

## CONDITIONS GENERALES GARANTIE CARE+

Les présentes conditions générales de la garantie Care+, soumises aux dispositions de l'article L.217-21 du code de la consommation, régissent le contrat de garantie commerciale Care+ proposé par la société dont les coordonnées figurent sur le présent document (ci-après « **la Société** ») dans le cadre de l'achat de ses produits (le « **Contrat** »). Le client déclare avoir été informé de l'existence et des modalités d'exercice des garanties légales et de la garantie Care + avant la signature des présentes. La signature des présentes vaut donc acceptation sans réserve par le client des conditions exposées ci-après.

La garantie Care + n'est applicable que si le client a souscrit aux présentes et uniquement aux produits acquis auprès de la Société dans les conditions prévues dans les conditions générales de vente de la Société.

### **Article 1. Titulaire du Contrat et bénéficiaire de la Garantie Care+**

En application de l'article préliminaire du Code de la consommation, les dispositions du Contrat sont exclusivement applicables au consommateur personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, professionnelle, industrielle, artisanale ou libérale.

### **Article 2. Étendue territoriale**

**2.1.** Les clients des territoires suivants peuvent bénéficier de la Garantie Care+ : France, Allemagne, Autriche, Suisse et Benelux. En cas de déménagement des clients ou de livraison dans des territoires autres que ceux indiqué ci-dessus, le client reconnaît qu'il ne pourra bénéficier de la Garantie Care+.

**2.2.** Le Contrat est accordé au client du produit neuf ou à toute autre personne nommément désignée par le client. Le nom du bénéficiaire est indiqué sur le Contrat. Le Contrat n'est pas cessible.

### **Article 3. Prestations couvertes par la Garantie Care+**

**3.1.** Outre les garanties légales telles que prévues à l'article 9 des présentes, la Garantie Care+ couvre les services suivants :

- Enlèvement les tâches sur les assises ;
- Renforcement/rembourrage les coussins amovibles et les sièges fixes qui s'affaissent ;
- Fixation du revêtement en cas de plis excessifs ;
- Retrait des bouloches ;
- Réparation des ressorts lattes de suspension et/ou attaches de ressorts ;
- Mise à disposition des mécanismes de commande électriques et/ou manuels (par exemple, des fauteuils ou des canapés réglables) ;
- Serrage des sangles ou installation de nouvelles sangles ;
- Fixation et réparation des surpiqûres, des boutons et des coutures ;
- Diminution des craquements ;
- Réparation des trous créés par brûlure de moins de 1,5cm ; et
- Traitement des surfaces endommagées à l'aide de Smart Repair (*rayures, fentes et trous jusqu'à 1,5 cm de profondeur*).

**3.2.** La liste exhaustive des tâches couvertes par la Garantie Care+ sont les suivantes (sauf pour les tâches visées dans l'article 3.3 ci-dessous) :

- La nourriture ou les boissons tels que les aliments pour bébés, la bière, les bonbons, le beurre, le beurre ;
- Le coca, le café au lait, les œufs, la liqueur d'œuf, la glace, le café glacé, la graisse, les collations aux fruits, les légumes, le café, le cacao, le chewing-gum, le ketchup, la limonade, la margarine, la confiture, la crème de nougat ;
- Le jus de fruits, le vin rouge, la crème fraîche, le chocolat, la moutarde, le sirop, le thé, le vin blanc, la sauce tomate, la mayonnaise, la rémoulade ;
- La peinture et la colle, par exemple les crayons de couleur, la peinture, le feutre, la colle, la terre glaise, l'encre lavable, la peinture à l'eau ;
- Les produits cosmétiques et de nettoyage, par exemple le vernis à ongles, le rouge à lèvres, le dentifrice, la pommade ;

- Les tâches causées par le crayon, le sang, la boue, l'herbe, la résine, la cire de bougie, les débris de métal, l'huile, la rouille, la suie, le cirage ;
- Les traces de jeans qui déteint ;
- Toutes les sécrétions humaines et de mammifères tels que le vomi, les matières fécales, l'urine, la transpiration, le sébum.

**Le client est donc informé qu'en dehors des tâches susvisées, aucune autre tâche ne sera prise en charge par la Société.**

**3.3.** La liste des tâches couvertes par la Garantie Care+ est de plus limitée aux tâches de nourriture et de boissons pour le cuir ouvert, le cuir ciré, le cuir sablé et le cuir huilé.

#### **Article 4. Mise en œuvre de la Garantie Care+**

**4.1.** Si le client a souscrit à la Garantie Care+, il sera adressé au client par e-mail lors de la livraison du produit un certificat de Garantie Care+ précisant le produit couvert, la période de garantie et le numéro de la garantie. La Garantie Care+ ne peut s'appliquer que si les produits sont livrés conformes et ont été utilisés dans des conditions normales par le client.

Ainsi, ne seront pas traités dans le cadre de la présente Garantie Care + les produits présentant à la livraison un défaut de conformité. Ces produits seront traités par la Société dans le cadre des dispositions légales en matière de garantie des produits. La Garantie Care+ démarrera à compter de la mise en conformité du Produit livré. Les produits doivent de plus être entretenus selon les instructions indiquées dans le guide d'entretien remis au client et intitulé « Passeport ».

Afin de pouvoir bénéficier de la Garantie Care +, le client devra :

- Consulter le guide de premiers soins d'urgence afin d'éviter que la situation n'empire ;
- Déclarer au centre d'appels l'incident dans les **3 jours** à compter de la survenance en précisant son nom, prénom, ses coordonnées et le numéro de certificat tel que prévu sur le certificat de Garantie Care+ reçu par mail au jour de la livraison ;
- Permettre à toute personne mandatée par la Société d'intervenir sur le produit dans les meilleures conditions en rendant notamment son accès facile, si cela s'avère nécessaire ;
- Permettre toute reprise du produit en cas d'intervention nécessaire dans les locaux de la Société.

Il est précisé que le client ne pourra solliciter aucune compensation ou produit de remplacement de la part de la Société au cours de la durée d'immobilisation du produit.

**4.2.** Les délais d'interventions peuvent varier tout au long de l'année. Le client est toutefois informé que tous les moyens matériels et humains nécessaires seront mis en œuvre et selon la disponibilité du client afin que le délai du premier rendez-vous intervienne dans un délai maximal de 4 semaines et de 6 semaines pour la Corse, à compter de la déclaration d'incident.

**4.3.** Le client est informé que dans certains cas, il est possible qu'un problème d'odeur ou des tâches persiste en dépit de l'intervention de la Société en raison de la nature de l'incident. Cela peut notamment être le cas de tâches causées par du vomi ou de l'urine.

#### **Article 5. Cas d'exclusion de la Garantie Care+**

Les cas suivants ne sont pas couverts par la Garantie Care+ :

- Les dommages provenant de chauffage excessif ou d'une humidité excessive ;
- Les dommages causés par une utilisation non conforme du produit et/ou tout dommage non lié aux caractéristiques techniques du produit ;
- Les dommages provenant de détériorations causées par des tiers (assemblage, transport, montage...) ;
- Les tâches occasionnées par des produits chimiques ;
- L'usure normale des produits au moment de la déclaration de l'incident ;
- Les cas de décoloration due à une exposition des produits à la lumière.

Est exclu de la Garantie Care + le matelas lorsque le produit est un canapé-lit.

#### **Article 6. Prix**

**6.1.** Le prix de la souscription à la Garantie Care+ est indiqué sur la facture remise lors de l'achat du produit auquel s'applique la Garantie Care+.

**6.2.** Il est précisé qu'en cas de mise en œuvre de la Garantie Care+, les éventuels frais de port, d'emballage, d'assurance, d'expédition et de réexpédition du produit sont à la charge de la Société.

#### **Article 7. Durée du Contrat**

**7.1.** La Garantie Care+ portant sur les produits mentionnés sur la facture d'achat est conclue pour une durée de 7 ans et prend effet à compter de la livraison des produits.

**7.2.** Pour le similicuir, il est expressément prévu que le traitement des tâches est limité à une durée de 3 ans.

**7.3.** La réparation des produits pendant la durée de la Garantie Care+ n'aura pas pour effet de proroger la durée de la Garantie Care +.

#### **Article 8. Coordonnées du garant**

Les Coordonnées de la centrale d'appel à contacter pour la mise en œuvre de la Garantie Care+ sont les suivantes :

Lundi au Vendredi de 8h30 à 17h00

au numéro gratuit suivant : 0800 917 701

#### **Article 9. Garanties légales**

Le client est avisé que, en plus de la Garantie Care+ à laquelle il souscrit, et ce sans aucun coût supplémentaire, la Société reste tenue par la garantie légale de conformité du bien et de la garantie légale des vices cachés dans les conditions des articles 217-1 à 217-20 du code de la consommation et des articles 1641 à 1649 du code civil

*Le client dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien 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 client 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 bien 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 client 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 vendeur, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.*

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

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

*Si le client demande la réparation du bien, 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 bien.*

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

*1° Le vendeur refuse de réparer ou de remplacer le bien ;*

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

*3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le client, notamment lorsque le client supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non*

conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;  
4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.

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

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

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

Fait en 2 exemplaires à ... Le.....

**Le client**

Madame/Monsieur ...

**La Société**

Représenté par Madame/Monsieur ...