui refuse la poursuite des travaux** (devis trop élevé, délais trop longs, etc.). Dans ce cas, le réparateur est en droit de demander un paiement en contrepartie du temps passé au démontage et remontage de l'appareil. En revanche, une rémunération pour l'établissement d'un devis ne sera demandée que s'il avait été convenu au départ que cette prestation serait payante. Ces conditions doivent être affichées au lieu d'accueil de la clientèle.

► L'appareil ne vous est pas restitué

Le réparateur qui a accepté le dépôt de l'objet à réparer a une **obligation de dépositaire** (cf. articles 1915 et suivants du Code civil sur le "Dépôt"). Il doit conserver les articles et les restituer après traitement. S'il tarde exagérément à vous rendre l'appareil, vous

pouvez le mettre en demeure de vous restituer l'objet dans un délai précis. A l'issue de ce délai, vous pourrez demander la restitution de l'objet, en saisissant le juge de proximité ou encore le Tribunal judiciaire.

Si le réparateur se trouve dans l'impossibilité de vous rendre l'appareil (il a été égaré), sa responsabilité se trouvera engagée et il devra vous allouer une somme à titre de dédommagement.

À défaut d'accord sur cette somme, un expert pourra en déterminer le montant en se fondant sur la facture d'achat de l'objet, et en tenant compte d'une usure normale.

► L'appareil est détérioré

Le réparateur a commis une **faute dans l'exécution de son obligation contractuelle** (article 1231-1 du Code civil). En acceptant de prendre en charge un objet à réparer, il a loué ses services, mais il a aussi contracté une obligation de dépositaire. Dans ce cadre, l'article 1932 du Code civil prévoit que le dépositaire doit rendre identiquement la chose même qu'il a reçue.

Si tel n'est pas le cas et si votre réparateur a détérioré l'objet que vous lui aviez confié, il doit :

- soit vous indemniser pécuniairement en conséquence du préjudice subi ;
- soit procéder gratuitement à la remise en état qui s'impose.

► Vos recours

L'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception (dans laquelle vous formulerez clairement les faits et vos exigences et dont vous conserverez une copie) est plus efficace que des demandes verbales répétées.

Si vos demandes auprès du réparateur sont sans effet, avant d'entreprendre toute action en justice :

- n'hésitez pas à faire appel à une association de consommateurs de votre région qui vous renseignera toujours utilement et pourra effectuer des démarches le cas échéant ;
- il est conseillé de procéder à une « mise en demeure » (article 1231 du Code civil), c'est-à-dire d'accorder un dernier délai au réparateur pour respecter ses obligations (effectuer une nouvelle réparation si la première n'a pas été faite de façon satisfaisante ou vous restituer l'appareil confié). Cette mise en demeure peut prendre la forme d'une simple lettre recommandée (avec demande d'avis de réception) claire et bien argumentée.

Si malgré vos demandes, le réparateur ne vous donne pas satisfaction, ou conteste vos prétentions, vous pouvez saisir le tribunal judiciaire en vue d'une demande de règlement amiable ou non.

Vous aurez alors le choix entre plusieurs actions :

- recourir au conciliateur de justice pour un règlement amiable. Son intervention est gratuite mais il ne peut agir qu'avec l'accord de toutes les parties et si elles sont présentes aux séances de conciliation. Contactez le greffier du tribunal ;
- recourir à « l'injonction de faire » si le professionnel refuse d'exécuter un engagement prévu par contrat ou une obligation certaine ;
- prendre l'initiative d'un procès en assignant votre adversaire devant le tribunal compétent.

On distingue clairement les prestations relevant de la garantie commerciale de celles relevant du service après-vente. Ces dernières font l'objet d'un contrat distinct remis au consommateur. Le service après-vente porte sur tous les services qui entourent l'objet ou le service principal (ex : livraison, mise en service qui inclut l'installation et la vérification du bon fonctionnement de l'appareil, etc.).

Lorsque le service après-vente engendre des coûts, ceux-ci sont mentionnés au

consommateur avant et lors de l'achat. Le vendeur doit délivrer un document permettant à l'acheteur de formuler des réserves lors de la livraison de l'appareil.

La notice d'emploi et, le cas échéant, le certificat de garantie doivent également être remis au moment de la livraison ou de la mise en service.

Le consommateur doit être avisé par écrit de l'origine de la panne de la nature de l'intervention et des pièces et fournitures remplacées, lorsque les prestations de réparation lui sont facturées de manière forfaitaire.

Les agents de la DGCCRF peuvent, après une procédure contradictoire, enjoindre à tout professionnel, en lui impartissant un délai raisonnable, de se conformer à ces dispositions, de cesser tout agissement illicite ou de supprimer toute clause illicite. Le professionnel ne respectant pas ces dispositions est passible d'une amende administrative allant jusqu'à 3 000 € pour les personnes physiques ou son quintuple pour les personnes morales.

Depuis la loi du 17 mars 2014, les importateurs et fabricants doivent informer les vendeurs de la période de disponibilité des pièces indispensables au bon fonctionnement du produit. Dès lors qu'ils fournissent cette information, ils s'engagent à fournir le vendeur ou le réparateur, qu'il soit agréé ou non, dans un délai de 2 mois maximum à partir de leur demande de pièces.

Texte de référence

Code de la consommation

- Garanties légales de conformité : articles [L. 217-3](#) à [L. 217-32](#) ;
- Notion de conformité : articles [L. 217-4](#) et [L. 217-5](#)
- Exclusions : [article L. 217-2](#)
- Délais : [article L. 217-7](#)
- Remplacement ou réparation du bien : [article L. 217-8](#)
- Restitution ou réduction du prix : [article L. 217-14](#) et [L. 217-15](#)
- Prescription : [article L. 217-3](#)
- Garantie commerciale : [articles L. 217-21](#) à [L. 217-23](#)

Code civil

Garantie des défauts de la chose vendue –

- Articles [1641](#) à [1648](#) et [2232](#)
- Articles [1231](#) et [1231-1](#)
- Articles [1915](#) et suivants sur le dépôt

- Article [1932](#)

Lien utile

Brochure – [tout savoir sur les garanties](#)

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour signaler un problème de consommation à une entreprise et se renseigner sur ses droits :



signal.conso.gouv.fr

Pour être alerté des produits dangereux :



rappel.conso.gouv.fr

Pour contacter la DGCCRF :



0809 540 550

DGCCRF - RéponseConso - B.P.60
34935 Montpellier Cedex

Pour les personnes sourdes et malentendantes téléchargement de l'application gratuite ACCEO :



Crédit photo : ©Fotolia